

# RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

# OUVIDORIA MUNICIPAL

TACAIMBÓ/PE



PREFEITURA DE  
**Tacaimbó**  
*Trabalhando por você!*

**2025**

[ouvidoria.pmt@tacaimbo.pe.gov.br](mailto:ouvidoria.pmt@tacaimbo.pe.gov.br)

Rua Sebastião Clemente, s/n - Centro - Tacaimbó - PE | CEP: 55140-000  
Telefone: (81) 993239556



## **EXPEDIENTE**

**PREFEITA**

**JOELDA LIMA DA SILVA PEREIRA**

**SECRETÁRIA DE GOVERNO**

**RAFAELA SIMONE S. DE SOUZA**

**OUVIDOR**

**JOSÉ ALEXANDRE QUARESMA**



PREFEITURA DE  
**Tacaimbó**  
*Trabalhando por você!*

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	6
<b>2 MISSÃO.....</b>	6
<b>3 ATIVIDADES DA OUVIDORIA.....</b>	7
3.1 Não é de competência da ouvidoria.....	7
<b>4 OBJETIVOS.....</b>	8
<b>5 BASE LEGAL.....</b>	8,9
<b>6 CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES.....</b>	9,10,11
<b>7 CANAIS DE ACESSO.....</b>	11,12
<b>8 ORIGENS DAS MANIFESTAÇÕES.....</b>	12
Tabela 1-Origens das manifestações 2025.....	12, 13
Gráfico 1-Origens das manifestações 2025.....	13
<b>9 QUANTIDADE DAS MANIFESTAÇÕES DE 2025.....</b>	13
Tabela 2-Quantidade das manifestações anuais.....	13
<b>10 MANIFESTAÇÕES MENSAIS.....</b>	13
Tabela 3-Manifestações mensais em 2025.....	13
Gráfico 2-Manifestações mensais em 2025.....	14
<b>11 QUANTITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES.....</b>	14
Tabela 4-Quantitativo das manifestações em 2025.....	14
Gráfico 3- Quantitativo das manifestações em 2025.....	15
<b>12 SETORES DEMANDADOS.....</b>	15
Tabela 5-Setores demandados 2025.....	15
Gráfico 4-Setores demandados 2025.....	16
<b>13 ÓRGÃOS DEMANDADOS E ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES.....</b>	16

Tabela 6-Assuntos das manifestações-Secretaria Municipal de Educação.....	16
Tabela 7-Assuntos das manifestações-Secretaria Municipal de Finanças.....	16
Tabela 8-Assuntos das manifestações-Secretaria Municipal de Saúde.....	17
Tabela 9-Assuntos das manifestações-Procuradoria.....	17
Tabela 10-Assuntos das manifestações – Licitação.....	17
Tabela 11-Assuntos das manifestações – Recursos Humanos.....	17
Tabela 12-Assuntos das manifestações – Administração.....	17
Tabela 13-Assuntos das manifestações – Agricultura.....	17
<b>14 ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES.....</b>	<b>18</b>
<b>15 RESOLUÇÕES DAS MANIFESTAÇÕES.....</b>	<b>18, 19</b>
Tabela 14-Resoluções das manifestações 2025.....	18
<b>16 SUGESTÕES DE MELHORIAS.....</b>	<b>19</b>
<b>17 TEMPO DE RESPOSTAS.....</b>	<b>20</b>
<b>18 AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS.....</b>	<b>20</b>
<b>19 AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS.....</b>	<b>21</b>
<b>20 PRINCIPAIS AÇÕES EFETIVAS DA OUVIDORIA.....</b>	<b>21, 22</b>
<b>21 AÇÕES ANUAIS CONTÍNUAS.....</b>	<b>23</b>
21.1 Cartazes de divulgação e criação de QR Code da Ouvidoria.....	23
21.2 Carros Oficiais Municipais.....	23
21.3 Órgãos Municipais.....	24
21.4 Redes Sociais.....	24
21.5 Atualizações da Ouvidoria Municipal na página Oficial da Prefeitura de Tacaimbó/PE.....	24
21.6 Atualização da carta de serviços aos usuários de serviços públicos.....	25

21.7 Relatório Anual.....	25
<b>22 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>25, 26</b>



PREFEITURA DE  
**Tacaimbó**  
*Trabalhando por você!*



Estado de Pernambuco

## PREFEITURA DE TACAIMBÓ

Palácio Municipal Dr. Joaquim Antônio Albuquerque da Silveira

### 1. INTRODUÇÃO

Em atenção à Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública, foi criado o cargo comissionado de Ouvidor Geral e estabelecer sua vinculação à Controladoria do Controle Interno, por meio da Lei nº 891, de 08 de abril de 2025.

A Ouvidoria Municipal é um espaço de participação e controle social, aberto para a sociedade. É um canal de comunicação direto entre os cidadãos e a administração municipal, recebendo: elogio, sugestão, solicitação, simplificação, pedido de informação, reclamação e denúncia, de modo a estimular a participação do usuário de serviço público no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

Partindo desse conceito, a Ouvidoria Municipal de Tacaimbó/PE produz o Relatório de Gestão Anual da ouvidoria do nosso Município. Um meio de divulgação das principais ações realizadas pelo setor e tem como objetivo dar transparência às suas demandas e seus resultados.

Os dados informados foram coletados através do sistema Fala.BR-Tacaimbó/PE, E-mail, contato telefônico, WhatsApp, E-SIC (Serviço de Informação ao Cidadão) e atendimento presencial no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2025, e sua publicação observou a política do sigilo e de confiabilidade.

### 2. MISSÃO

"Acolher o cidadão e promover a participação social, contribuindo para a melhoria dos serviços públicos prestados".

### **3. ATIVIDADES DA OUVIDORIA**

O Artigo 13 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, estabelece as seguintes atribuições às ouvidorias:

- I-** Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II-** Acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;
- III-** Propor aperfeiçoamento na prestação dos serviços;
- IV-** Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- V-** Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- VI-** Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- VII-** Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

#### **3.1. NÃO É DE COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA:**

- Apurar, investigar denúncias, irregularidades e infrações ou realizar auditorias;
- Desempenhar ações de assistencialismo e paternalismo;
- Agir com imediatismo (resolução apenas com o caso apresentado); e
- Atuar como central de atendimento.

#### 4. OBJETIVOS

Artigo 14 da Lei Federal nº 13.460/2017, com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

**I-** Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e relativos, às manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

**II-** Elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Assim, o presente relatório tem como finalidade dar cumprimento aos dispositivos legais mencionados nos Artigos 13 e 14 da Lei Federal nº 13.460/2017, e demonstrar de forma clara o trabalho realizado por esse órgão.

Para desempenhar com eficiência tais atividades é necessário o contato constante com todos os órgãos e entidades a fim de dar atendimento a todas manifestações que chegam periodicamente através dos canais de comunicação e atendimento da ouvidoria: **Sistema Fala.BR- Tacaimbó/PE, E-SIC (Serviço de Informação ao Cidadão), E-mail, contato telefônico, WhatsApp ou de forma presencial.**

O papel da ouvidoria municipal não é o de procurar e apontar defeito na ação da instituição, mas funcionar como um **controle social** da qualidade do serviço público, auxiliando na busca de solução para os problemas existentes.

#### 5. BASE LEGAL

**Lei Federal nº 13.460**, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública;

**Decreto Federal nº 9.492**, de 05 de setembro de 2018, regulamenta a Lei Federal nº 13.460/2017;

**Decreto municipal nº 17** de 05 de julho de 2018, que regulamenta o acesso à informação pública pelo cidadão (Lei Federal nº 12.527/2011), no âmbito do poder executivo municipal, cria normas de procedimentos.

**Lei municipal nº 745** de 07 de outubro de 2020, dispõe sobre a transparência dos atos públicos no âmbito da Administração Pública Municipal e o acesso à informação previsto no inciso XXXIII, do caput, do art. 5º, do inciso II, do §3º, do art.37 e no §2º, do art.126, da Constituição Federal e na Lei Federal 12.527/2011, de 18 de novembro de 2011.

**Lei municipal nº 891**, de 08 de abril de 2025, altera a Lei Municipal nº 721, de 01 de agosto de 2019, para criar o cargo comissionado de Ouvidor Geral e estabelecer sua vinculação à Controladoria do Controle Interno.

**Lei Federal nº 12.527**, de 18 de novembro de 2011, regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências;

**Decreto Federal nº 7.724**, de 16 de maio de 2012, regulamenta a Lei Federal nº 12.527/2011;

**Decreto Federal nº 9.094**, de 17 de julho de 2017, dispõe sobre a simplificação de atendimento prestado aos usuários de serviços públicos; e

**Lei Federal nº 13.709**, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

## **6. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES**

As manifestações encaminhadas pelos usuários de serviço público à ouvidoria, são classificadas pela Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, em: elogio, sugestão, solicitação de providência e solicitação de simplificação, reclamação, denúncia e o acesso à informação previsto na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.



**ELOGIO:** Demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público recebido ou relativo às pessoas que participaram do serviço/atendimento.



**SUGESTÃO:** Manifestação que apresenta ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços públicos realizados por órgãos e entidades da administração pública.



**SOLICITAÇÃO:** Requerimento de atendimento ou serviço que não esteja disponibilizado pelos canais de atendimento da administração pública. Formalização de pedido de informação, orientação ou esclarecimento acerca da atuação da administração pública ou sobre matéria de sua competência. Solicitação de providência.



**SIMPLIFIQUE:** Proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público.



**ACESSO À INFORMAÇÃO:** Pedidos de acesso às informações públicas produzidas ou custodiadas pelo poder público, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas.



**RECLAMAÇÃO:** Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.



**DENÚNCIA:** Comunicação de irregularidade praticada por servidores públicos ou práticas de atos ilícitos cuja solução depende da atuação de órgão de controle interno ou externo.

## 7. CANAIS DE ACESSO

Qualquer pessoa física ou jurídica pode enviar sua manifestação para a Ouvidoria Municipal de Tacaimbó/PE por meio dos seguintes canais de comunicação e atendimento:

- **Plataforma Fala.BR- Tacaimbó/PE**, através da aba “Ouvidoria” no site oficial da prefeitura de Tacaimbó/PE: [Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação](http://Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação)

- **E-SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)**, através da aba “E-SIC” no site oficial da Prefeitura de Tacaimbó/PE: [Portal da Transparência](#)
- **E-mail**: ouvidoria.pmt@tacaimbo.pe.gov.br
- **Contato Telefônico/WhatsApp**: (81) 9 9323-9556; e
- **Atendimento Presencial**: Endereço: Rua Sebastião Clemente, s/n - Centro - Tacaimbó – PE | CEP: 55140-000.



## 8. ORIGENS DAS MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria Municipal de Tacaimbó/PE recebeu no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2025, 22 (Vinte e duas) manifestações, as quais foram registradas através dos canais de comunicação e atendimento do referido órgão o seguinte:

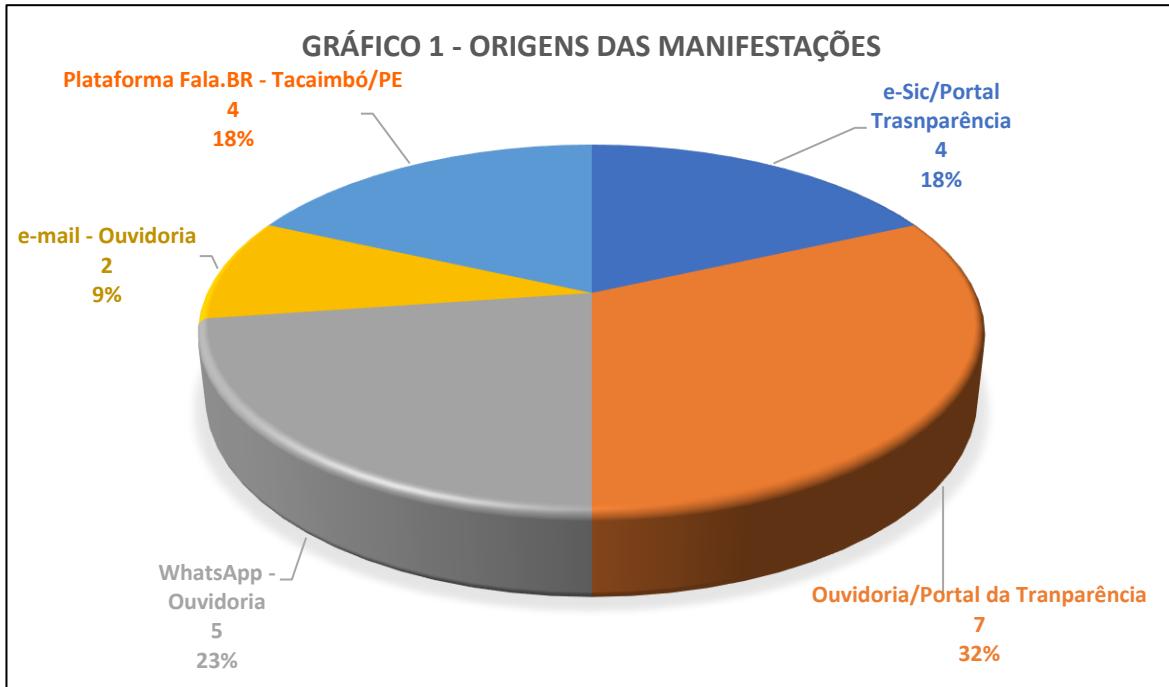
**Tabela 1 – ORIGENS DAS MANIFESTAÇÕES DE 2025**

Canal de Entrada	Quantidade de manifestações
Continua...	

Continuação.

WhatsApp	5
Fala.BR – Tacaimbó/PE	4
Pessoal (de forma presencial)	0
E-SIC (Serviço de informação ao Cidadão)	4
E-mail (Site da Ouvidoria)	2
Ouvidoria/Portal da Transparência-Tacaimbó	7
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>

Fonte: José Alexandre Quaresma (Ouvidor) 2025



Fonte: José Alexandre Quaresma (Ouvidor) 2025

## 9. QUANTIDADE DAS MANIFESTAÇÕES DE 2025.

Em 2025 houve um total de 15 manifestações registradas na Ouvidoria Municipal de Tacaimbó/PE.

<b>Tabela 2 – QUANTIDADE DAS MANIFESTAÇÕES ANUAIS</b>	
<b>2025</b>	<b>22</b>

Fonte: José Alexandre Quaresma (Ouvidor) 2025

## 10. MANIFESTAÇÕES MENSAIS

Quanto as manifestações registradas mensalmente em 2025 na Ouvidoria Municipal de Tacaimbó/PE, obteve-se os seguintes resultados:

<b>Tabela 3 – MANIFESTAÇÕES MENSAIS EM 2025</b>											
Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
0	0	0	0	0	0	0	0	13	4	3	2

Fonte: José Alexandre Quaresma (Ouvidor) 2025



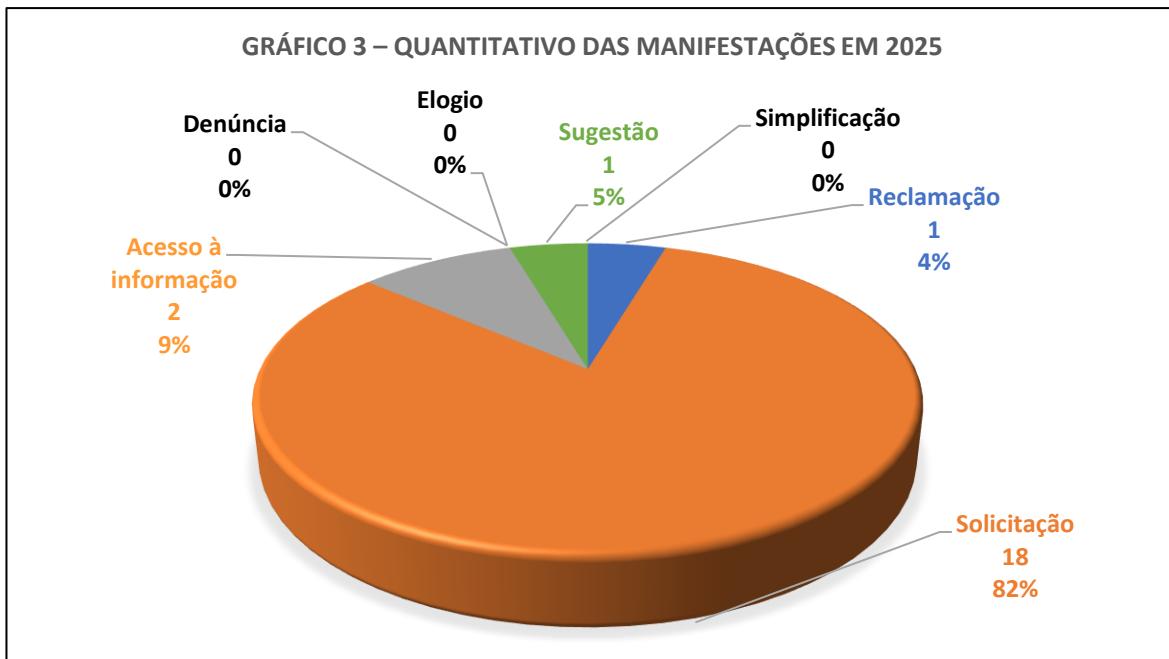
Fonte: José Alexandre Quaresma (Ouvidor) 2025

## 11. QUANTITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES

Quanto à natureza, as manifestações são classificadas em elogio, sugestão, solicitação, simplificação, reclamação e denúncia, e o acesso à informação previsto na Lei federal nº 12.527/2011. As quais em 2025 na Ouvidoria Municipal de Tacaimbó/PE somaram-se os seguintes quantitativos:

<b>Tabela 4 – QUANTITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES EM 2025</b>	
<b>Tipos de Manifestações</b>	<b>Quantidade</b>
Reclamação	1
Solicitação	18
Acesso à informação	2
Denúncia	0
Elogio	0
Sugestão	1
Simplificação	0
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>

Fonte: José Alexandre Quaresma (Ouvidor) 2025



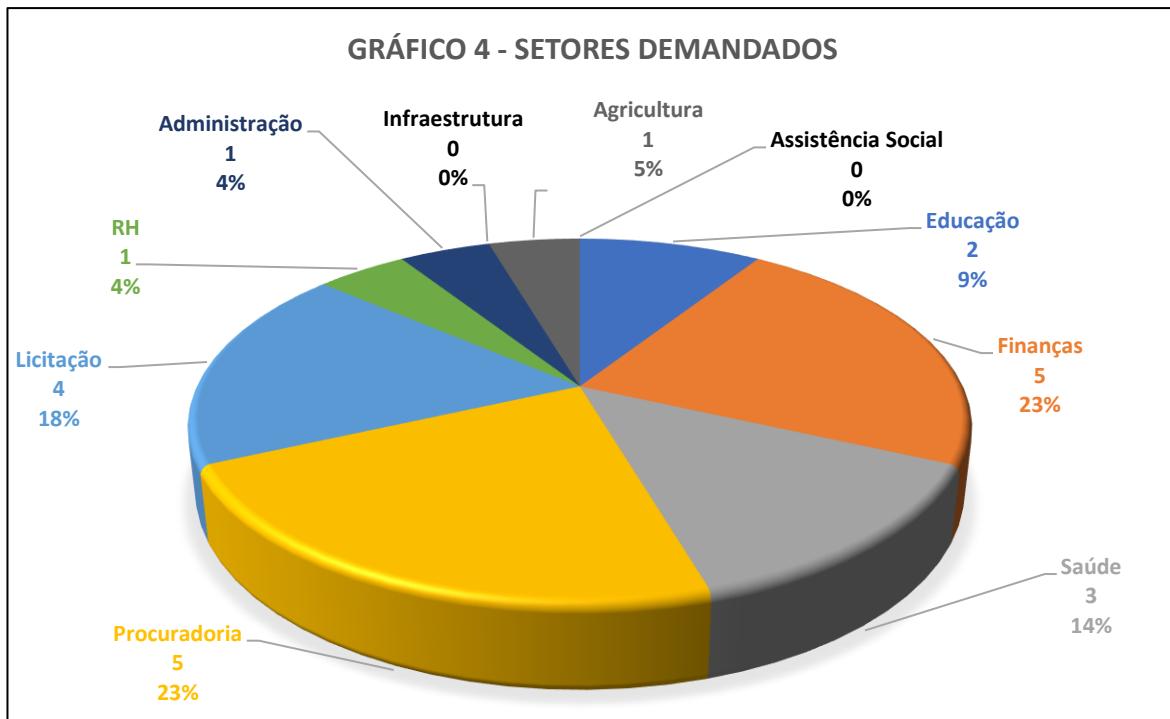
Fonte: José Alexandre Quaresma (Ouví dor) 2025

## 12. SETORES DEMANDADOS

Quanto aos setores do Município de Tacaimbó/PE demandados no ano de 2025 através da Ouvidoria Municipal do referido Município, aos quais somaram-se a seguinte quantidade de manifestações:

<b>Tabela 5 – SETORES DEMANDADOS EM 2025</b>	
<b>Áreas</b>	<b>Manifestações Recebidas</b>
Educação	2
Finanças	5
Saúde	3
Procuradoria	5
Licitação	4
RH	1
Administração	1
Infraestrutura	0
Agricultura	1
Assistência Social	0

Fonte: José Alexandre Quaresma (Ouví dor) 2025



Fonte: José Alexandre Quaresma (Ouvidor) 2025

### 13. ÓRGÃOS DEMANDADOS E ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

Quanto à temática, em 2025 as manifestações foram classificadas conforme os assuntos, e listados nas tabelas 6 a 13 a seguir:

**Tabela 6 – Assuntos das manifestações 2025 – SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO**

**02 MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS/SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO**

**01 Solicitação, sendo:**

01 – Histórico Escolar

**01 Sugestão, sendo:**

01 – Sugestão para adesão ao Programa Shape the Future, da Microsoft

Fonte: José Alexandre Quaresma (Ouvidor) 2025

**Tabela 7 – Assuntos das manifestações 2025 – SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS**

**05 MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS/SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS**

**05 Solicitação, sendo:**

01 - Transparência e acesso à informação

02 - Registro e Cadastro de Empresas

03 - Cadastros e Documentação

04 - Taxas e cadastros

05- Impostos, Dívida Ativa e Receita Federal

Fonte: José Alexandre Quaresma (Ouvidor) 2025

**Tabela 8 – Assuntos das manifestações 2025 – SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

**03 MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS/SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

**02 Solicitação, sendo:**

01 – Benefício, sobre cartão de desconto

02 - Assistência Hospitalar e Ambulatorial

**01 Reclamação, sendo:**

01 – Assistência Hospitalar e Ambulatorial

Fonte: José Alexandre Quaresma (Ouvíador) 2025

**Tabela 9 – Assuntos das manifestações 2025 – PROCURADORIA**

**05 MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS/PROCURADORIA**

**02 Acesso à Informação, sendo:**

01 - Cadastros e Documentação

02 - Ações Afirmativas

**03 Solicitações, sendo:**

01 - Transparência e acesso à informação

02 - Plano Diretor da PM de Tacaimbó

03 - Normas e Fiscalização

Fonte: José Alexandre Quaresma (Ouvíador) 2025

**Tabela 10 – Assuntos das manifestações 2025 – LICITAÇÃO**

**04 MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS/LICITAÇÃO**

**04 Solicitações, sendo:**

01 - Para o Empresário e Empreendedor

02 - Tecnologia da Informação e Sistemas

03 - Canais de atendimento

04 - Cadastros e Documentação

Fonte: José Alexandre Quaresma (Ouvíador) 2025

**Tabela 11 – Assuntos das manifestações 2025 – RECURSOS HUMANOS**

**01 MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS/RECURSOS HUMANOS**

**01 Solicitações, sendo:**

01 - Regime de Previdência Próprio e Complementar

Fonte: José Alexandre Quaresma (Ouvíador) 2025

**Tabela 12 – Assuntos das manifestações 2025 – ADMINISTRAÇÃO**

**01 MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS/ADMINISTRAÇÃO**

**01 Solicitações, sendo:**

01 - Canais de atendimento

Fonte: José Alexandre Quaresma (Ouvíador) 2025

**Tabela 13 – Assuntos das manifestações 2025 – AGRICULTURA**

**01 MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS/AGRICULTURA**

**01 Solicitações, sendo:**

01 - Água

Fonte: José Alexandre Quaresma (Ouvíador) 2025

## 14. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Foi observado que no ano de 2025 os assuntos mais demandados foram nas áreas de **Finanças e Procuradoria**, totalizando 05 manifestações cada, sendo: 05 (cinco) solicitações para finanças e na Procuradoria foram 02 (dois) acessos a informações e 03 (três) solicitações.

Em segundo lugar, a CPL com 4 (quatro) assuntos registrados na Ouvidoria Municipal de Tacaimbó/PE, são eles: Para o Empresário e Empreendedor, Tecnologia da Informação e Sistemas, Canais de Atendimento, Cadastro e Documentação.

A **Secretaria Municipal de Finanças a Licitação** foram os setores mais requisitados, expressando em porcentagem da seguinte forma: em finanças total de 23% e na Procuradoria a exemplo de Finanças, também somaram um total de 23%.

## 15. RESOLUÇÕES DAS MANIFESTAÇÕES

Com relação às manifestações, em 2025, todas foram analisadas e tratadas, as quais obtiveram-se os seguintes resultados:

**PREFEITURA DE  
Tacaimbó**  
*Trabalhando por você!*

**Tabela 14 – Resolução das manifestações 2025**

Tipo	Quantidade de Registros	Manifestações		Não respondidas	Resoluções				
		No Prazo	Fora do Prazo		Atendido/Concedido	Parcialmente Atendida(o)	Em Execução	Licitação/Projeto	Não Atendida/Negado
Reclamações	1	1	0	0	1	0	0	0	0
Solicitações	18	18	0	0	18	0	0	0	0
Acesso à Informação	2	2	0	0	2	0	0	0	0
Denúncia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Elogio	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sugestões	1	1	0	0	1	0	0	0	0
Simplificação	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fonte: José Alexandre Quaresma (Ouvidor) 2025

Após análise das 22 manifestações registradas na Ouvidoria Municipal de Tacaimbó/PE, em 2025, verificou-se que todas foram respondidas pelos órgãos demandados, dentro prazo, correspondendo a 100% do total de registros.

Foi observado que no ano de 2025 que a resolutividade das manifestações atingiu os seguintes resultados: solicitações (82,0%), reclamações (4,0%), acesso a informações (9,0%), e sugestão (5,0%). Reitero que não houve registros relacionados à manifestação de Simplificação, Denúncia, Elogio. Portanto, a resolutividade das manifestações da Ouvidoria Municipal de Tacaimbó/PE no ano de 2025 foi de 100%.

## 16. SUGESTÕES DE MELHORIAS

De maneira geral recomenda-se que as **Secretarias Municipais e demais Órgãos da Prefeitura Municipal de Tacaimbó/PE** devem estabelecer como meta interna o **prazo legal de resposta de 20 (vinte) dias**, independente das possíveis prorrogações. Assim como os aspectos de cumprimento de prazo, deve-se observar o **conteúdo da resposta**, que deverá ser **objetiva e precisa**, sendo estes o ponto principal de qualidade da resposta satisfatória.

Deve-se observar o conceito de **qualidade de resposta**, lembrando que a resposta é fornecida para a **Ouvidoria do Município**, portanto, trata-se de um **documento público** que transcende o emissor e o destinatário, que devem obedecer às **regras de transparência** inerentes à administração municipal.

O trato com o usuário impõe uma **linguagem cidadã**, que em si mesma carrega três pilares: **expressões simples e linguagem compreensível**; **comunicação amistosa, não violenta**; e uso de **técnicas de mediação de conflitos** para se expressar. **Objetividade e precisão** emolduram o conteúdo da resposta, ou seja, é necessário obrigatoriamente ter a indicação da **data de execução do serviço** ou **estimativa de execução**, com a posterior efetividade do serviço. Respostas genéricas, em via de regra, não atingem o objetivo, e nem devem ser emitidas por servidores públicos, tampouco de forma oficial.

## 17. TEMPO DE RESPOSTA

As manifestações foram encaminhadas pela Ouvidoria Municipal de Tacaimbó/PE às respectivas entidades e órgãos responsáveis pelas demandas da prefeitura de Tacaimbó/PE, onde o **tempo médio para resposta ao manifestante foi de aproximadamente 3,6 dias**.

Reforçando que de acordo com a **Lei Federal nº 13.460/2017** (Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública), a qual determina:

**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.

**Parágrafo único.** Observado o prazo previsto no artigo acima, a Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações deverão ser respondidas no **prazo de 20 (vinte) dias corridos** para a Ouvidoria, contados a partir da data do seu recebimento, prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período.

## 18. AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS.

Os órgãos e entidades da Prefeitura Municipal de Tacaimbó/PE demandados, receberam os encaminhamentos feitos pela Ouvidoria Municipal de Tacaimbó/PE referentes às manifestações registradas pelos usuários de serviços públicos. As quais foram averiguadas e analisadas em prol de buscar soluções para **corrigir, esclarecer ou aprimorar** os pontos negativos.

A gestão da qualidade no serviço público traduz-se necessariamente na busca de uma **maior eficiência** na prestação dos serviços efetuados pela Prefeitura Municipal de Tacaimbó/PE, buscando sempre a **melhoria contínua** dos serviços públicos prestados, com vistas à efetiva satisfação do cidadão.

## 19. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

A Ouvidoria Municipal de Tacaimbó/PE utiliza a Plataforma **Fala.BR** (fornecido gratuitamente pela CGU-Controladoria Geral da União), que possui um recurso de avaliação robusto e integrado, alinhado com as diretrizes da **LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais nº 13.709/2018)**. Esta lei impõe rigorosas regras sobre o tratamento de dados pessoais, exigindo transparência e minimização na coleta de dados. Assim, a nova ferramenta foi projetada para respeitar a privacidade dos usuários, garantindo a conformidade com a LGPD e seus princípios, como a necessidade e a adequação na coleta de dados.

No entanto, em 2025, na Ouvidoria Municipal de Tacaimbó/PE, através do Sistema Fala.BR (Painel Resolveu?), ferramenta avaliadora desenvolvida pela CGU-Controladoria Geral da União, 12 (Doze) usuário responderam à avaliação dos serviços públicos, onde obteve-se o seguinte resultado: resolutividade das demandas **100,0%** (manifestações de ouvidoria, exceto Acesso à Informação), e satisfação do atendimento recebido **100% (muito satisfeito)**. Este cenário pode ser atribuído a um período de adaptação dos usuários de serviços públicos que se utilizam do Sistema Fala.BR na Ouvidoria Municipal de Tacaimbó/PE. Espera-se que, à medida que os cidadãos se familiarizem com o Sistema Fala.BR, eles começem a utilizar ativamente o recurso de avaliação, permitindo à Ouvidoria coletar dados valiosos sobre a satisfação do usuário, sempre em conformidade com os padrões de proteção de dados estabelecidos pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

## 20. PRINCIPAIS AÇÕES EFETIVAS DA OUVIDORIA

As ações desenvolvidas pela ouvidoria estão fundamentalmente ligadas à **escuta, compreensão e respeito aos cidadãos**, bem como à **defesa dos direitos humanos e constitucionais**.

Muitas ações da Ouvidoria Municipal de Tacaimbó/PE, para a melhoria no atendimento ao usuário de serviço público, estão em andamento. Listamos aqui aquelas que já estão implementadas na presente gestão:

- **Regulamentação** da Ouvidoria Municipal de Tacaimbó/PE;
- Foi disponibilizado de um local aos usuários, (para implementação da Ouvidoria da Ouvidoria Municipal de Tacaimbó/PE);
- **Adesão ao Sistema Fala.BR** (Plataforma Integrada de Ouvidorias e Acesso à Informação), fornecido gratuitamente pela CGU-Controladoria Geral da União;
- Criação do **Canal de WhatsApp** da Ouvidoria Municipal de Tacaimbó/PE;
- **Apresentação e divulgação** da Ouvidoria Municipal, tanto para o público **interno** (servidores públicos municipais), quanto **externo** (usuários de serviços públicos);
- Publicação do Relatório de Gestão anual da Ouvidoria Municipal de Tacaimbó/PE, ano 2025, no Portal da Transparência do Município de Tacaimbó/PE; **Atualizações** na página oficial da Prefeitura Municipal de Tacaimbó/PE e no Site do Portal da Transparência no que se refere à Ouvidoria Municipal;
- Elaboração da **Carta de Serviços aos Usuários de Serviços Públicos**;
- Elaboração do **Relatório de Gestão anual da Ouvidoria Municipal de Tacaimbó/PE**, referente ao ano de **2025**, considerando que a mesma iniciou efetivamente o atendimento ao público desde de 22/01/2025 no início do mandato da atual gestão, através das demandas no Portal da Transparência.
- **Criação** de um código de acesso do tipo **QR Code**, ao qual direciona os usuários dos serviços públicos à **Plataforma Fala.BR** (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação), para que possam proceder ao devido e correto registro de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação;
- **Inclusão do código de acesso do tipo QR Code (dar acesso ao Fala.BR (CGU)**, sistema utilizado pela Ouvidoria Municipal de Tacaimbó/PE) nos **cartazes de divulgação** da Ouvidoria.

• **21. AÇÕES ANUAIS CONTÍNUAS**

Outras ações foram desenvolvidas pela Ouvidoria Municipal de Tacaimbó/PE, as quais continuarão a serem aplicadas anualmente.

Todas as ações listadas a seguir, tiveram como objetivo, divulgar a Ouvidoria como canal de comunicação e interlocução entre a população e a gestão público municipal, assim como, permitir uma maior fiscalização e transparência na prestação do serviço público.

**21.1. Cartazes de Divulgação e Criação**

**de QR Code da Ouvidoria Municipal**

Atualização do cartaz de divulgação da Ouvidoria Municipal de Tacaimbó/PE.

Portanto, com essa ação todos os canais de comunicação e atendimento da Ouvidoria Municipal de Tacaimbó/PE foram evidenciados e apresentados com caligrafia legível.

Também foi incluído código de acesso do tipo QR Code, ao qual direciona o usuário ao Fala.BR (CGU), sistema utilizado pela Ouvidoria Municipal de Tacaimbó/PE.



**21.2. Carros oficiais municipais**

Em parceria com a Secretaria Municipal de Governo de Tacaimbó/PE - Departamento de Transporte, todos os veículos institucionais de Tacaimbó/PE foram sinalizados com adesivos contendo os contatos da Ouvidoria.

### 21.3. Órgãos Municipais

Ampliação da divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria Municipal de Tacaimbó/PE, por meio de **cartazes**, aos quais foram fixados em todos os órgãos e entidades públicas de todo o Município de Tacaimbó/PE. A fim de melhorar os índices de atendimento e satisfação



### 21.4. Redes Sociais

**Divulgação da Ouvidoria** e suas realizações nos meios de comunicação digitais e redes sociais da Prefeitura Municipal de Tacaimbó/PE.

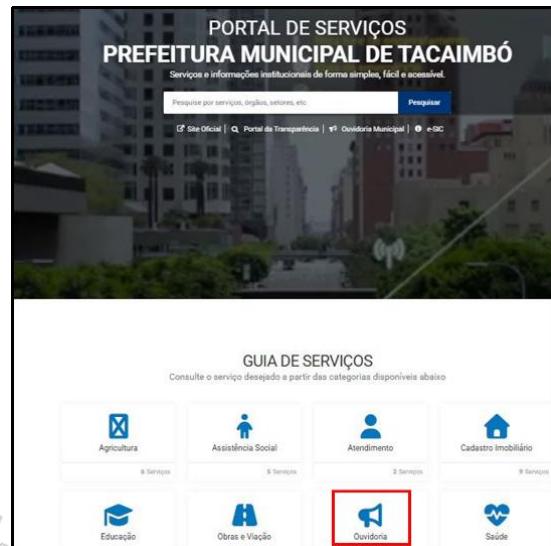
### 21.5. Atualizações da Ouvidoria Municipal na página Oficial Portal da Transparência e do site da Prefeitura de Tacaimbó/PE



Atualizações do "Menu da Ouvidoria" na página institucional da Prefeitura Municipal de Tacaimbó/PE, onde são publicados documentos como: **relatórios anuais de gestão, legislações da área, carta de serviços e outras informações relacionadas à unidade da Ouvidoria Municipal de Tacaimbó/PE.**

## 21.6. Atualização da carta de serviços aos usuários de serviços públicos

Atualização da carta de serviços aos usuários de serviços públicos do Município de Tacaimbó/PE.



**Relatório de Gestão Anual**

**i** Em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, disponibilizamos o(s) Relatório(s) Anual(is) de Gestão, contendo os dados consolidados em formato de relatório contendo as manifestações encaminhadas.

Última Atualização: 05/01/2026

Nº	Data	Tipo	Assunto	Anexo(s)
001/2026	31/12/2025	Relatório de Gestão Anual	Relatórios de Gestão anual da Ouvidoria de 2025.	<a href="#">Visualizar</a>

Mostrando 1 de 1 até 1 registros

## 21.7. Relatório Anual

**Publicação de relatórios anuais** das atividades e resultados da Ouvidoria, no Portal da Transparência do Município de Tacaimbó/PE.

## 22. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando que as ouvidorias e suas funções e regulamentação estão ainda em **consolidação em todo o Brasil**.

Percebemos que temos um longo caminho para alcançar a excelência e eficiência na gestão pública para atender efetivamente a população de nossa cidade, porém toda jornada começa com os primeiros passos, isto é o que o município de Tacaimbó/PE está fazendo.

Os esforços para gerar clareza nos **registros dos pedidos dos cidadãos**, pedindo agilidade no atendimento e eficiência na prestação do serviço público, são motivados por nossa missão de estimular o **controle social** (integração da sociedade com a administração pública, com a finalidade de solucionar os problemas e as deficiências sociais com mais efetividade). Porém para que este trabalho continue efetuando seu propósito é necessário que **todos os órgãos e entidades apoiem a ouvidoria** no que se refere ao **cumprimento dos prazos** e na **imediata providência**, se satisfatória a todos os usuários do serviço público.

Tacaimbó/PE, 31 dezembro de 2025.



**JOSÉ ALEXANDRE QUARESMA**

PREFEITURA DE  
**Tacaimbó**  
*Trabalhando por você!*

**JOELDA LIMA DA SILVA PEREIRA**

**PREFEITA**