

Relatório de ouvidoria

Ano 2023

Responsável: Cássia Maria Vieira Santos



Cássia Maria Vieira Santos

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	03
INTRODUÇÃO	03
2. DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA	04
HORÁRIO DE FUNCIONAMRNT0.....	04
3. REGISTRO DAS MANIFESTAÇÕES.....	05
4. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES.....	06
PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINITRAÇÃO.....	06
5. FALHAS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS.....	06
6. SUGESTÃO DE MELHORIA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS....	07
7. ANÁLISE E CONCLUSÃO.....	07


2

1. APRESENTAÇÃO

O presente Relatório anual de gestão da Ouvidoria tem o objetivo de apresentar ao órgão auxiliarem de fiscalização do Município e do Estado e a quem interessar as manifestações recebidas da população do município de Tacaratu-PE, as quais nortearão as melhorias dos serviços públicos ofertados pela administração local, além de sensibilizar a comunidade sobre seus direitos constitucionais, coletivo e individuais, neste caso sendo os direitos de primeira dimensão e de segunda geração.

2. INTRODUÇÃO

As Ouvidorias têm como objetivo acolher as demandas da população, sejam positivas ou negativas sobre os serviços prestados pela administração pública e encaminhá-los as autoridades competentes para que sejam tomadas as providências cabíveis, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão da manifestação de usuário perante os órgãos, com o corolário no Princípio da Eficiência e Transparencia, bem como na Lei Federal Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e Lei Federal Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.



Deste modo, o Tribunal de Contas do estado de Pernambuco emitiu a resolução Nº 159, de 15 de dezembro de 2021 a qual determina a criação e implementação de Ouvidorias nos órgãos públicos do estado com a finalidade de criar um canal para que a população aponte suas necessidades e às tenham atendidas oportunamente. Seguindo o mesmo propósito, houve a necessidade da criação da Ouvidoria da Câmara Municipal de Tacaratu – PE através da Portaria nº 17 de 30 de agosto de 2022, para que todos os munícipes dessa localidade possam exercer seu direito constitucional de participação e participação social.

"in verbis":

Art. 5º (...) XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da

Ass. da Ouvidoria

lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado; (Regulamento) (Vide Lei nº 12.527, de 2011)

§ 2º Cabem à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem. Ademais, a Ouvidoria possibilita à população uma participação mais efetiva na administração pública através da pontuação das deficiências no serviço público o que beneficia à todos. E ainda:

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998).

- ✓ I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)
- ✓ II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º X e XXXIII; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998); (Vide Lei nº 12.527, de 2011)
- ✓ III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998).

Todas as manifestações de Ouvidoria são recebidas e registradas na plataforma Prochat/WhatsApp (87) 99957-0129, no site da Câmara de vereadores de Tacaratu-PE (www.tacaratu.pe.leg.br), podendo, também, o cidadão entrar em contato conosco através do telefone fixo (87) 3843 1501 e pelo e-mail: ouvidoriacamaradetacaratu@gmail.com.

Fonseca
4

3. DA DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA

Os trabalhos de funcionamento e definição do que é uma ouvidoria foram divulgados em locais como:

- ✓ Sessões Legislativas;
- ✓ Rádio local;
- ✓ Cartazes em algumas secretarias do município;
- ✓ Nas redes sociais.

4. DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

O horário de expediente da Ouvidoria acontece de segunda à sexta-feira das 08hrs00min às 13hrs00min, por meio de telefone fixo, WhatsApp, site da Câmara Municipal: www.tacaratu.pe.leg.br e e-mail: ouvidoriacamaraedetacaratu@gmail.com. Os contatos com a ouvidoria que ocorrem fora do horário comercial são analisadas logo no dia seguinte.

5. REGISTROS DAS MANIFESTAÇÕES

5.1 Quantidade de manifestações recebidas

As demandas típicas de ouvidoria: reclamação, elogio, informação e denúncia tiveram pouca movimentação neste setor público, porém há algumas considerações a fazer nesse sentido:

Nº	Data de recebimento	Reclamação ou Informação	Data de encaminhamento ao órgão competente	Órgão de destino	Resposta obtida
01	04/01/2023	Má conservação de estradas vicinal	06/01/2023	Presidente da Câmara	SIM
02	25/01/2023	Pedido de informação sobre plantio de grãos na região	25/01/2023	Resposta imediata	SIM
03	06/02/2023	Pedido de contato do ITR municipal	06/02/2023	Resposta imediata	SIM
04	08/02/2023	Falta de água encanada	14/02/2023	Presidente da Câmara	SIM
05	14/02/2023	Falta de transporte para estudantes fora do município	15/02/2023	Presidente da Câmara	SIM

06	24/05/2023	Falta de transporte seguro para pacientes TFD	24/05/2023	Presidente da Câmara	SIM
07	17/10/2023	Horário da sessão ordinária	17/10/2023	Resposta imediata	SIM
08	22/11/2023	Pedido de resumo da Sessão Ordinária	22/11/2023	Resposta imediata	SIM

Dentre as manifestações ocorridas tivemos (04) quatro RECLAMAÇÕES e (04) quatro pedidos de INFORMAÇÕES. O tempo máximo para responder aos solicitantes foram de 15 dias úteis para as reclamações, respeitando o que diz a Lei 13.460/2017 sobre os prazos.

6. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Observa-se que durante o ano de 2023, os serviços de infraestrutura urbana (transporte e água) foram os mais requisitados pelos participantes da ouvidoria, tivemos 04 manifestações sobre este tema, salientando que o mesmo possuiu maior relevância para os usuários no decorrer do ano.

7. AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS

Uma vez recebida as manifestações, a ouvidoria as encaminhou, via ofício (reclamações), para o gabinete da presidência da Câmara, a fim de serem tomadas as ações pertinentes nos prazos previstos na lei 13.460/2017, já os pedidos de informações foram dadas prontamente.

AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELO PRESIDENTE DA CÂMARA CONSISTIRAM EM INSTRUMENTALIZAR AS DEMANDAS POR MEIO DE INDICAÇÕES E REQUERIMENTOS, BEM COMO O DIALOGAR DIRETO COM O RESPONSÁVEL DO SETOR REQUERIDO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, NESTES CASO INDO EM LOCO AVERIGUAR A PROBLEMÁTICA. OUTROSSIM, DURANTE A SESSÕES LEGISLATIVAS OCORRIDAS,

1997-1998

© 2004 Blackwell Publishing Ltd

© 2004 Blackwell Publishing Ltd

© 2004 Blackwell Publishing Ltd

© 2004 Blackwell Publishing Ltd

© 2004 Blackwell Publishing Ltd

© 2004 Blackwell Publishing Ltd

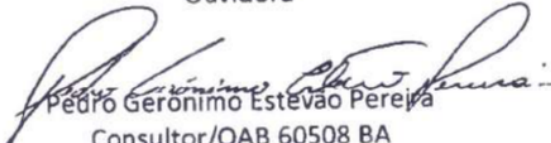
ção

10. ANÁLISE E CONCLUSÃO

Observa-se que, Tacaratu/PE ser uma cidade de pequeno porte (23.902 habitante, <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pe/tacaratu/panorama>) e pelo fato dos munícipes terem acesso direto e imediato com as autoridades legislativas local, dentro e fora da Câmara Municipal, não possuem o hábito de acessar outras formas de contato com o Legislativo.

Destarte, uma vez que se tratando do primeiro ano da presente ouvidoria, entende-se a necessidade de aplicação manual das atividades exercidas pelas ouvidorias, em especial ao perímetro rural, ou seja, elaboração de panfletos e folders, assim majorando a participação da população, somando e contribuindo com a melhoria dos serviços públicos e o bem-estar local, através da participação popular.

Cássia Maria Vieira Santos
Ouvidora



Pedro Gerônimo Estevão Pereira
Consultor/OAB 60508 BA