



GOVERNO DE
TAMANDARÉ
UM NOVO TEMPO PARA NOSSA GENTE

2024

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA GERAL DE TAMANDARÉ



APRESENTAÇÃO

No contexto em que foi instituída, a Ouvidoria Geral de Tamandaré representa um canal de atendimento aos cidadãos, sem impor obstáculos para o acolhimento ao usuário que se manifesta, fortalecendo a democracia participativa. As manifestações recebidas no sistema de Ouvidoria são diversas, divididas em: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações. Após o acolhimento do usuário nos canais de atendimento da Ouvidoria Geral, a equipe registra, analisa, encaminha e realiza o acompanhamento das manifestações até sua finalização, garantindo a resposta ao manifestante no prazo de 30 dias, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa, conforme preleciona o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos. Ademais, conforme a Instrução Normativa nº 04/2023, é de responsabilidade da Ouvidoria Geral o atendimento aos usuários quanto aos pedidos de informação, observado o disposto na Lei Federal n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), bem como os procedimentos definidos pela Lei Municipal n.º 404/2013 e as definições da Lei Federal n.º 13.460/2017, quanto às demais manifestações dos usuários dos serviços públicos. Por conseguinte, tendo em vista as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Geral no exercício de 2024, serão detalhadas no presente Relatório de Gestão as informações sobre o atendimento às manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação dos usuários dos serviços públicos da Prefeitura de Tamandaré, bem como o levantamento e análise de dados das atividades de ouvidoria desenvolvidas no exercício de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024.

FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é um instrumento essencial e imprescindível para o funcionamento das instituições públicas. É um dos principais canais que o usuário dos serviços públicos possui para comunicação com o poder público onde o mesmo relata suas reclamações e solicitações, e de onde serão encaminhadas aos departamentos e/ou secretarias responsáveis, a fim de que sejam tomadas as medidas cabíveis.

A Ouvidoria Geral do Município funciona no prédio da Prefeitura Municipal, localizado na Avenida José Bezerra Sobrinho, S/N, Centro, Tamandaré – PE, CEP 55.578-000, com atendimento ao público das 8:00 às 14:00hrs.

CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas da Ouvidoria são recebidas por meio de atendimento presencial, e-mail institucional da ouvidoria e pelo Portal da Transparência da Prefeitura de Tamandaré, através das abas da Ouvidoria Eletrônica e do Fale Conosco.

Durante o exercício de 2024, a Gestão Municipal manteve disponível 06 (seis) canais de atendimento, sendo eles:

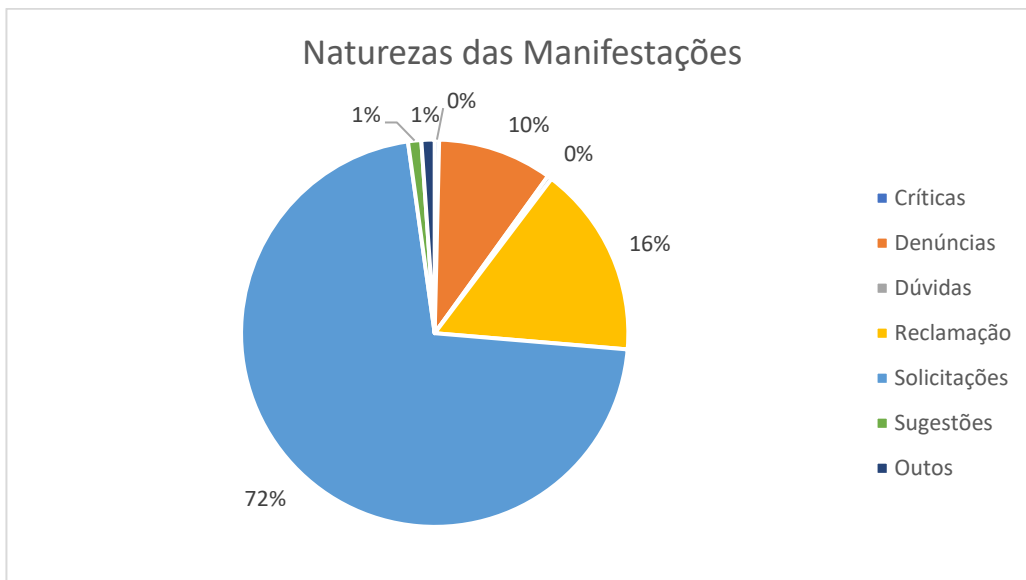
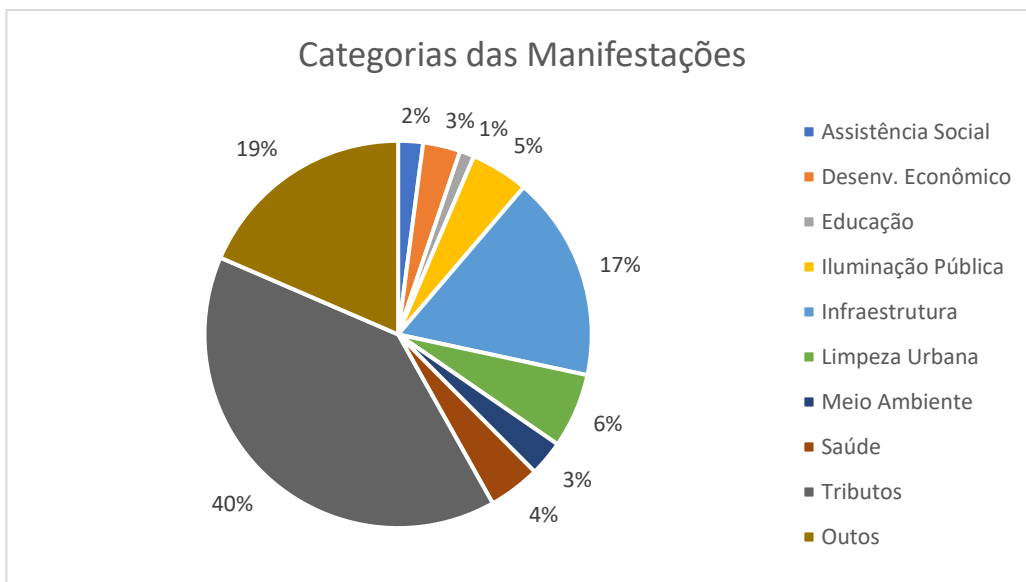
| CANAL | ACESSO |
|-----------------------|---|
| Forma Presencial | Avenida José Bezerra Sobrinho, S/N, Centro, Tamandaré – PE, CEP 55.578-000. |
| E-mail | ouvidoria@tamandare.pe.gov.br |
| Ouvidoria Eletrônica | https://transparencia.tamandare.pe.gov.br/app/pe/tamandare/1/ouvidoria-municipal |
| Fale Conosco | https://transparencia.tamandare.pe.gov.br/app/pe/tamandare/1/fale-conosco |
| Whatsapp/ Telefone | (81) 9 8374-0217 |
| Redes Sociais | https://twitter.com/OuviTamandarePe |

MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA EM 2024

No decorrer do exercício de 2024, a Ouvidoria Geral do Município de Tamandaré-PE recebeu um total de 543 (quinhentas e quarenta e três) manifestações através da Ouvidoria Eletrônica, Fale Conosco, WhatsApp/Telefone, E-mail e Presencial, sendo estas distribuídas da seguinte forma:

| CANAL | QUANTITATIVO |
|----------------------|-------------------------------------|
| Ouvidoria Eletrônica | 70 manifestações realizadas |
| Fale Conosco | 228 manifestações realizadas |
| WhatsApp/Telefone | 193 manifestações realizadas |
| E-mail | 49 manifestações realizadas |
| Presencial | 03 manifestações realizadas |
| TOTAL | 543 manifestações realizadas |

MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA



e-SIC - LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LEI N.º 12.527/2011

O acesso à informação é um direito constitucional assegurado a todos no art. 5º, XIV, da Constituição Federal de 1988. A Lei Federal n.º 12.527/2011, mais conhecida como Lei de Acesso à Informação, regulamenta esse direito e criou ferramentas que possibilitam a qualquer pessoa, seja física ou jurídica, sem que haja a necessidade de apresentar motivação, o recebimento de informações públicas dos órgãos e entidades da Administração Pública Federal, Estadual ou Municipal.

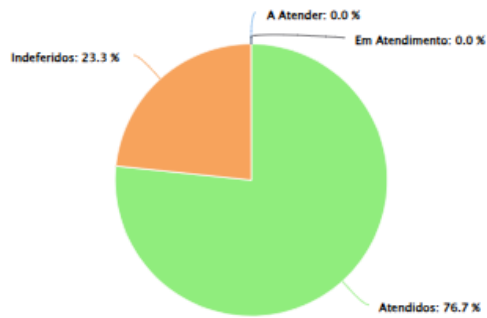
O presente relatório administrativo sobre o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (Lei Federal n.º 12.527/2011), vem cumprir com a obrigação estipulada pelas normas vigentes, para que sejam expostos, anualmente, os dados gerais de acesso à informação, concretizando os fundamentais princípios constitucionais regentes da Administração Pública, especialmente os princípios da publicidade e transparência das informações de interesse público.

Assim, em cumprimento ao art. 30 da Lei de Acesso à Informação (Lei Federal n.º 12.527/2011), este relatório compila informações gerais e dados estatísticos relacionados ao funcionamento do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), nos pedidos de acesso à informação registrados de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024.

ESTATÍSTICAS e-SIC 2024

Dados dos Atendimentos do e-SIC

Fonte: Portal da Transparência



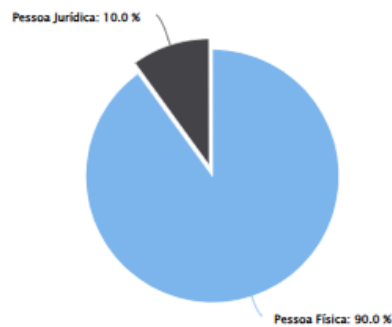
Highcharts.com

Exportar Dados -

| Rótulo | Pedidos |
|-------------------------------|---------|
| Pedidos indeferidos: | 7 |
| Pedidos em atendimento: | 0 |
| Pedidos atendidos: | 23 |
| Pedidos a atender: | 0 |
| Total dos pedidos realizados: | 30 |

Dados por Natureza Jurídica

Fonte: Portal da Transparência



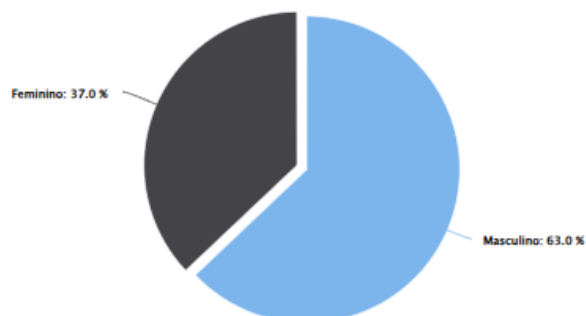
Highcharts.com

Exportar Dados -

| Rótulo | Pedidos |
|-------------------------------|---------|
| Pedidos de Pessoa Jurídica | 3 |
| Pedidos de Pessoa Física: | 27 |
| Total dos pedidos realizados: | 30 |

Dados com Base no Gênero dos Participantes

Fonte: Portal da Transparência



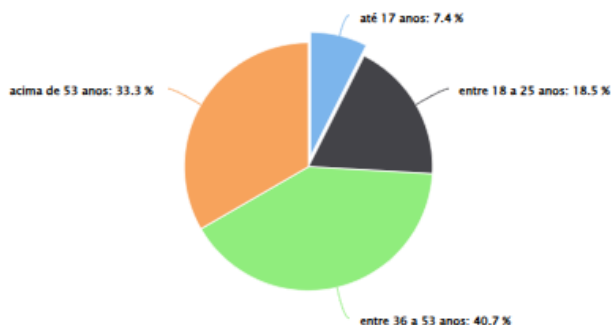
Highcharts.com

Exportar Dados -

| Rótulo | Pedidos |
|------------------------------|---------|
| Pedidos do Gênero Masculino: | 17 |
| Pedidos do Gênero Feminino: | 10 |
| Total de pedidos realizados: | 27 |

Dados com Base na Faixa Etária dos Participantes

Fonte: Portal da Transparência

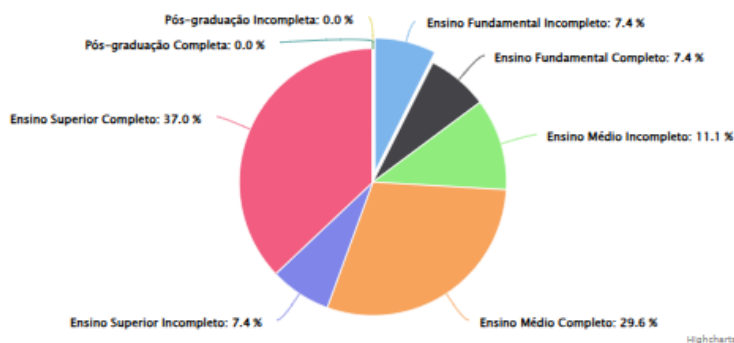


Exportar Dados -

| Rótulo | Pedidos |
|------------------------------------|---------|
| Faixa de idade entre 36 a 53 anos: | 11 |
| Faixa de idade entre 18 a 35 anos: | 5 |
| Faixa de idade até 17 anos: | 2 |
| Faixa de idade acima de 53 anos: | 9 |
| Total dos pedidos realizados: | 27 |

Dados com Base no Nível de Escolaridade dos Participantes

Fonte: Portal da Transparência



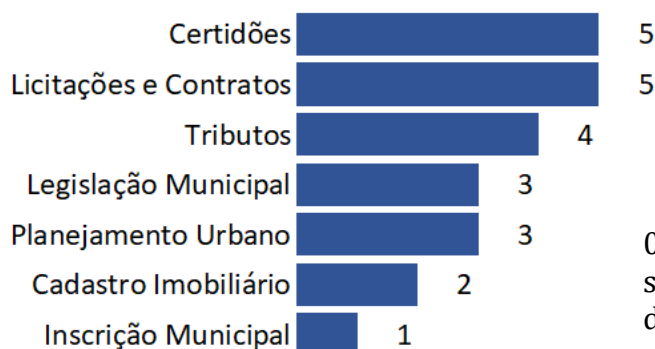
Exportar Dados -

| Rótulo | Pedidos |
|--------------------------------|---------|
| Pós-graduação Incompleta: | 0 |
| Pós-graduação Completa: | 0 |
| Ensino Superior Incompleto: | 2 |
| Ensino Superior Completo: | 10 |
| Ensino Médio Incompleto: | 3 |
| Ensino Médio Completo: | 8 |
| Ensino Fundamental Incompleto: | 2 |
| Ensino Fundamental Completo: | 2 |
| Total dos pedidos realizados: | 27 |

CANAIS DE ATENDIMENTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Considerando os 30 (trinta) pedidos de acesso à informação registrados e identificados nos canais de atendimento do e-SIC no ano de 2024, todos foram registrados mediante o *site*, na Plataforma Portal da Transparência.

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR MATÉRIA - 2024



07 (sete) pedidos indeferidos por não solicitarem informações, foram direcionados ao órgão responsável.

CONSIDERAÇÕES FINAIS E PROPOSIÇÕES DE MELHORIAS

Em estrito cumprimento aos arts. 14, II e 15 da Lei n.º 13.460/2017, o desenvolvimento das atividades da Ouvidoria Geral de Tamandaré durante o exercício de 2024 teve como resultado a elaboração do presente Relatório de Gestão com o objetivo de atuar com eficiência, imparcialidade, tempestividade, objetividade, transparência e confidencialidade, visando reportar com a máxima fidedignidade todas as informações necessárias aos resultados do desempenho das unidades executoras da administração pública municipal.

A Ouvidoria Geral do Município de Tamandaré tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o usuário dos serviços públicos e a gestão do Município de Tamandaré, fomentando o controle social e a democracia participativa, bem como no intuito de proporcionar o aprimoramento contínuo de suas atividades com a consequente melhoria na qualidade da prestação dos serviços públicos.

Em relação às manifestações de ouvidoria e pedidos de e-SIC recebidos na Prefeitura de Tamandaré, o presente Relatório tem o intuito de subsidiar as ações de controle interno da administração municipal, como também identificar os indicadores da atuação da gestão municipal, a partir da democracia participativa e controle social, para que esses indicadores possam orientar o planejamento, implementação e execução das políticas públicas na municipalidade.

Com relação aos assuntos recorrentes nas manifestações de ouvidoria, de acordo com os indicadores levantados, seguem sugestões de providências a serem tomadas pelas unidades executoras, conforme os termos do art. 13 da Lei Federal n.º 13.460/2017, com o objetivo de aperfeiçoar a gestão das manifestações de Ouvidoria, bem como transformá-las, de fato, em ferramentas de aprimoramento das políticas públicas oferecidas à sociedade:

① No que diz respeito à Iluminação Pública, Infraestrutura e Limpeza Urbana, sugere-se que a Secretaria de Infraestrutura fortaleça a atuação das equipes nas localidades indicadas nas manifestações da Ouvidoria e introduza um Termo de Ciência e Compromisso, para ser adotado como documento indispensável para a liberação e manutenção da licença de construção/reforma, contendo as diretrizes da Lei Municipal nº 186/2002; Lei Complementar Municipal nº 007/2014; e Decreto Municipal nº 027/2024, tendo em vista que as referidas matérias, juntas, correspondem a 28% do total de manifestações recebidas no exercício de 2024;

② No que diz respeito à Tributos, observa-se que os canais de acesso da Ouvidoria tem sido utilizado para o recebimento de todos os tipos de solicitações. Recomenda-se que a Prefeitura melhore a divulgação dos canais de atendimento, para esclarecer aos usuários externos como se dá o acesso às informações, tendo em vista que os canais de Ouvidoria não são os meios hábeis para o trâmite dessas solicitações, pois ficam com prazo aberto como manifestações de ouvidoria até que sejam resolvidas; juntas as solicitações correspondem a 40% do total de manifestações recebidas no exercício de 2024.

Diante da análise aprofundada dos dados consolidados em 2024, observamos um cenário promissor para a gestão das manifestações de ouvidoria no município. As sugestões apresentadas, especialmente no que tange à Iluminação Pública, Infraestrutura e Limpeza Urbana, demonstram um alinhamento estratégico com as demandas da população, refletindo em uma redução de 6% nas manifestações relacionadas a esses temas em comparação ao ano anterior.

No entanto, é fundamental destacar o aumento de 7% nas demandas relacionadas a tributos, o que exige uma atenção especial da administração municipal. A otimização dos canais de atendimento e a clareza nas informações prestadas aos cidadãos são medidas cruciais para direcionar as solicitações aos setores competentes e agilizar o processo de resolução.

Para o exercício de 2025, as ações de monitoramento e avaliação contínuas serão essenciais para mensurar a efetividade das medidas implementadas e identificar novas

oportunidades de melhoria. A satisfação dos usuários dos serviços públicos será um indicador fundamental para aferir o sucesso das iniciativas e ajustar as estratégias conforme necessário.

Com a implementação das ações propostas e o aprimoramento dos mecanismos de controle interno, esperamos consolidar a ouvidoria como uma ferramenta estratégica para o aprimoramento das políticas públicas e a promoção da transparência e da participação cidadã na gestão municipal.

Tamandaré, 03 de janeiro de 2025.

;

Sandra Rafaela de Paiva
Controladora-Geral do Município

Leonardo Cavalcanti de Almeida
Ouvidor-Geral do Município