

**MUNICÍPIO DE TACIMA-PB**  
**RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA**  
**EXERCÍCIO DE 2021**

A Ouvidoria do Poder Executivo Município de Tacima-PB, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada pelo Decreto Municipal nº 004/2022 apresenta a seguir Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2021 em cumprimento a suas atribuições.

**DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria Municipal é um espaço de participação e controle social, aberto para a sociedade e funciona junto a Controladoria Geral do Município, como canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões, pedidos de informação e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

**CANAIS DE ATENDIMENTO**

As demandas de Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio do sistema eletrônico de Ouvidoria FALABR, plataforma integrada de ouvidoria, e no endereço eletrônico: <https://pmtacima.pb.gov.br/portal-da-transparencia/ouvidoria/>

Eventuais manifestações recebidas por escrito ou em atendimento presencial são inseridas no Sistema Eletrônico FALABR para tramitação eletrônica.

**DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO ANTERIOR**

Em 2019, foram recebidas 75 manifestações sendo classificadas como: Elogios: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido em órgãos e entidades da administração pública municipal. Denúncias: comunicação de ato ilícito ou práticas de irregularidade, cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios. Ainda que **anônima**, é apurada, desde que contenha indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Reclamações: demonstração de insatisfação relativa à prestação de qualquer serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desses serviços. Sugestões: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal. Solicitação: pedidos para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública municipal.

**As manifestações foram respondidas em um prazo médio de 19 dias, cumprindo a**

**exigência do artigo 16 da Lei Federal nº 13.460/2017:**

“Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período”. Em que pese o esforço envidado para o melhor atendimento possível aos cidadãos, a capacidade de absorção da Ouvidoria ainda está atendendo o quantitativo de manifestações recebidas.

## **AS ESPÉCIES DE MANIFESTAÇÕES**

A Ouvidoria serve para as mais diversas manifestações:

- Manifestações de elogios, agradecimento e desejo de permanência de profissionais que estão deixando seus cargos;
- Sugestão para aprimoramento na postura e modo de tratamento de servidores públicos específicos;
- Questionamentos relativos a andamento de obras públicas;
- Reclamação com relação a possíveis benefícios e vantagens recebidas por servidores públicos;
- Solicitação para averiguação de imóveis irregulares;
- Reclamação de perturbação noturna por estabelecimentos comerciais;
- Reclamação de não cumprimento do Estatuto do Idoso;
- Sugestão para melhoria de condições e agilidade de andamento em obras públicas;
- Solicitação para aumento de servidores para atendimento em determinados setores públicos;
- Reclamação de atos de vandalismo em casinha de coleta de lixo no interior do município;
- Denúncias de condução perigosa por motorista com veículo do município;
- Reclamação para melhoria de condições de tráfego de ruas e de estradas;
- Reclamação e sugestão de horários de ônibus escolar de linha;
- Reclamação sobre estrutura e insuficiência de produtos de higiene em escola do município;
- Sugestão para trocas ou reparos de lixeiras na área urbana do município;
- Denúncia acerca de estabelecimento comercial sem alvará de funcionamento.

## **DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES**

As denúncias, manifestações, sugestões, e elogios de servidores públicos, com maior recorrência, estão relacionados ao modo de tratamento, atitudes e conduta profissional, os quais foram averiguados, e buscado solução para sanar, esclarecer ou aprimorar os pontos negativos.

## **DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS.**

Quanto às denúncias, todas as manifestações registradas são avaliadas caso a caso, a fim de identificar a melhor forma de trata-las. Então são averiguadas a fundo para comprovar veracidade ou não ou dos fatos descritos na manifestação ou até mesmo o esclarecimento dos mesmos.

E assim que identificado a quem ou quem se refere os elogios, denúncias, reclamações,

sugestões ou solicitações, são tomadas as providências visando a busca de uma solução para o caso.

## **CONCLUSÃO**

A aprovação da Lei Federal nº 12.527/2011, Lei de Acesso a Informação, e a aprovação da Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário

dos serviços da administração pública, representaram dois marcos para consolidar a possibilidade

de participação da sociedade nos assuntos do Poder Público Municipal.

Uma das atribuições da ouvidoria é o tratamento das manifestações dos usuários. Por meio

dos Decretos Municipais nºs 1643 e 1682, de 2019, procurou-se adequar os procedimentos à

legislação, com definições e regras básicas para o tratamento e solução dessas manifestações.

Vale concluir, que embora a Ouvidoria tenha sido instituída e regulamentada, nos trâmites da

Lei Federal nº 13.460/2017, no Município de Tacima-PB, a menos de um ano, alcançou significativo reconhecimento interno quanto ao papel de instrumento mediador entre, de um lado, as necessidades de informação e participação da sociedade e, de outro, as realidades operacionais e administrativas do Poder Executivo Municipal. Ao mesmo tempo, parece-nos fundamental fortalecer este instrumento, como protagonista da prevenção de conflitos e de riscos institucionais, e, particularmente, em favor de um ambiente organizacional com alto nível de respeito mútuo.