



**PREFEITURA MUNICIPAL
DE TAQUARITUBA**

Ouvidoria Municipal
2024

**Relatório Anual de
2024**

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO 2024

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Municipal de Taquarituba, atendendo a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e a Lei Complementar Municipal nº 259, de 20 de novembro de 2018, apresenta o Relatório de Gestão referente às atividades, contendo a consolidação das manifestações encaminhadas pelos usuários de serviços públicos no ano de 2024.

A Ouvidoria é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficiente entre o cidadão, o público interno e a instituição. Atua como um espaço de diálogo com escuta ativa qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o cidadão e a prefeitura, a fim de auxiliar o poder público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, e a combater prática de atos ilícitos.

2. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

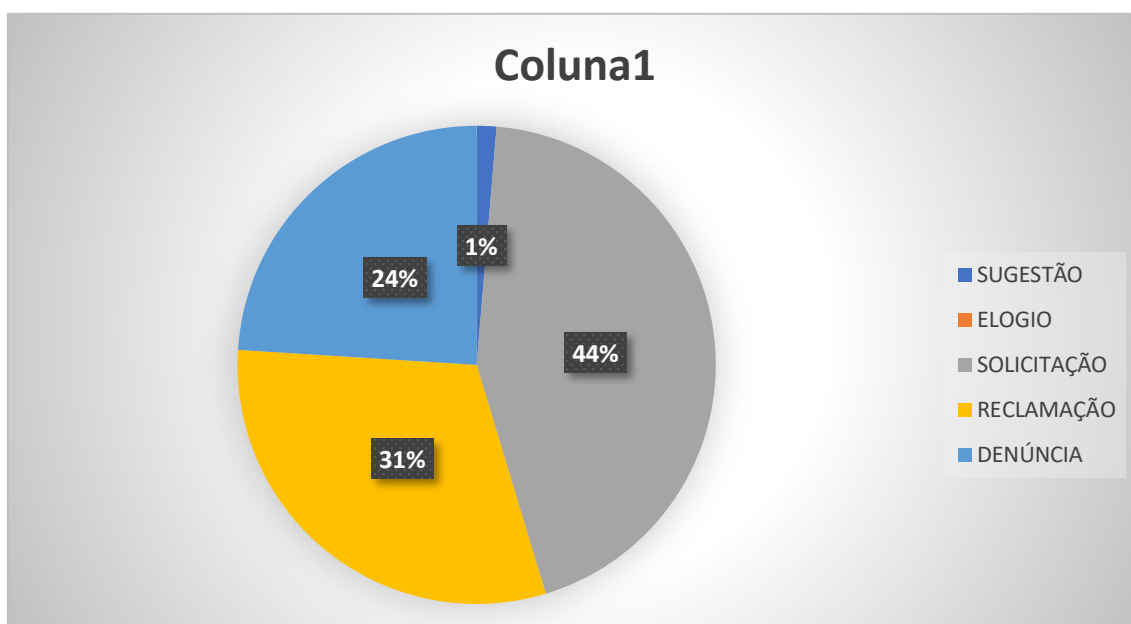
- **Sugestão:** Através da sugestão, você pode propor alguma ideia ou a formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal.
- **Elogio:** Através do elogio, você pode demonstrar sua satisfação com algum serviço que foi prestado ou com o atendimento.
- **Solicitação:** Esta solicitação é o requerimento de adoção de alguma providência por parte da Administração.
- **Reclamação:** Meio em que você pode demonstrar sua insatisfação relativa a serviço público.
- **Denúncia:** Comunicação sobre ato ilícito, que deve ser encaminhado aos órgãos de controle interno ou externo para resolução.

3. CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas da Ouvidoria são recebidas por meio de endereço eletrônico ouvidoria@taquarituba.sp.gov.br, site oficial www.taquarituba.sp.gov.br, pessoalmente no prédio do Paço Municipal, Correios e Telefone 14.3762.9666.

4. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

NATUREZA	ANUAL												TOTAL
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
SUGESTÃO										1			1
ELOGIO													
SOLICITAÇÃO	5	2	10	2				2	3	6	1	2	33
RECLAMAÇÃO	1	1	4	5	3		3	3	1		1	1	23
DENÚNCIA	1	1	4	5		1	1	1	1	1	2		18



REGISTRO POR DEPARTAMENTO:

Coordenadoria Municipal da Educação: 3
 Coordenadoria Municipal da Saúde: 22
 Coordenadoria Municipal de Obras Públicas: 6
 Coordenadoria Municipal de Transporte: 1
 Coordenadoria Municipal de
 Administração: 6
 Coordenadoria Municipal da Ação Social: 1
 Coordenadoria Municipal de Planejamento e Finanças: 1
 Coordenadoria Municipal do Meio Ambiente: 1
 Departamento de Limpeza Pública: 1
 Licitação: 1
 Departamento de Fiscalização: 14
 Departamento de Tributos: 9
 Jari: 5
 Coordenadoria Municipal de Segurança Pública: 3
 Coordenadoria Municipal de Assuntos jurídicos: 1



1. ANÁLISE E CONCLUSÃO

A Ouvidoria registrou 75 manifestações no ano de 2024, as quais foram encaminhadas aos setores competentes para análise.

As demandas da Ouvidoria foram recebidas, na maior parte, por meio do endereço eletrônico, e outras através do Site Oficial. Das 75 manifestações do total geral, 46 chamadas foram anônimas (61,33%), realizadas pela opção NÃO QUERO ME IDENTIFICAR no Site Oficial do Município, no qual não permite o acompanhamento e o envio da resposta ao cidadão, que fica ciente ao escolher essa opção de envio.

As denúncias estão relacionadas a mato alto e entulho em terreno, e execução irregular de atividade comercial, as solicitações de informações são no sentido de: informações sobre IPTU; sobre inscrição de empresa na municipalidade; solicitação de ajuda financeira por parte da Ação Social; resolução de problema com pagamento feito em duplicidade; emissão de alvará, certidões e guias; pedidos para agendamento de consultas; solicitações no setor de obras. As solicitações e denúncias com maior recorrência, estão relacionados as ações corriqueiras do dia a dia, alguns quanto ao descontentamento com serviços. Todas manifestações foram encaminhadas aos setores com posterior esclarecimentos.

Em considerações finais a Ouvidoria do Município de Taquarituba tem a missão de representar todo o cidadão ele externo ou interno, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados pelo Órgão Público sejam apreciadas de forma independente e imparcial, visando sempre sanar as demandas da população.