



PREFEITURA
**TAQUARITINGA
DO NORTE**

RELATÓRIO ANUAL

2025

OUVIDORIA MUNICIPAL

PREFEITURA DE TAQUARITINGA DO

NORTE/PE

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria, órgão criado pela **Lei Municipal Nº 1.786/2014** e regulamentado pelo **Decreto Nº 017/2021**, serve como um canal de diálogo entre o cidadão e a Gestão, recebendo reclamações, denúncias, elogios, solicitações e sugestões. Nesse sentido, o órgão analisa, monitora e encaminha as demandas aos setores responsáveis, garantindo uma resposta final ao usuário, além de propor melhorias e aprimorar a Instituição.

O Ouvidor Municipal atua em prol da Administração e do cidadão, atendendo solicitações da população, desempenhando o controle social de forma preventiva e corretiva, mediando a solução de conflitos interpessoais. Ele também deve recomendar a suspensão de práticas arbitrárias ou negligentes, dependendo das situações. Nesse contexto, seguem os dados do Ouvidor Municipal da Prefeitura de Taquaritinga do Norte/PE:

OUVIDOR MUNICIPAL	MATRÍCULA	PORTARIA
SUERLAN HONÓRIO SANTIAGO	901817	090/2025



COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

De acordo com o Art. 3º da **Lei Municipal Nº 1.786/2014**, a Ouvidoria Compete:

- I. Receber denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados arbitrários, desonestos, indecorosos, ilegais, irregulares ou que violem os direitos individuais ou coletivos, praticados por servidores civis da Administração Pública Municipal direta e indireta;
- II. Receber sugestões de aprimoramento, críticas, elogios e pedidos de informação sobre as atividades da Administração Pública Municipal;
- III. Diligenciar junto as unidades administrativas competentes, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas no inciso anterior;
- IV. Manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelas unidades administrativas, excepcionados os casos em que necessário for o sigilo, garantindo o retorno dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;
- V. Elaborar e divulgar, semestralmente e anualmente, relatórios de suas atividades, bem como, permanentemente, dos serviços da Ouvidoria do Município junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;
- VI. Promover a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a administração pública;
- VII. Organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas.



CANAIS DE COMUNICAÇÃO

A Ouvidoria Municipal possui os seguintes canais de atendimento:

PRESENCIAL	CELULAR	e-SIC no Portal	E-MAIL
Rua Padre Berenguer, S/N – Centro, Taquaritinga do Norte/PE CEP 55790-000	81 9 8384-1736	https://www.taquaritingadonorte.pe.gov.br/ouvidoria.php	ouvidoria@taquaritingadonorte.pe.gov.br

Levantamento de demandas por Canal de Comunicação em 2025:

CANAL DE COMUNICAÇÃO	QUANTIDADE DE DEMANDAS
Presencial:	5
Ligação:	13
e-SIC (Portal):	25
E-mail:	12
Mensagem de texto (WhatsApp)	146

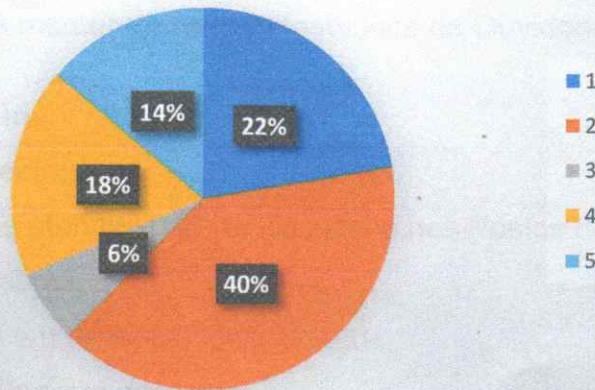
Comportamento das Manifestações por Natureza em 2025

Natureza	Item do Gráfico	Porcentagem
Denúncia - 29	1	22%
Reclamação - 52	2	40%
Elogios - 8	3	6%
Solicitação - 23	4	18%
Sugestão - 18	5	14%



PREFEITURA
**TAQUARITINGA
DO NORTE**

Comportamento das Manifestações por Natureza - 2025



PROCESSO DE TRAMITAÇÃO

Segue o modelo do processo de tramitação da Ouvidoria abaixo. Nesse contexto, destaco que o Ouvidor vai receber a manifestação por algum canal de comunicação da Ouvidoria, depois ele vai analisar e encaminhar para o setor responsável e, por fim, dependendo da demanda, o departamento vai responder para providência ou orientação.





ASSUNTOS ABORDADOS NAS MANIFESTAÇÕES

Os assuntos que marcaram as manifestações da Ouvidoria em 2025:

- Iluminação precária;
- Manutenção de estradas;
- Denúncia de mau atendimento no Hospital e nos Postos de Saúde;
- Fiscalização de obras;
- Denúncia de lixo em terrenos abandonados;
- Reclamação de limpeza nas ruas;
- Solicitação de carro fumacê;
- Solicitação de emissão de certidões;
- Denúncia de maus tratos de animais e abandono de animais na rua;
- Solicitação de informações e elogios;



27-08-1801

10-05-1881



PREFEITURA
**TAQUARITINGA
DO NORTE**

CONSIDERAÇÃO FINAL:

A Ouvidoria do Município se apresenta como instrumento autêntico de democracia participativa, uma vez que transporta o cidadão comum para o âmbito da Administração Pública, permitindo a participação direta na gestão por meio de sugestões, reclamações e denúncias. Nesse contexto, ela atua como elo entre a sociedade e o governo, promovendo a transparência e o controle social.

Nessa perspectiva, a Ouvidoria permite a correção e o aprimoramento dos serviços públicos prestados à sociedade. Além disso, ela contribui para o aprimoramento, pois sua ação fortalece a formação de uma consciência cidadã voltada para questões de interesse público e de caráter universal.

Logo, a Ouvidoria se insere como um espaço de defesa dos legítimos interesses dos cidadãos, um instrumento da democracia participativa, em que o cidadão comum ganha voz ativa, e um agente de mudança, ao avaliar as políticas públicas implementadas pelo Governo, do ponto de vista do cidadão, com objetivo de contribuir com os órgãos executivos na identificação de problemas sistêmicos.

Assim, para 2026, a expectativa é que a Ouvidoria Municipal continue avançando na melhoria dos trabalhos realizados e atue com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais o cidadão e a Gestão Municipal.

Taquaritinga do Norte/PE, 22 de dezembro de 2025


SUERLAN HONÓRIO SANTIAGO
Ouvidor Municipal