

2023

# 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 nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), bem como os procedimentos definidos pela Lei Municipal nº 404/2013 e as definições da Lei Federal nº 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 2023, 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 2023.

## **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 2023, a Gestão Municipal manteve disponível 06 (seis) canais de atendimento, sendo eles:

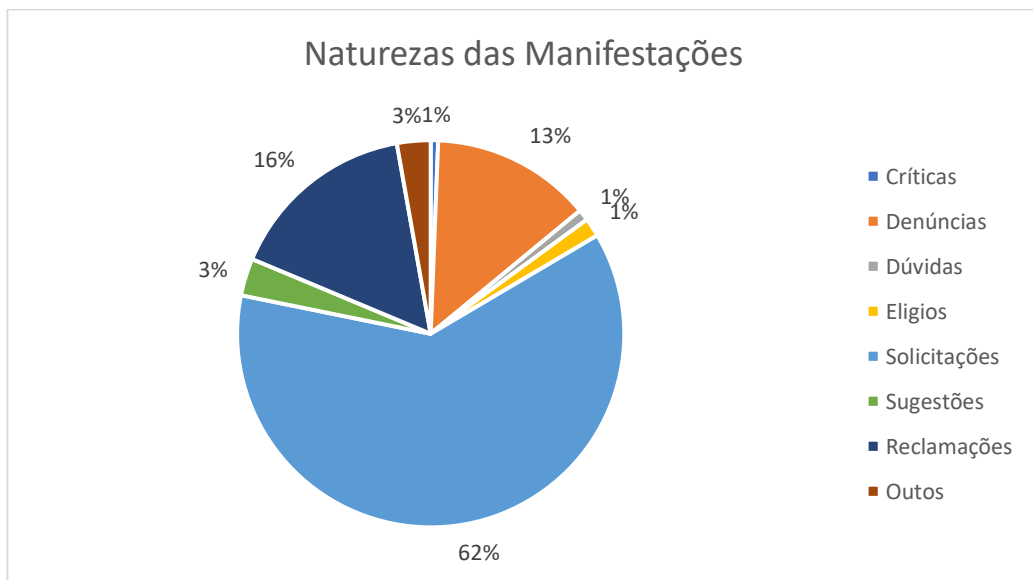
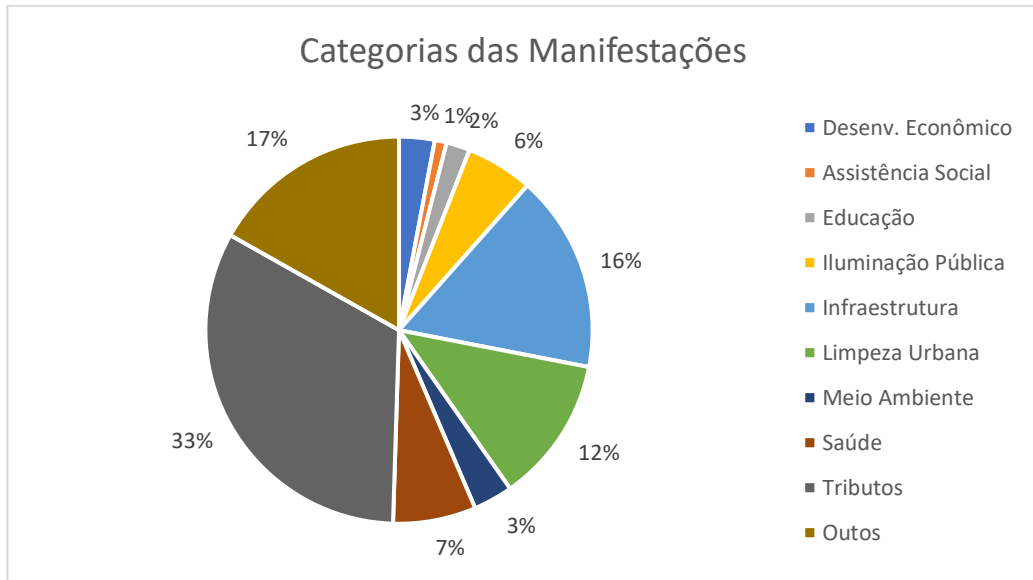
CANAL	ACESSO
Forma Presencial	Avenida José Bezerra Sobrinho, S/N, Centro, Tamandaré – PE, CEP 55.578-000.
E-mail	ouvidoria@tamandare.pe.gov.br
Ouvidoria Eletrônica	<a href="https://transparencia.tamandare.pe.gov.br/app/pe/tamandare/1/ouvidoria-municipal">https://transparencia.tamandare.pe.gov.br/app/pe/tamandare/1/ouvidoria-municipal</a>
Fale Conosco	<a href="https://transparencia.tamandare.pe.gov.br/app/pe/tamandare/1/fale-conosco">https://transparencia.tamandare.pe.gov.br/app/pe/tamandare/1/fale-conosco</a>
Whatsapp/ Telefone	(81) 9 7104 - 4458
Redes Sociais	<a href="https://twitter.com/OuviTamandarePe">https://twitter.com/OuviTamandarePe</a>

## MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA EM 2023

No decorrer do exercício de 2023, a Ouvidoria Geral do Município de Tamandaré-PE recebeu um total de 552 (quinhentas e cinquenta e duas) manifestações através da Ouvidoria Eletrônica, Fale Conosco, WhatsApp/Telefone, E-mail e Presencial, sendo estas distribuídas da seguinte forma:

<b>CANAL</b>	<b>QUANTITATIVO</b>
Ouvidoria Eletrônica	136 manifestações realizadas
Fale Conosco	228 manifestações realizadas
WhatsApp/Telefone	156 manifestações realizadas
E-mail	29 manifestações realizadas
Presencial	03 manifestações realizadas
<b>TOTAL</b>	<b>552 manifestações realizadas</b>

## 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.

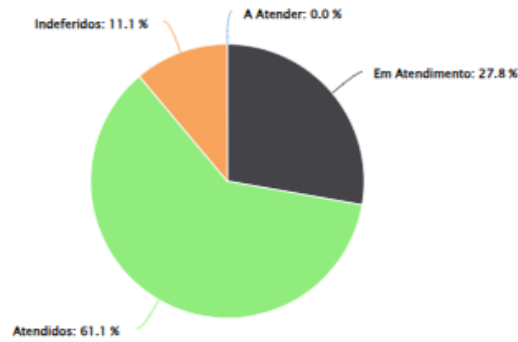
O presente relatório administrativo sobre o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (Lei Federal n.º 12.527/2011), vem cumprir com a obrigação estipulada pelas normas vigentes, para que sejam expostos, anualmente, os dados gerais de acesso à informação, concretizando os fundamentais princípios constitucionais 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 2023.

## ESTATÍSTICAS e-SIC 2023

### Dados dos Atendimentos do e-SIC

Fonte: Portal da Transparência



highcharts.com

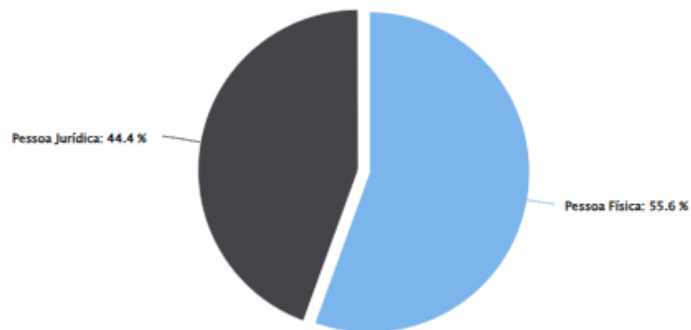


#### DADOS DOS ATENDIMENTOS DO E-SIC

Pedidos a atender:	0
Pedidos em atendimento:	5
Pedidos atendidos:	11
Pedidos indeferidos:	2
<b>Total dos pedidos realizados:</b>	<b>18</b>

### Dados por Natureza Jurídica

Fonte: Portal da Transparência



highcharts.com

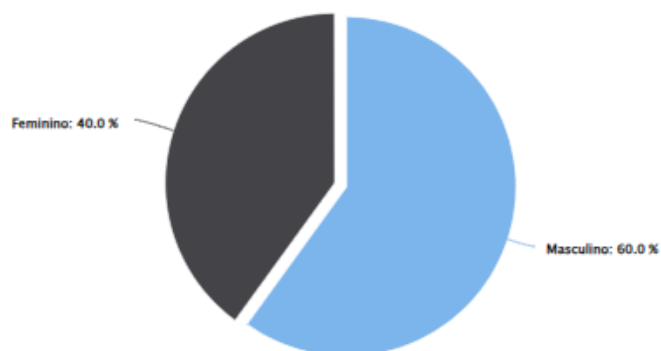


#### DADOS POR NATUREZA JURÍDICA

Pedidos de Pessoa Física:	10
Pedidos de Pessoa Jurídica:	8
<b>Total dos pedidos realizados:</b>	<b>18</b>

### Dados com Base no Gênero dos Participantes

Fonte: Portal da Transparência



highcharts.com

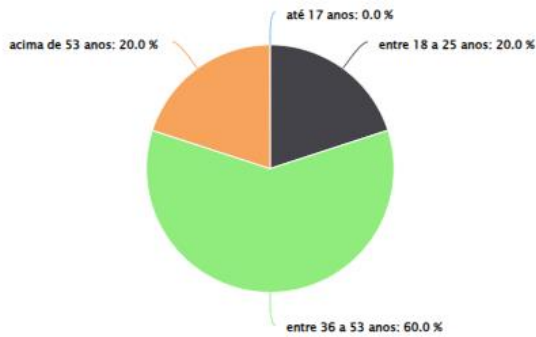


#### DADOS COM BASE NO GÊNERO

Pedidos do Gênero Masculino:	6
Pedidos do Gênero Feminino:	4
<b>Total de pedidos realizados:</b>	<b>10</b>

### Dados com Base na Faixa Etária dos Participantes

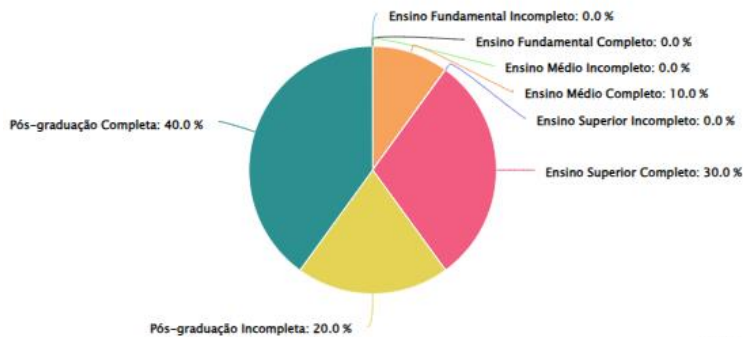
Fonte: Portal da Transparência



DADOS COM BASE NA FAIXA ETÁRIA	
Faixa de idade até 17 anos:	0
Faixa de idade entre 18 a 35 anos:	2
Faixa de idade entre 36 a 53 anos:	6
Faixa de idade acima de 53 anos:	2
<b>Total dos pedidos realizados:</b>	<b>10</b>

### Dados com Base no Nível de Escolaridade dos Participantes

Fonte: Portal da Transparência



DADOS COM BASE NA ESCOLARIDADE	
Ensino Fundamental Incompleto:	0
Ensino Fundamental Completo:	0
Ensino Médio Incompleto:	0
Ensino Médio Completo:	1
Ensino Superior Incompleto:	0
Ensino Superior Completo:	3
Pós-graduação Incompleta:	2
Pós-graduação Completa:	4
<b>Total dos pedidos realizados:</b>	<b>10</b>

## CANAIS DE ATENDIMENTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Considerando os 18 (dezoito) pedidos de acesso à informação registrados e identificados nos canais de atendimento do e-SIC no ano de 2023, todos foram registrados mediante o *site*, na Plataforma Portal da Transparência.

### PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR MATÉRIA - 2023

Inscrição Municipal	4
Planejamento Urbano	4
Licitações e Contratos	3
Certidões	2
Cadastro Imobiliário	1
Legislação Municipal	1
Orçamento Público	1

02 (dois) 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 2023 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, tendo em vista que as referidas matérias, juntas, correspondem a 34% do total de manifestações recebidas no exercício de 2023;

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 33% do total de manifestações recebidas no exercício de 2023;

A partir dos dados consolidados neste relatório e da análise dos indicadores das manifestações recebidas por esta Ouvidoria Geral no ano de **2023**, dentre as possibilidades para 2024, vislumbra-se que após a realização das adequações necessárias, esses benefícios sejam mensurados em momento posterior, a partir dos resultados das ações de monitoramento, assim como em avaliações realizadas sobre o nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos, com o intuito de aprimorar os mecanismos de controle interno para o avanço no tratamento das manifestações e a consequente evolução na eficiência da gestão.

Tamandaré, 24 de janeiro de 2024.

Sandra Rafaela de Paiva  
Controladora-Geral do Município

Leonardo Cavalcanti de Almeida  
Ouvidor-Geral do Município