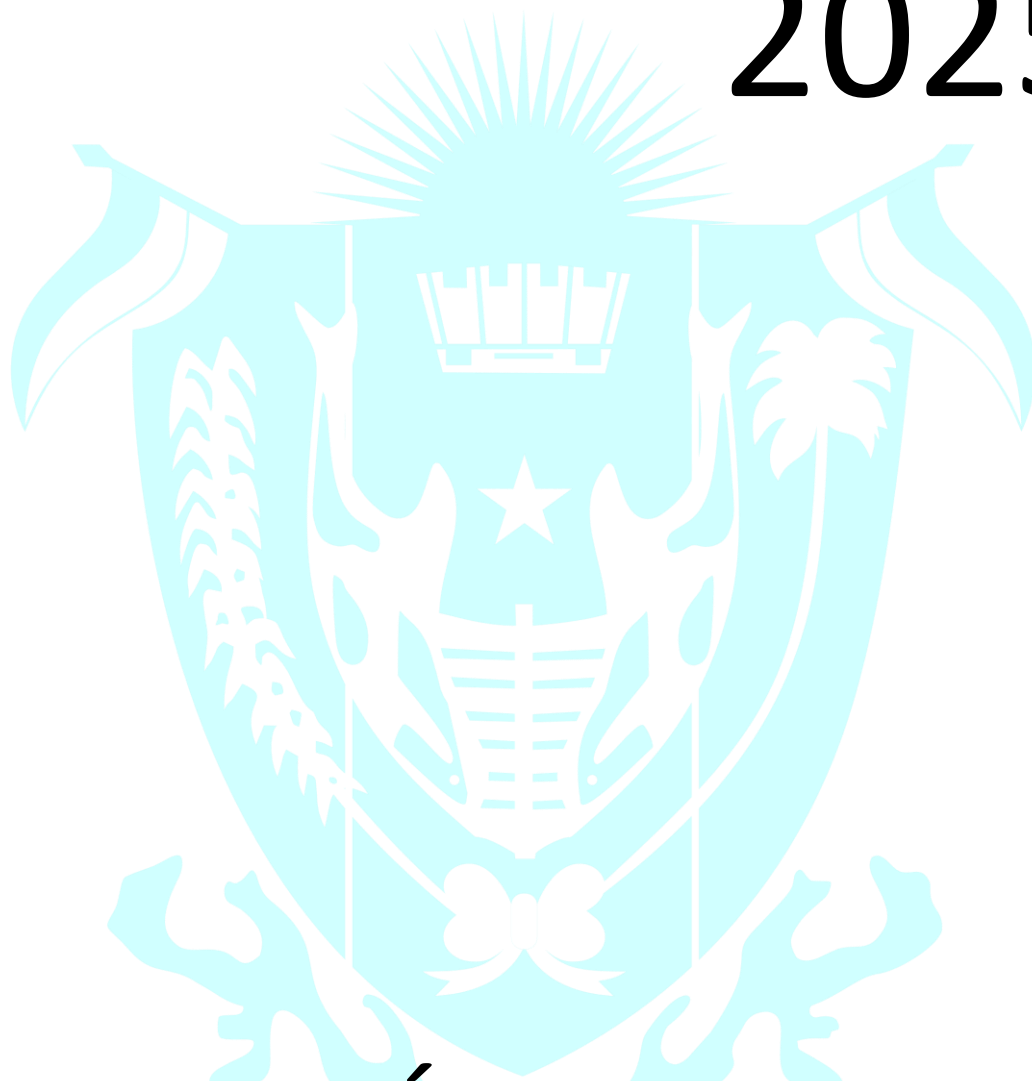




2025



RELATÓRIO ANUAL

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO



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 2025, 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 2025.

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 2025, a Gestão Municipal manteve disponível 08 (oito) 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 ou https://tamandare.1doc.com.br/b.php?pg=o/wp
Fale Conosco	https://transparencia.tamandare.pe.gov.br/app/pe/tamandare/1/fale-conosco ou https://tamandare.1doc.com.br/b.php?pg=o/wp
Whatsapp/ Telefone	(81) 9 8374-0217
Redes Sociais	https://twitter.com/OuviTamandarePe



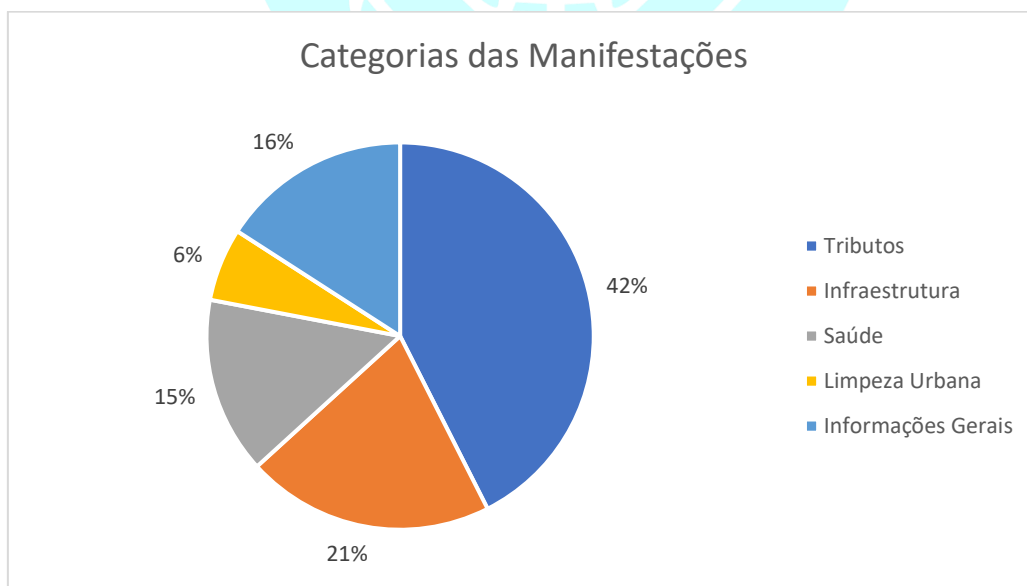


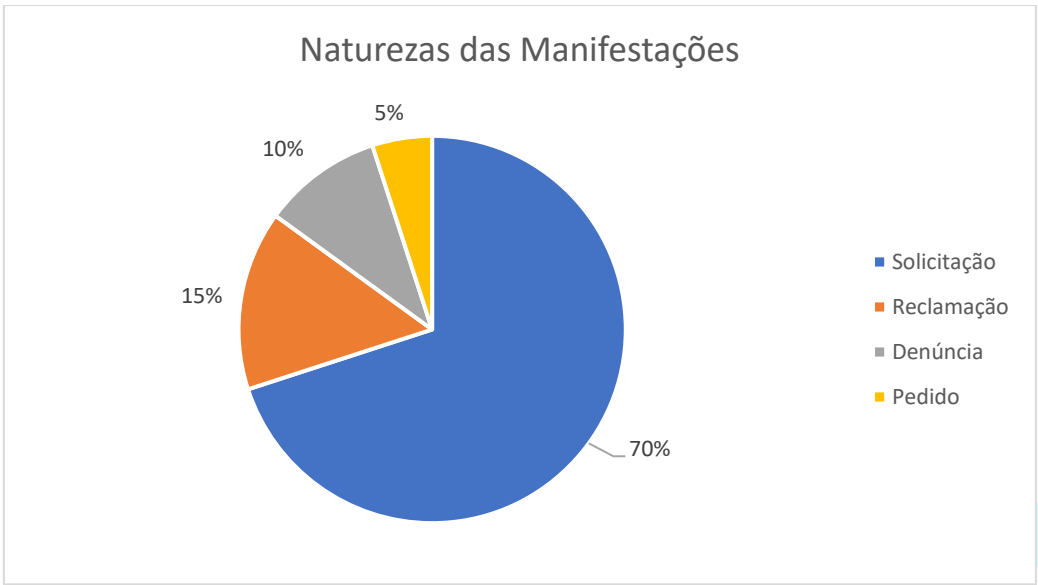
MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA EM 2025

No decorrer do exercício de 2025, a Ouvidoria Geral do Município de Tamandaré-PE recebeu um total de 687 (seiscentas e oitenta e sete) manifestações através da Ouvidoria Eletrônica, Fale Conosco, WhatsApp/Telefone, E-mail e Presencial, sendo estas distribuídas da seguinte forma:

CANAL	QUANTITATIVO
Ouvidoria Eletrônica	135 manifestações realizadas
Fale Conosco	252 manifestações realizadas
WhatsApp/Telefone	244 manifestações realizadas
E-mail	51 manifestações realizadas
Presencial	05 manifestações realizadas
TOTAL	687 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.

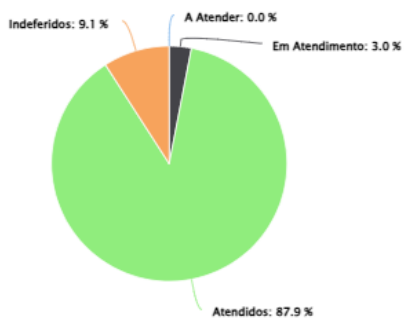
Assim, em cumprimento ao art. 30 da Lei de Acesso à Informação (Lei Federal n.º 12.527/2011), este relatório compila informações gerais e dados estatísticos relacionados ao funcionamento do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), nos pedidos de acesso à informação registrados de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025.



ESTATÍSTICAS e-SIC 2025

Dados dos Atendimentos do e-SIC

Fonte: Portal da Transparência

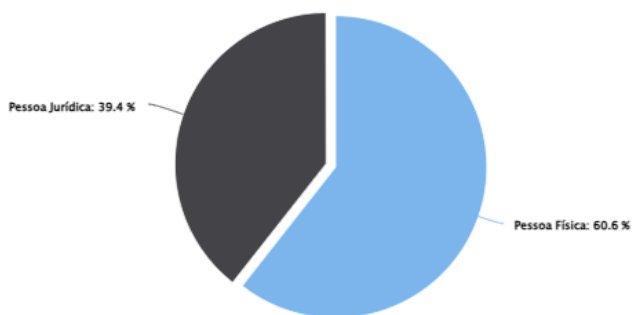


Exportar Dados

Rótulo	Pedidos
Pedidos indeferidos:	3
Pedidos em atendimento:	1
Pedidos atendidos:	29
Pedidos a atender:	0
Total dos pedidos realizados:	33

Dados por Natureza Jurídica

Fonte: Portal da Transparência



Exportar Dados

Rótulo	Pedidos
Pedidos de Pessoa Jurídica	13
Pedidos de Pessoa Física:	20
Total dos pedidos realizados:	33

Dados com Base no Gênero dos Participantes

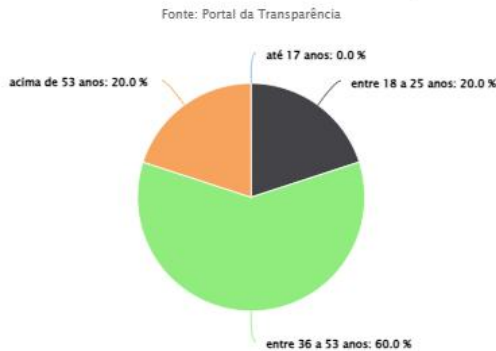
Fonte: Portal da Transparência



Exportar Dados

Rótulo	Pedidos
Pedidos do Gênero Masculino:	11
Pedidos do Gênero Feminino:	9
Total de pedidos realizados:	20

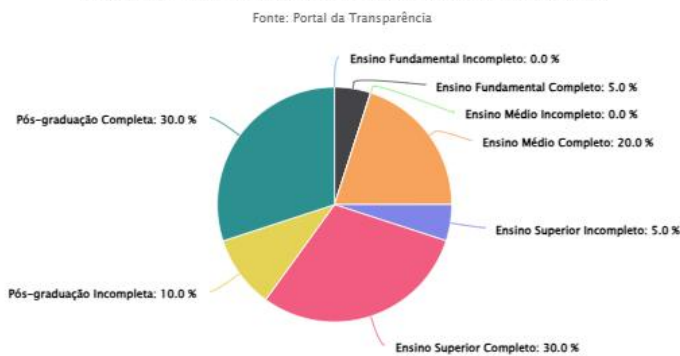
Dados com Base na Faixa Etária dos Participantes



Exportar Dados

Rótulo	Pedidos
Faixa de idade entre 36 a 53 anos:	12
Faixa de idade entre 18 a 35 anos:	4
Faixa de idade até 17 anos:	0
Faixa de idade acima de 53 anos:	4
Total dos pedidos realizados:	20

Dados com Base no Nível de Escolaridade dos Participantes



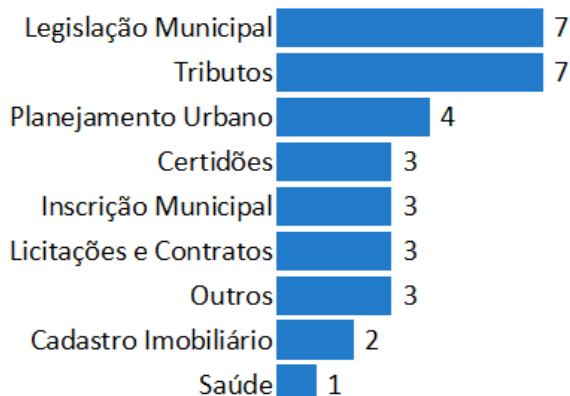
Exportar Dados

Rótulo	Pedidos
Pós-graduação Incompleta:	2
Pós-graduação Completa:	6
Ensino Superior Incompleto:	1
Ensino Superior Completo:	6
Ensino Médio Incompleto:	0
Ensino Médio Completo:	4
Ensino Fundamental Incompleto:	0
Ensino Fundamental Completo:	1
Total dos pedidos realizados:	20

CANAIS DE ATENDIMENTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Considerando os 33 (trinta e três) pedidos de acesso à informação registrados e identificados nos canais de atendimento do e-SIC no ano de 2025, todos foram registrados mediante o *site*, na Plataforma Portal da Transparência (<https://transparencia.tamandare.pe.gov.br/app/pe/tamandare/1/servico-de-informacao-ao-cidadao>).

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR MATÉRIA - 2025



03 (três) pedidos indeferidos, classificados como outros, 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 2025 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 conseqüente 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 027/2025, tendo em vista que as referidas matérias, juntas, mesmo registrando-se uma queda, correspondem a 27% do total de manifestações recebidas no exercício de 2025;

② No que diz respeito à Tributos, observa-se que os canais de acesso da Ouvidoria têm sido utilizados 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; registramos um pequeno aumento das solicitações, que correspondem a 42% do total de manifestações recebidas no exercício de 2025.

Diante da análise aprofundada dos dados consolidados em 2025, observamos a necessidade de manutenção e refinamento na gestão das manifestações de ouvidoria no município. As sugestões apresentadas, especialmente no que tange à Iluminação Pública, Infraestrutura e Limpeza Urbana, buscam um alinhamento estratégico com as demandas da população, visto que estas matérias, somadas, correspondem a 27% do total de manifestações recebidas no exercício, apesar de terem registrado uma leve queda de 1% em comparação ao período anterior.

No entanto, é fundamental destacar que as demandas relacionadas a tributos agora representam a maior fatia dos atendimentos, correspondendo a 42% do volume total de 2025, com um aumento de 1%. Este cenário exige uma atenção



especial da administração municipal para a otimização dos canais de atendimento e maior clareza nas informações prestadas, visando o correto direcionamento das solicitações aos setores competentes e evitando que o canal de ouvidoria seja sobrecarregue com trâmites puramente administrativos.

Para o próximo ciclo, as ações de monitoramento e avaliação contínuas serão essenciais para mensurar a efetividade das medidas implementadas, como a introdução do Termo de Ciência e Compromisso na infraestrutura e a melhoria da comunicação tributária. A satisfação dos usuários dos serviços públicos continuará sendo o 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. Por fim, ressaltamos que é imperativo que as ações de mitigação sejam mais eficientes para o ano de 2026, assegurando que a identificação dos problemas resulte em resoluções mais ágeis e na redução efetiva dos gargalos recorrentes.

Tamandaré, 15 de janeiro de 2026.

;

Sandra Rafaela de Paiva
Controladora-Geral do Município

Leonardo Cavalcanti de Almeida
Ouvidor-Geral do Município

