



TACARATU
OUVIDORIA

RELATÓRIO
ANUAL

CÂMARA MUNICIPAL DE TACARATU PE – 2024

1- INTRODUÇÃO

A Ouvidoria 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 Princípios 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 Municipal 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 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. ”

De igual sorte:



Consentes

"[...] 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.

2- OBJETIVO

Apresentar aos órgãos competentes e a quem interessar os anseios da população a cerca dos serviços prestados pelos órgãos públicos do município de Tacaratu – PE, bem como, abrir espaço para que a população possa manifestar sua opinião e sensibilizar os munícipes sobre seus direitos Constitucionais e sociais e ainda transparecer os gastos e atos das unidades



Comissários

pública vinculadas ao poder, os quais nortearão as melhorias a serem implantadas pela administração local.

3- LOCAL DE RECEBIMENTO

Todas as manifestações são recebidas e registradas via WhatsApp (87) 9 9957 – 0129, no site da Câmara de Tacaratu – PE (WWW.tacaratu.pe.leg.br), através do número (87) 3843 – 1501 e pelo e-mail : ouvidoriacamaradetacaratu@gmail.com.

4- DA DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA

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

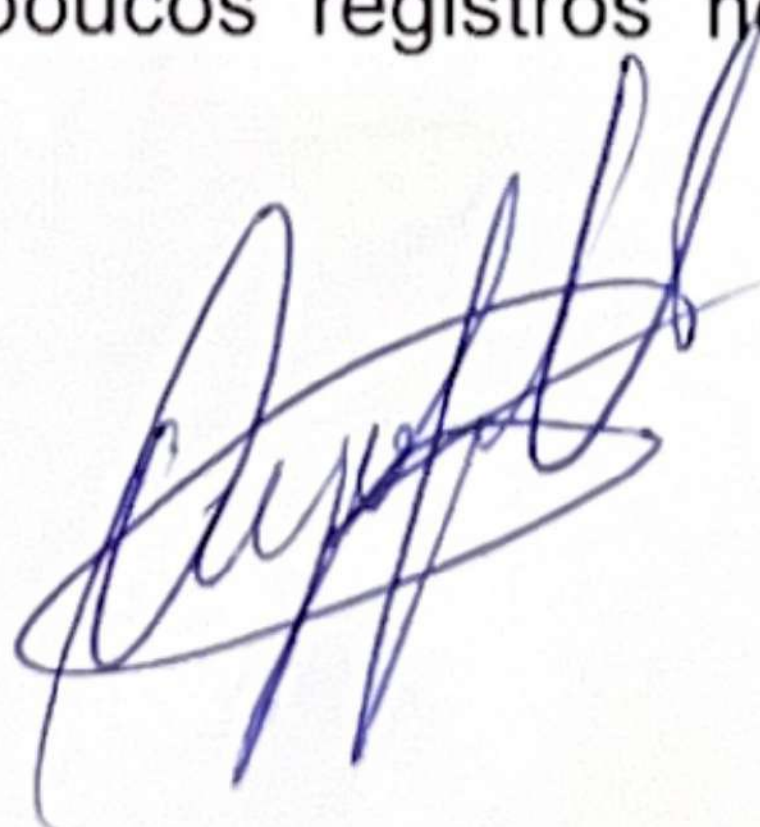
- ✓ Sessões Legislativas;
- ✓ Rádio local;
- ✓ Cartazes em algumas secretarias do município;
- ✓ Nas redes sociais (Instagram).
- ✓ Sessões Legislativas (ordinária, extraordinária e solene);
- ✓ Nas redes sociais (YouTube).

5- DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

O horário de expediente ocorre de segunda a sexta das 08h às 13h de forma presencial ou nos locais já mencionados no **item 3**. As manifestações recebidas fora do horário de funcionamento são analisadas sempre respeitando os prazos legais segundo a Lei 13.460/2017.

6- REGISTROS DAS MANIFESTAÇÕES

As demandas típicas de ouvidoria: reclamações, elogios, informações e denúncias tiveram poucos registros nesta Câmara Municipal, mas algumas foram verificadas.



Emisante

Tabela 01

Tabela 01 mostra as manifestações recebidas pela ouvidoria da Câmara Municipal de Tacaratu -PE no ano de 2024.

OBS:

Nº	Data de recebimento	Informação ou reclamação	Data de encaminhamento ao órgão competente	Órgão de destino	Resposta obtida
01	09/04/2024	Informação	09/04/2024	Sem especificação	Sim
02	05/04/2024	Informação	05/04/2024	Sem especificação	Sim
03	07/06/2024	Informação	07/06/2024	Sem especificação	Sim
04	17/09/2024	Informação	17/09/2024	Sem especificação	Sim
05	21/09/2024	Informação	25/09/2024	Sem especificação	Sim
06	03/12/2024	Informação	04/12/2024	Sem especificação	Sim
07	12/12/2024	Informação	15/01/2025	Sem especificação	Sim

- A ouvidoria da Câmara de Tacaratu – PE, recebeu sete **(07)** pedidos de informações em 2024;
- Quatro **(04)** pedidos foram respondidos tempestivamente;
- Dois **(02)** pedidos foram analisados e respondidos em dias posteriores, porém respeitando o que diz a Lei Nº 13.460/2017 sobre os prazos;
- Em um comparativo com o ano de **2023** foi verificado uma diminuição das participações: oito **(08)** em **2023** para sete **(07)** em **2024**;
- É fato que os meios de divulgações também diminuíram, passou de quatro **(04)** em **2023** para dois **(02)** em **2024**;
- Um **(01)** pedido de informação foi respondido no mês de janeiro de 2025, pois a responsável pela Ouvidoria estava de férias. Em anexo.

7- ANÁLISES DE PONTOS RECORRENTES



Emisantes

Embora a ouvidoria trabalhe opções de manifestações diferentes, o item recorrente foi o pedido de INFORMAÇÃO com cinco (04) perguntas sobre as reuniões legislativas, o que mostra o interesse, bem como, a desinformação da população relacionada a uma das principais atividades dos legisladores do município, que são as SESSÕES LEGISLATIVAS. Outras duas (02) manifestações recebidas refere-se a pedidos de envio de determinadas leis municipal, e apenas um (01) pedido de informação sobre os vereadores. Sendo assim, esse fato reforça a necessidade não só do trabalho da ouvidoria, mas, também de uma divulgação ampla das atividades da mesma que abrace o centro e toda zona rural.

8- PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

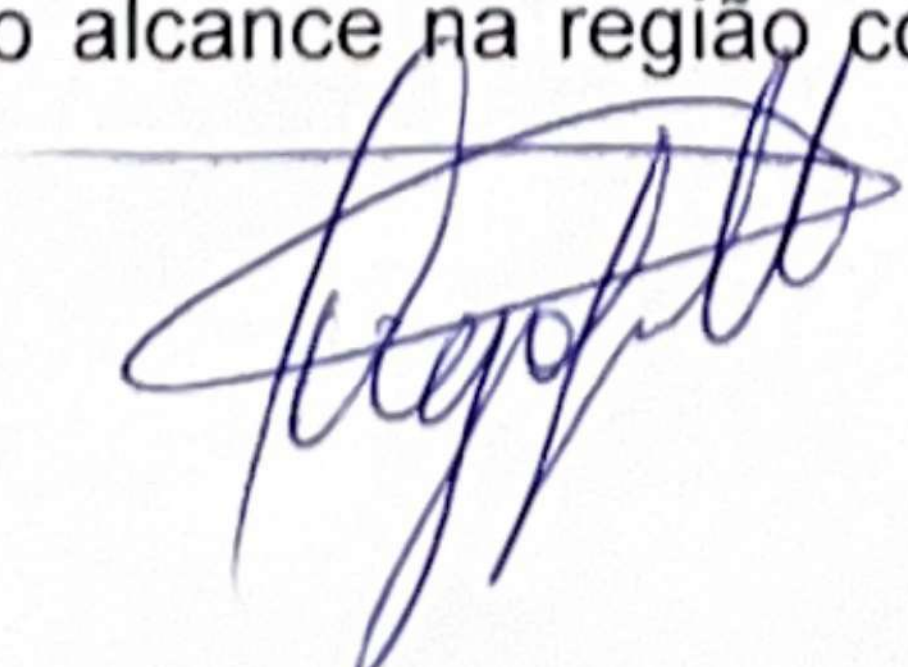
Uma vez recebidas as manifestações através da ouvidoria, algumas foram respondidas prontamente pela responsável da ouvidoria, pois tratava-se de PEDIDOS DE INFORMAÇÕES conhecidas.

9- FALHAS NAS PRESTAÇÕES DE SERVIÇOS PÚBLICOS

A informação é algo transformador que garante a dignidade das pessoas diante das circunstâncias encontradas. Neste quesito a Câmara Municipal de Tacaratu possui falhas ao não divulgar constantemente suas atividades e as formas como poderia ajudar a população a se manter sempre informada sobre as atribuições, datas e horários de suas reuniões.

10-SUGESTÃO DE MELHORIA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Diante do exposto e do tipo de manifestação recebida (PEDIDOS DE INFORMAÇÕES) constata-se que o órgão público precisa investir numa divulgação maciça de suas atividades e serviços oferecidos aos munícipes, dos mais simples aos mais complexos, priorizando os meios de comunicação que tenham longo alcance na região como: rádio, site e carro de som. Essa ação



Emisauto

aumentará a participação social na gestão pública e garantirá um acesso mais democrático aos serviços públicos de qualidade.

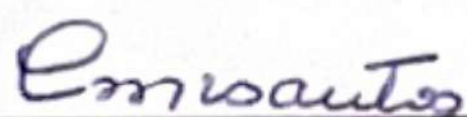
Outrossim, também recomenda a implantação da câmara itinerante, já realizada em inúmeras Câmaras dos pais, afim de majorar a aproximação com os munícipes, em específico com a população mais afastada do perímetro urbano.

11- ANÁLISE E CONCLUSÃO

Diante do exposto, observa-se que embora existem Leis que assegurem uma participação democrática nas ofertas dos serviços públicos, os munícipes, ainda, resistem em demonstrarem seus anseios relativos aos serviços prestados pelo órgão público.

Deve-se considerar, também, uma baixa divulgação da existência das atividades da ouvidoria (**EMBORA NO SITE DA REFERIDA CÂMARA, TENHA A CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS**), principalmente nas áreas rurais, como um meio de comunicação que poderia resultar em uma melhoria na vida dessas comunidades longínquas.

Para o próximo ano existe a necessidade urgente de aumentar o efetivo de divulgações em todo o território do município de Tacaratu trazendo para perto da gestão pública as demandas de todos os cidadãos da região.



CÁSSIA MARIA VIEIRA SANTOS
OUVIDORA LEGISLATIVO



ANTENOR GOMES DE OLIVEIRA FILHO
PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL