



## **RELATÓRIO ANUAL**

**2024**

**OUVIDORIA MUNICIPAL  
DE  
TAQUARITINGA DO NORTE - PE**

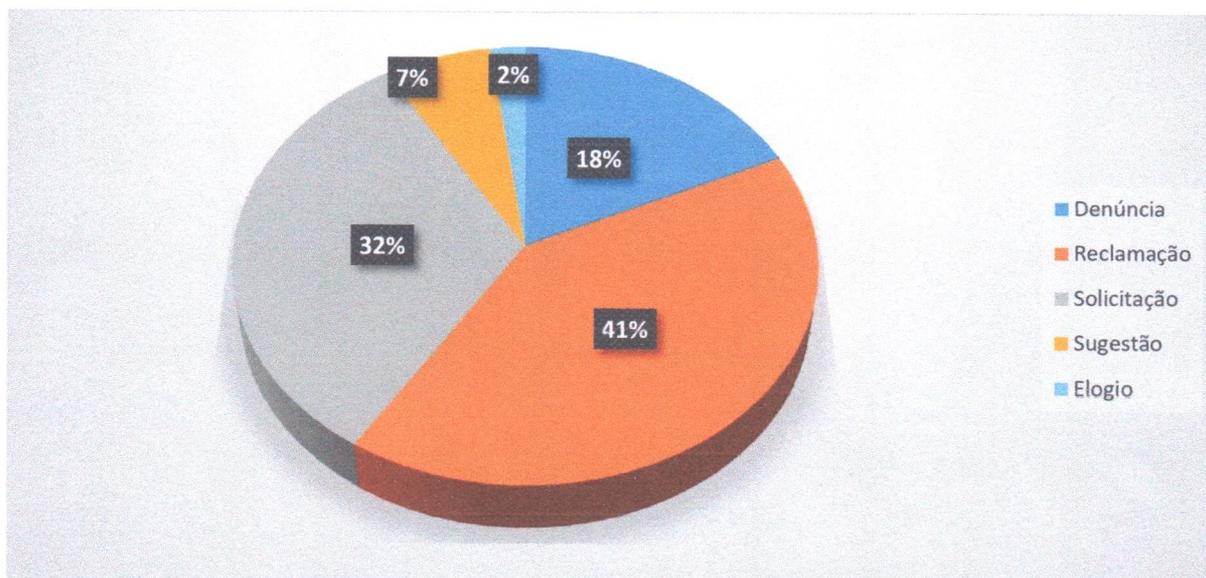
## APRESENTAÇÃO

Com estrutura na Sede da Prefeitura Municipal de Taquaritinga do Norte, a Ouvidoria fornece informações para o Governo Municipal além de ser um canal direto com a população e o Poder Executivo.

Por meio deste documento, serão apresentadas as informações produzidas no canal da Ouvidoria do Município, atendendo ao Art. 3º da Lei Municipal Nº 1.786 de 07 de fevereiro de 2014, prezando pela elaboração do seu relatório de gestão que aponta falhas e proponha melhorias nas prestações de serviços públicos relativa as manifestações encaminhadas por usuários.

Ressalta-se que este documento deverá indicar o número de manifestações recebidas no ano anterior; os motivos das manifestações; a análise dos recorrentes; e as providências adotadas pela administração.

**Gráfico I – Comportamento das Manifestações por Natureza – 2024**



**Denúncia – 25 | Reclamação – 57 | Solicitação – 45 | Sugestão – 09 | Elogio – 03**

### 1 - Organização

A Ouvidoria Municipal foi criada pela Lei Municipal Nº 1.786 de 07 de fevereiro de 2014 e Regulamentada através do Decreto Nº 017/2021 – que estabelece os procedimentos relativos as atividades da Ouvidoria no âmbito da Administração Municipal, com o intuito de propiciar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos, por meio de um canal direto de comunicação.

## **2 - Atividades da Ouvidoria**

O Art. 5º do Decreto Nº 017 /2021 estabelece que são atribuições da Ouvidoria Municipal:

I – Coordenar e articular as atividades da ouvidoria a que se refere o Decreto;

II – Propor e coordenar ações com vista a:

a – Desenvolver o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;

b – Facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos.

III – Zelar pela interlocução efetiva entre o usuário de serviços públicos e aos órgãos e as entidades da administração pública municipal responsáveis por esses serviços.

Assim, o presente relatório tem por finalidade dar cumprimento ao dispositivo legal acima mencionado e demonstrar de forma clara o trabalho realizado.

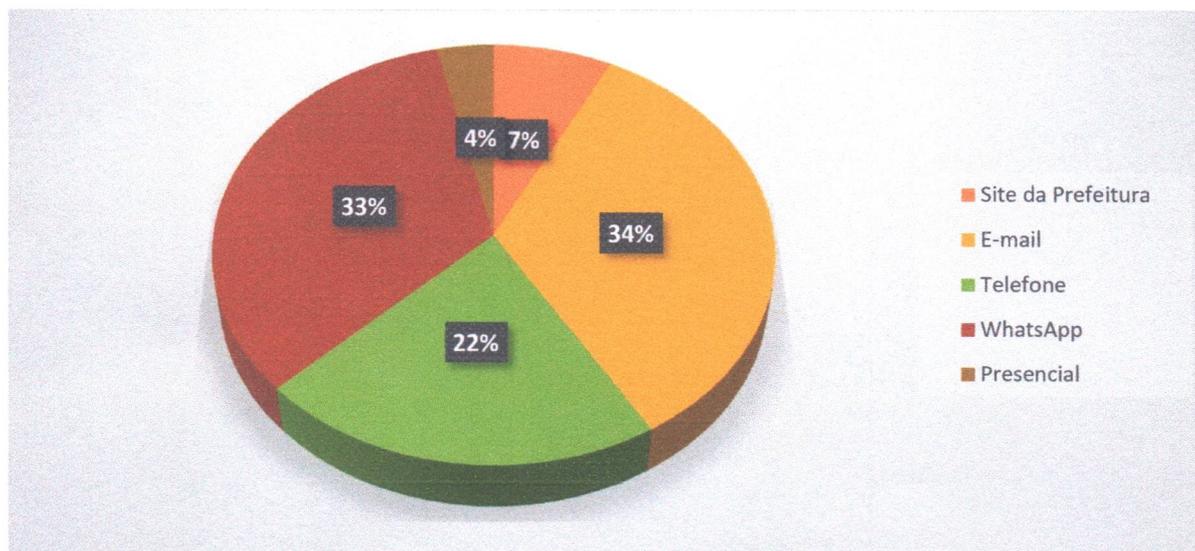
Para desempenhar com eficiência tais atividades é necessário o contato constante com os órgãos a fim de dar atendimento a todas as manifestações que chegam periodicamente através dos canais de comunicação de forma presencial. Isso exige amplo conhecimento do funcionamento da Prefeitura para que as demandas possam ser respondidas pelas áreas afins de forma eficiente e eficaz. Essa atividade geralmente é realizada de forma documental, visando propiciar maior confiança e credibilidade das manifestações.

Essas atividades exigem monitoramento periódico, além da observância aos prazos estabelecidos, conforme o Art. 12 do supracitado Decreto.

## **3 - CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A OUVIDORIA E OS RESULTADOS DE 2024**

A Ouvidoria Municipal possui no âmbito das relações organização/usuários (internos e externo) à disposição, neste momento, cinco canais de comunicação para o encaminhamento de manifestações (demandas).

**Gráfico II – Resultado por Canal de Comunicação – 2023**



- Site da Prefeitura (e-Ouv) ou ( e-Sic – pedidos de informação ) - 25
- E-mail - 113
- Telefone - 72
- WhatsApp - 112
- Presencial - 12

#### **4 - DO CONSELHO DE USUÁRIO**

O Conselho Municipal de Usuário dos SERVIÇOS Público, foi regulamentado através do Decreto Municipal Nº 048/2022, nos termos do Art. 3º, conforme Lei Federal Nº 13.460 de 26 de junho de 2017, sendo um órgão consultivo, vinculado a Ouvidoria Geral, cabendo a essa as tarefas técnicas-administrativas e / ou suporte necessário.

O Conselho foi nomeado através da Portaria Nº 266/2023 para o biênio de 2023 e 2024.

#### **5- ASSUNTOS ABORDADOS NAS MANIFESTAÇÕES**

Conforme já visto, foram cinco os tipos de manifestações na Ouvidoria do município: Denúncia, Solicitação, sugestão, Reclamação e Elogio, dirigidos às Secretarias Municipais.

Segue-se, então, à mostra dos assuntos que marcaram as manifestações.



## Estatística dos atendimentos por assunto das manifestações

### ASSUNTOS:

- Iluminação precária;
- Manutenção de estradas;
- Solicitação da presença da Guarda Municipal nos prédios públicos;
- Denúncia de irregularidades de servidor;
- Denúncia de mau atendimento;
- Reclamação da limpeza e manutenção dos banheiros do Centro Comercial Demétrio Paes de Andrade;
- Fiscalização de construção;
- Solicitação de manutenção da Academia da Cidade;
- Solicitação do carro FUMASSÊ;
- Solicitação de emissão de certidões;
- Denúncia de lixo em terrenos abandonados;
- Cachorros soltos nas ruas e maus tratos;
- Solicitação de ficha funcional;
- Elogios a funcionários;
- Defesa e Vigilância Sanitária;
- Solicitação de prontuário médico;
- Acesso à informação;

Em relação às manifestações que geraram a estatística acima, afirma-se que apenas 1 (uma) ainda está em aberto. Quanto ao restante, as providências foram tomadas e cada manifestação foi devidamente respondida.

### 6- Considerações Finais

A Ouvidoria do Município segue, desde sua implantação, em processo de evolução constante, sempre primando por oferecer o melhor atendimento ao cidadão taquaritinguense. O que acaba prejudicando o retorno às manifestações é o fato de que muitas delas acontecem no formato anônimo e, por este motivo, acaba-se não conseguindo dar um retorno efetivo aos munícipes.

A Ouvidoria apresenta-se como instrumento autêntico da democracia participativa, na medida em que transporta o cidadão comum para o âmbito da Administração Pública.

As demandas recebidas pela Ouvidoria Municipal sejam elas reclamações, denúncias ou sugestão, são formas de aprimoramento dos desenhos de fluxos de trabalho, onde se torna possível melhorar o resultado da gestão pública.

Vale salientar, ainda, a importância da conscientização da população sobre o papel da Ouvidoria, como uma forma de ampliar a transparência e eficiência no serviço público municipal. Que, em conjunto, possamos seguir melhorando e aperfeiçoando este importante canal para a população taquaritinguense.

Porém para que este trabalho, continue cumprindo com seu propósito é necessário que todos os órgãos apoiem a Ouvidoria no tocante ao cumprimento dos prazos e na imediata diligência se constatada possibilidade de irregularidade, para que tudo transcorra de forma satisfatória a todos os usuários.

No ano 2024, observou-se empenho da Administração Pública Municipal no sentido de manter a qualidade na prestação dos serviços.

Assim, para 2025 a perspectiva é que a Ouvidoria Geral Municipal continue avançando na melhoria dos trabalhos realizados e atue com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais o Cidadão na Gestão Pública Municipal.

Taquaritinga do Norte, 20 de dezembro de 2024.

*Camila Victória Assis Oliveira*  
**OUIDORA MUNICIPAL**  
**Mat. 901649**  
*Camila Victória Assis Oliveira*

OUIDORA MUNICIPAL - MAT.901649