

Ouvidoria-Geral do Município de Toritama

Relatório Anual

2023

2023

1. Introdução

A Ouvidoria é uma instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas públicas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com o objetivo de avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Na atual estrutura administrativo do Município de Toritama é órgão integrante da Controladoria-Geral do Município, nos termos do artigo 8º da Lei Complementar nº. 10, de 21 de junho de 2018. No âmbito municipal é regulamentada pelo Decreto nº. 77, de 03 de junho de 2021.

É um canal por meio do qual o cidadão pode apresentar **sugestões, reclamações, solicitações, denúncias e elogios** sobre a prestação do Serviço Público. A Ouvidoria Municipal é um interlocutor entre o cidadão e a Administração Pública – o conjunto dos órgãos, entidades e agentes públicos dos diversos setores de atuação do Estado em nível Federal, Estadual e Municipal.

A Ouvidoria funciona nas Sede Administrativa da Prefeitura Municipal de Toritama, situada na Avenida Dorival José Pereira, 1370, Parque das Pedras, Toritama-PE, com horário de atendimento das 08h00min às 17h00min.

As manifestações dos cidadãos podem ser realizadas através:

- ✓ **De preenchimento de formulário eletrônico: Disponível em <https://transparencia.toritama.pe.gov.br/app/pe/toritama/1/ouvidoria-municipal>**
- ✓ **Do e-mail institucional: ouvidoria@toritama.pe.gov.br;**
- ✓ **Ligação telefônica através do número (81) 99114-7587;**
- ✓ **Contato através do *WhatsApp*: (81) 99114-7587;**
- ✓ **Atendimento presencial na Ouvidoria.**

Abaixo, registramos os atendimentos realizados pela ouvidoria para apreciação e análise de Vossa Excelência, com os respectivos protocolos e datas de encaminhamento:

2023

RELATÓRIO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL-JANEIRO DE 2023										
CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO										
Protocolo	Fonte da Manifestação	Data do Recebimento	Data de Envio para a Unidade Demandada	Secretaria/Órgão demandado	Tipo de Manifestação	Descrição da Manifestação	Localidade	Data do Retorno da Secretaria/órgão	Média do prazo de Resposta	A situação Manifestada pelo Cidadão foi resolvida?
202303031003381	WhatsApp	09/01/2023	09/01/2023	Obras	Solicitação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, para solicitar o reparo na iluminação do poste da sua rua.	Rua Frei Damiano, por trás da lavanderia preferencial.	15/01/2023	6 dias	Sim
202303031003571	WhatsApp	09/01/2023	09/01/2023	Obras	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, solicitando o concerto da iluminação do poste da sua rua.	Rua Euzébio Florentino Danda, Novo Alvorecer.	15/01/2023	6 dias	Sim
202303031003371	WhatsApp	09/01/2023	09/01/2023	Obras	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, solicitando o concerto da iluminação do poste da sua rua.	Rua José Pedro da Silva, Coqueiral.	15/01/2023	6 dias	Sim
202303031003411	WhatsApp	09/01/2023	09/01/2023	Obras	Solicitação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, para solicitar o reparo na iluminação do poste da sua rua.	Bairro Golden Square, Próximo ao Sítio Oncinhas.	15/01/2023	6 dias	Sim
202303031003461	WhatsApp	10/01/2023	10/01/2023	Obras	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, solicitando o concerto da iluminação do poste da sua rua. (Barramento: T009195)	Rua Riachuelo, Antão.	20/01/2023	10 dias	Sim
202303031003421	WhatsApp	10/01/2023	10/01/2023	Obras	Solicitação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, para solicitar o reparo na iluminação do poste da sua rua. (Barramento: T052790).	Rua Canaã, Príncipe da Paz.	20/01/2023	10 dias	Sim
202303031003411	WhatsApp	11/01/2023	11/01/2023	Obras	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, solicitando o concerto da iluminação do poste da sua rua.	Rua Paudalho, Deus é Fiel	23/01/2023	12 dias	Sim
202303031003111	Instagram	11/01/2023	11/01/2023	Assistência Social	Dúvida	Cidadã entrou em Contato com a Ouvidoria via instagram, para tirar uma dúvida quanto ao local e forma para tirar a 2ª via do RG do seu filho.	Assistência Social	11/01/2023	Mesmo dia	Sim
202303031003281	WhatsApp	12/01/2023	12/01/2023	Obras	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, solicitando o concerto da iluminação do poste da sua rua.	Loteamento de Arlindo, Perto da Madeireira de Ricardo.	23/01/2023	11 dias	Sim
202303031003351	WhatsApp	12/01/2023	12/01/2023	Obras	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, solicitando o concerto da iluminação do poste da sua rua.	Areal, por trás da lavanderia de Lázaro.	23/01/2023	11 dias	Sim
202303031003351	WhatsApp	13/01/2023	13/01/2023	Obras	Solicitação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, para solicitar o reparo na iluminação do poste da sua rua. (Barramento: T060826)	Rua da Saúde, Antão	23/01/2023	10 dias	Sim
202301172301051	Portal da Transparência	17/01/2023	17/01/2023	Ordem Social	Solicitação	Cidadão que desejou a identificação anônima, solicitou que a Guarda Municipal, fizesse rondas pelo Bairro Príncipe da Paz.	Príncipe da Paz	17/01/2023	Mesmo dia	Sim
202303031003291	Instagram	18/01/2023	18/01/2023	Saúde	Reclamação	A Ouvidoria recebeu por meio do Instagram um vídeo de uma cidadã, reclamando que as portas do banheiro feminino estavam sem trinco.	Policlínica Municipal	25/01/2023	7 dias	Sim
202301262001551	Portal da Transparência	26/01/2023	26/01/2023	Obras	Solicitação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, para solicitar o reparo na iluminação do poste da sua rua.	Rua Zacarias Xavier Leite, Fazenda Velha	06/02/2023	11 dias	Sim

RELATÓRIO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL- FEVEREIRO DE 2023

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO										
Protocolo	Fonte da Manifestação	Data do Recebimento	Data de Envio para a Unidade Demandada	Secretaria/Órgão demandado	Tipo de Manifestação	Descrição da Manifestação	Localidade	Data do Retorno da Secretaria/órgão	Média do prazo de Resposta	A situação Manifestada pelo Cidadão foi resolvida?
202302031502001	Portal da Transparência	03/02/2023	07/02/2023	Educação	Reclamação	Cidadã reclamou por meio da Ouvidoria Eletrônica, que as aulas do seu filho iniciariam na segunda-feira (06/02), entretanto estava faltando intérprete de libras. Ainda reforçou que o município possui muitos alunos com deficiência auditiva, porém, poucos profissionais na área.	Secretaria de Educação	07/02/2023	Mesmo dia	Sim
202302041802261	Portal da Transparência	04/02/2023	04/02/2023	Obras	Solicitação	Cidadão solicitou por meio da Ouvidoria Eletrônica, reparo na iluminação pública, pois o poste de sua rua estava inoperante.	TV. Duque de Caxias, Próximo a igreja mundial.	16/02/2023	10 dias	Sim
202302061602311	Portal da Transparência	06/02/2023	07/02/2023	Saúde	Denúncia	Cidadã reclamou da forma como a enfermeira do hospital municipal a tratou, trata-se de uma cidadã que a 2 dias antes desse atendimento havia realizado uma cirurgia de retirada de mama, em virtude de um câncer. Quando chegou no hospital precisando de um dreno e de uma limpeza na região, a enfermeira grosseiramente falou as seguintes palavras: "Não acredito que vocês saíram de casa para isso, isso se faz em casa". Assim sendo, retornaram para casa sem receber o devido atendimento.	Hospital Municipal	07/02/2023	Mesmo dia	Sim
20230213902141	Portal da Transparência	13/02/2023	03/03/2023	Educação	Solicitação	Cidadão solicitou a relação de professores de matemática que foram convocados, empossados, efetivo exercício, desistentes, exonerados e candidatos que perderam o prazo, referente ao Concurso Público publicado em 21 de Setembro de 2018.	Secretaria de Educação	Em andamento, está dentro do prazo.	Em andamento, está dentro do prazo.	Em andamento
202303031603221	WhatsApp	15/02/2023	15/02/2023	Obras	Solicitação	Cidadão solicitou por meio da Ouvidoria Eletrônica, reparo na iluminação pública, pois o poste de sua rua estava inoperante.	Rua Santa Inês, Cohab	16/02/2023	1 dia	Sim
202302251802191	Portal da Transparência	25/02/2023	03/03/2023	Obras	Solicitação	Cidadão solicitou que fosse feita uma manutenção na academia da cidade, pois a mesma encontrasse com as barras de ferro envergadas e o corrimão está quebrado com o ferro exposto.	Rua Abenicio Arthur Sobral, Coquerial	Em andamento, está dentro do prazo.	Em andamento, está dentro do prazo.	Em andamento
202303031603451	WhatsApp	28/02/2023	28/02/2023	Obras	Solicitação	Cidadão solicitou reparo no poste de sua rua, pois a lâmpada não estava funcionando.	Rua Adalgisa Moura, Centro	28/02/2023	Mesmo dia	Sim

RELATÓRIO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL - MARÇO DE 2023

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

Protocolo	Fonte da Manifestação	Data do Recebimento	Data de Envio para a Unidade Demandada	Secretaria/Órgão demandado	Tipo de Manifestação	Descrição da Manifestação	Localidade	Data do Retorno da Secretaria/órgão	Média do prazo de Resposta	A situação Manifestada pelo Cidadão foi resolvida?
202304121404251	WhatsApp	01/03/2023	01/03/2023	Educação	Dúvida	Cidadã que possivelmente é mãe de um aluno da rede municipal, questionou quanto a entrega do kit escolar, se realmente ele havia acontecido.	Secretária de Educação	01/03/2023	Mesmo dia	Sim
202303011503121	Atendimento Presencial	01/03/2023	01/03/2023	SEPLAG	Solicitação	No dia 01/03/2023 uma cidadã que é servidora pública, procurou a Ouvidoria para reclamar da Secretária de Planejamento e Gestão. Porquanto, quando foi no Banco buscar o seu PIS/Pasep e não constava quaisquer valores. O fato gerador é que ela tinha direito ao PIS/Pasep, pois tem mais de 5 anos de serviços prestados ao Município de Toritama, tendo sido admitida no ano de 2017. Porém, quando foi no Banco apareceu que ela havia sido admitida no ano de 2019. Sendo assim, dois anos de serviços não foram contabilizados, segundo a orientação do Banco o RH precisa retificar os anos de serviços prestados, para que ela possa direito ao PIS/Pasep.	SEPLAG	03/03/2023	2 dias	Em andamento
202303011203441	Portal da Transparência	01/03/2023	01/03/2023	Educação	Reclamação	Ouvidoria recebeu por meio da Ouvidoria eletrônico, reclamação sobre a não passagem do ônibus escolar que leva os alunos para o Estelita Timóteo, fazendo 3 dias que não passava no sítio oncinhas.	Secretária de Educação	07/03/2023	6 dias	Sim
202304121404401	WhatsApp	08/03/2023	08/03/2023	Obras	Solicitação	Cidadão solicitou que o poste de sua rua que estava inoperante, fosse reparado, para que a iluminação retornasse.	3° Rua do Colorado, Próximo a Fábrica da Fênix.	13/03/2023	5 dias	Sim
202304121404001	Instagram	10/03/2023	10/03/2023	Obras	Solicitação	Durante a entrevista do Prefeito, cidadão contactou a Ouvidoria para que o poste sem iluminação de sua rua, fosse reparado.	Rua José Eraldo da Silva, Centro.	14/03/2023	4 dias	Sim
202304121404361	Atendimento Presencial	14/03/2023	14/03/2023	Educação	Reclamação	Estudante de fisioterapia reclamou que os ônibus da tarde, não estava levando os alunos que era do turno da noite, mesmo tenho vaga no ônibus. Ainda expressou, que a vida financeira de um estudante já é complicada e ainda tendo que pagar transporte privado para ir para faculdade, não tinha condições.	Secretaria de Educação	17/03/2023	3 dias	Sim
202304121404551	WhatsApp	20/03/2023	20/03/2023	Meio Ambiente	Reclamação	A Ouvidoria recebeu uma reclamação, sobre um cachorro violento que está atacando moradores, além disso fica latindo com veemência e fica avançando para morder as pessoas que passam na rua. Os moradores da rua já falaram com o tutor do animal, entretanto não obtiveram êxito.	Rua Escada, Loteamento Deus é fiel	28/03/2023	8 dias	Sim
202304121404241	WhatsApp	20/03/2023	20/03/2023	Saúde	Reclamação	Mãe de um bebê procurou a Ouvidoria para reclamar da falta de vacinas para crianças recém-nascidas, segundo a mesma está faltando as vacinas para crianças de 2 meses e ainda essa falta de vacinas são em todas as unidades de saúde.	Secretária de Saúde	23/03/2023	3 dias	Sim
202304121404391	WhatsApp	20/03/2023	20/03/2023	Obras	Reclamação	A reclamação que a Ouvidoria recebeu tratava-se de um buraco, que estava afetando a residência de uma cidadã. Pois, o mesmo estava em frente a sua residência.	Rua José Vieira de Melo, Centro.	23/03/2023	3 dias	Sim
202304121404561	WhatsApp	21/03/2023	21/03/2023	Obras	Solicitação	Cidadã solicitou que fosse efetuado o reparo na iluminação do poste de sua rua, pois o mesmo não estava funcionando.	Rua Canaã, Príncipe da Paz.	23/03/2023	2 dias	Sim
202303161103101	Portal da Transparência	22/03/2023	22/03/2023	Fazenda	Solicitação	Ouvidoria recebeu uma solicitação pela Ouvidoria Eletrônica, de uma arquiteta que solicitou a legislação urbanista do município, para fins de realização de um projeto.	Secretaria da Fazenda	22/03/2023	Mesmo dia	Sim
202304121404151	WhatsApp	22/03/2023	22/03/2023	Obras	Solicitação	Cidadão solicitou que o poste de sua rua que estava inoperante, fosse reparado, para que a iluminação retornasse.	Loteamento de Antão, conhecido como Loteamento de Jaíro.	22/03/2023	Mesmo dia	Sim
202304121404401	WhatsApp	23/03/2023	23/03/2023	Obras	Reclamação	Cidadão reclamou para a Ouvidoria, sobre um buraco causado em sua rua, esse mesmo buraco estava gerando condições adversas para os condutores de automóveis, ao mesmo tempo que dificultava a transição na rua.	Rua Pio X, ao lado do Cemitério.	31/03/2023	8 dias	Sim
202304121404021	WhatsApp	23/03/2023	23/03/2023	Obras	Solicitação	Cidadão solicitou que o poste de sua rua fosse reparado, pois sua iluminação não estava funcionando.	Rua Maragogi, 55, Por trás do Parque das Feiras.	24/03/2023	1 dia	Sim
202304121404471	WhatsApp	23/03/2023	23/03/2023	Obras	Solicitação	Cidadão solicitou que o poste de sua rua que estava inoperante, fosse reparado, para que a iluminação retornasse. Barramento do Poste: T068056	Colorado, Rua Projetada	24/03/2023	1 dia	Sim

RELATÓRIO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL-ABRIL DE 2023										
CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO										
Protocolo	Fonte da Manifestação	Data do Recebimento	Data de Envio para a Unidade Demandada	Secretaria/Órgão demandado	Tipo de Manifestação	Descrição da Manifestação	Localidade	Data do Retorno da Secretaria/órgão	Média do prazo de Resposta	A situação Manifestada pelo Cidadão foi resolvida?
202303291503371	Portal da Transparência	29/03/2023	11/04/2023	Educação	Denúncia	Mãe de aluna procurou a Ouvidoria, para denunciar que sua filha de 7 anos está sem intérprete de libras. Destacando, que apenas 7 alunos com deficiência auditiva foram contemplados	Secretaria de Educação	19/04/2023	8 dias	Sim
202305141505291	WhatsApp	03/04/2023	03/04/2023	Tributos	Dúvida	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, com a dúvida de saber como seria atendido pelo setor de tributação, solicitando os meios de comunicações.	Setor de Tributação	03/04/2023	Mesmo dia	Sim
202305141505511	WhatsApp	04/04/2023	04/04/2023	Assistência Social	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, solicitando explicações de como funcionaria a entrega dos peixes no período da semana santa.	Assistência Social	04/04/2023	Mesmo dia	Sim
202305141505301	WhatsApp	04/04/2023	04/04/2023	Obras	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, para solicitar que uma metralha de alta escala fosse retirada da rua, tendo em vista que esta estava sendo uma condição adversa para o funcionamento do seu empreendimento.	Margens da PE 90, em frente ao bar de Guiné.	04/04/2023	Mesmo dia	Sim
202305141505471	WhatsApp	04/04/2023	04/04/2023	Obras	Solicitação	Cidadã procurou a Ouvidoria para solicitar, que a lâmpada de um poste que estava sem funcionar, fosse trocada ou reparada. Barramento do poste 009143.	Rua Severino Caetano da Silva, em ferente ao bar de triângulo.	10/04/2023	6 dias	Sim
202305141505421	WhatsApp	11/04/2023	11/04/2023	Educação	Solicitação	Em meio aos acontecimentos na escolas do Brasil, uma mãe toritamense procurou a Ouvidoria solicitando por mais segurança em nossas escolas municipais.	Secretaria de Educação	11/04/2023	Mesmo dia	Sim
202305141505001	WhatsApp	11/04/2023	11/04/2023	Obras	Solicitação	Cidadã procurou a Ouvidoria para solicitar, que a lâmpada de um poste que estava sem funcionar, fosse trocada ou reparada.	Rua Soares, centro, próximo à Escola Estelita Timóteo.	11/04/2023	Mesmo dia	Sim
202305141505261	WhatsApp	11/04/2023	11/04/2023	Educação	Dúvida	Jovem toritamense, procurou a Ouvidoria, com a finalidade de entender se ainda pode obter a carteira do transporte escola, pois iniciará seu curso de graduação.	Secretaria de Educação	11/04/2022	Mesmo dia	Sim
202305141505501	WhatsApp	11/04/2023	11/04/2023	Obras	Solicitação	Cidadã procurou a Ouvidoria para solicitar, que a lâmpada de um poste que estava sem funcionar, fosse trocada ou reparada.	Rua 04 de outubro, centro, próxima a padaria serve bem.	20/04/2023	9 dias	Sim
202304141104151	Portal da Transparência	14/04/2023	14/04/2023	SEPLAG	Reclamação	Cidadã reclamou, pois estava tentando solicitar sua declaração de vínculo com a SEPLAG, já havia enviado e-mail e tentado entrar em contato com o número telefônico, porém sem sucesso.	Secretaria de Planejamento e Gestão	14/04/2023	mesmo dia	Sim
202304171504331	Portal da Transparência	17/04/2023	24/04/2023	Saúde	Dúvida	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, via Ouvidoria Eletrônica para tirar dúvida sobre a implantação do DIU no município de Toritama.	Secretaria de Saúde	11/05/2023	18 dias	Sim
202305141605001	WhatsApp	18/04/2023	18/04/2023	Obras	Reclamação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, para reclamar sobre um lixo que estava jogado em sua rua, de modo que a cada cidadão que despejava o lixo a metralha só aumentava de volume.	Beco localizado no centro, dá acesso a Rua Adalgisa Moura	19/04/2023	1 dia	Sim
202305141605031	WhatsApp	19/04/2023	19/04/2023	CTTU	Solicitação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, solicitando a presença da CTTU, pois tinha acontecido uma colisão de um caminhão com um poste em sua rua.	Rua Projetada, Areal	19/04/2023	Mesmo dia	Sim
202305141605551	WhatsApp	20/04/2023	20/04/2023	Obras	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, para solicitar que a lâmpada do poste de sua rua está sem funcionar e gostaria que fosse feito um reparo.	Rua Mariano Manoel da Silva, Vaca Leiteira.	Até o momento não houve	Até o momento não houve	Em andamento, dentro do prazo legal.
202305141605421	WhatsApp	24/04/2023	24/04/2023	Obras	Reclamação	Cidadão reclamou que em sua rua havia lixo, para agravar ainda mais a situação porcos já estavam abrindo as bolsas de lixo. Entrou em contato com a Ouvidoria.	Rua João Soares, Planalto.	28/04/2023	4 dias	Sim

RELATÓRIO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL-MAIO DE 2023										
CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO										
Protocolo	Fonte da Manifestação	Data do Recebimento	Data de Envio para a Unidade Demandada	Secretaria/Órgão demandado	Tipo de Manifestação	Descrição da Manifestação	Localidade	Data do Retorno da Secretaria/órgão	Média do prazo de Resposta	A situação Manifestada pelo Cidadão foi resolvida?
202305022205021	Portal da Transparência	02/05/2023	05/05/2023	Setor de Licitações	Denúncia	Ouvidoria recebeu, por meio do Portal da Transparência (E-ouv), uma denúncia acerca do processo licitatório. De modo que o denunciante falou que nesse processo licitatório nº 002/2023 FMAS, a empresa ganhadora pertence a filha de um servidor público, sendo assim segundo ele feriu diretamente o princípio da moralidade, previsto no Art. 37, caput, da Carta Magna de 1988.	Prefeitura de Toritama	08/05/2023	3 dias	Sim
202306131006211	WhatsApp	02/05/2023	02/05/2023	Educação	Dúvida	Cidadã procurou a Ouvidoria, por meio do WhatsApp. Com dúvidas sobre a forma de emitir sua carteira para utilização do transporte público, a mesma estava enfrentando dificuldades de cadastramento e não tinha recebido a mensagem de confirmação de sua inscrição.	Secretaria de Educação	02/05/2023	Mesmo dia	Sim
202306131006281	WhatsApp	02/05/2023	02/05/2023	Obras	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, solicitando o reparo do funcionamento do poste de sua rua, a numeração do poste é 009142.	Rua Severino Caetano, Próximo ao bar do triângulo.	10/05/2023	8 dias	Sim
202306131106531	WhatsApp	09/05/2023	09/05/2023	Obras	Solicitação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, para solicitar que fosse feito um reparo na iluminação do poste de sua rua, numeração do poste é T009817.	Rua Princesa Isabel, Planalto.	16/05/2023	7 dias	Sim
202305111105261	Portal da Transparência	11/05/2023	11/05/2023	Educação	Reclamação	Estudante reclamou que os ônibus escolares do turno noturno, ao chegarem na Avenida os motoristas não estão descendo a PE 90, pois trata-se de um caminho perigoso para os estudantes que residem no Coqueiral.	Secretaria de Educação	19/05/2023	8 dias	Sim
202306131106071	WhatsApp	11/05/2023	11/05/2023	Obras	Reclamação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, expressando sua reclamação pelo fato do seu lixo não ter sido recolhido, para agravar a situação animais furaram as bolsas que continham o lixo.	Rua do Posto de Saúde, Loteamento de Antão.	18/05/2023	7 dias	Sim
202306131506421	WhatsApp	12/05/2023	12/05/2023	Obras	Reclamação	Cidadã que reside na Rua Severino Caetano, entrou em contato com a Ouvidoria para reclamar que o esgoto estava dando retorno em sua residência.	Rua Severino Caetano, próxima a casa de força (CELPE).	31/05/2023	19 dias	Sim
202305121105191	Portal da Transparência	12/05/2023	12/05/2023	Saúde	Denúncia	Ouvidoria recebeu uma denúncia, pelo E-Duv. Sobre a UBS de Fazenda Velha, de forma que segundo a cidadã que realizou a manifestação, a recepcionista cotoca em ordem de atendimento por desejo próprio e não respeita ordem de chegada.	UBS - Fazenda Velha	02/06/2023	21 dias	Sim
202306131106111	WhatsApp	16/05/2023	16/05/2023	Saúde	Dúvida	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, para saber qual a unidade de saúde que a mesma devia procurar para receber atendimento, pois estava em dúvida qual seria a unidade correspondente ao seu bairro.	Rua Galdino Afonso, Centro	16/05/2023	Mesmo dia	Sim
202306131106251	WhatsApp	16/05/2023	16/05/2023	Educação	Dúvida	Estudante entrou em contato com a Ouvidoria, para saber os horários de partida do ônibus para os municípios circunvizinhos, bem como o horário de retorno das respectivas instituições de ensino.	Secretaria de Educação	16/05/2023	Mesmo dia	Sim
202305171905161	Portal da Transparência	17/05/2023	17/05/2023	Educação	Dúvida	Ouvidoria recebeu, através do portal da transparência uma manifestação, referente ao Concurso Público para Professores, questionando se ainda está vigente e se estão ocorrendo as respectivas convocações.	Secretaria de Educação	05/06/2023	19 dias	Sim
202306131106531	WhatsApp	17/05/2023	17/05/2023	Obras	Solicitação	Cidadã solicitou que fosse retirada uma metralha que estava assolando à frente de sua residência. Dificultando sua transição até sua residência.	Rua Enéas Vicente, 62, Centro.	30/05/2023	13 dias	Sim
202306131106391	WhatsApp	17/05/2023	17/05/2023	Desen. Econômico	Dúvida	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, com dúvidas a serem respondidas, foram elas: o dia de funcionamento da feira do jeans, o horário de início das vendas e ainda seu funcionamento.	Desenvolvimento Econômico	17/05/2023	Mesmo dia	Sim
202306131406111	WhatsApp	19/05/2023	19/05/2023	Obras	Reclamação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, reclamando que foi realizada uma obra em sua rua e deixaram pedras em sua calçada, e em razão disso manifestou sua reclamação.	Rua José Vieira de Melo, 25, Centro.	02/06/2023	14 dias	Sim
202306131406161	WhatsApp	22/05/2023	22/05/2023	Vigilância Sanitária	Solicitação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, por meio do WhatsApp. Com a finalidade de Solicitar uma capinação na sua rua, pois já estavam aparecendo animais perigosos no meio dos matos.	Rua Pedro Ângelo da Silva, próximo a Escola Maria Aurora de Jesus.	24/05/2023	2 dias	Sim
202306131406181	WhatsApp	25/05/2023	25/05/2023	Saúde	Solicitação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, solicitando o número das unidades de saúde, pois necessitava realizar algumas marcações tanto para si, quanto para seus familiares.	Secretaria de Saúde	25/05/2023	Mesmo dia	Sim
202306131406121	WhatsApp	25/05/2023	25/05/2023	Obras	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, solicitando que a iluminação do poste de sua rua fosse reparado, tendo em vista a escuridão que ficava a rua com a ausência de iluminação. (T009460)	Rua Pedro Ferreira, próxima a Escola Edgar Torres.	08/06/2023	14 dias	Sim
202306131506091	WhatsApp	29/05/2023	29/05/2023	Desen. Econômico	Dúvida	Cidadã da Zona da Mata, entrou em contato com a Ouvidoria, para saber se a feira do jeans ainda estava funcionando aos domingos ou se tinha sofrido uma alteração no dia de sua realização, bem como gostaria de saber o horário de abertura das vendas.	Desenvolvimento Econômico	29/05/2023	Mesmo dia	Sim

RELATÓRIO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL-JUNHO DE 2023										
CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO										
Protocolo	Fonte da Manifestação	Data do Recebimento	Data de Envio para a Unidade Demandada	Secretaria/Orgão demandado	Tipo de Manifestação	Descrição da Manifestação	Localidade	Data do Retorno da Secretaria/orgão	Média do prazo de Resposta	A situação Manifestada pelo Cidadão foi resolvida?
202306021406321	Portal da Transparência	02/06/2023	02/06/2023	Educação	Denúncia	O cidadão relata que ao sair do supermercado Barateiro no bairro do Antônio, onde seu veículo estava parado em frente ao supermercado, um ônibus de transporte escolar estava passando pelo local e o motorista do referido ônibus xingou o cidadão e o ameaçou.	Secretaria de Educação	04/06/2023	2 dias	Sim
202307141607321	WhatsApp	02/06/2023	02/06/2023	Obras	Solicitação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, por meio do WhatsApp. Solicitando que uma metralha que estava em frente à sua residência fosse retirada. Porquanto, estava atrapalhando o trâmite dos passageiros, ainda se dispôs a pagar a taxa pelo recolhimento da metralha.	Rua Parque das Feiras, próximo a Barouch	30/06/2023	28 dias	Sim
202307141607581	WhatsApp	05/06/2023	05/06/2023	Obras	Solicitação	Cidadão solicitou que o poste de sua rua fosse reparado, pois a iluminação estava sem funcionar. Barramento do poste: TD99334.	Rua Antônio Soares, ao lado da Rota Proteção Veicular	15/06/2023	10 dias	Sim
202307141607231	WhatsApp	07/06/2023	07/06/2023	Obras	Solicitação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, através do WhatsApp. Solicitando que metralha que estava em sua rua fosse retirada.	Rua João Claudino Florência, por trás do bar de guiné	22/06/2023	15 dias	Sim
202307141607481	WhatsApp	07/06/2023	07/06/2023	Cultura e Esportes	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, por meio do WhatsApp. Solicitando o link de inscrição para participação da corrida alusiva ao dia dos namorados.	Secretaria de Cultura e Esportes	07/06/2023	Mesmo dia	Sim
202306061406291	Portal da Transparência	08/06/2023	08/06/2023	Educação	Elogio	Cidadão por meio do Portal da Transparência, registrou um elogio direcionado para Educação do município de Toritama, utilizando as seguintes palavras: "Um belo de um elogio expresso aqui, um compromisso realmente com a educação".	Secretaria de Educação	08/06/2023	Mesmo dia	Sim
20230608806101	Portal da Transparência	08/06/2023	08/06/2023	Assistência Social	Dúvida	Cidadão por meio do Portal da Transparência, registrou uma dúvida, sobre como poderia fazer para participar do próximo casamento coletivo.	Assistência Social	08/06/2023	Mesmo dia	Sim
202307141607291	Atendimento Presencial	08/06/2023	08/06/2023	Assistência Social	Reclamação	Cidadã veio presencialmente na Ouvidoria, falar que já fazia muito tempo que não estava recebendo sua cesta básica. Educadamente, pediu que essa questão fosse vista, pois seu armário estava vazio.	Lagoa do Exú, próximo a borracharia de Lula	08/06/2023	Mesmo dia	Sim
202306081106081	Portal da Transparência	08/06/2023	08/06/2023	CTTU	Dúvida	Cidadão manifestou uma dúvida no Portal da Transparência, questionando sobre como poderia solicitar o fechamento de uma rua, para realização de uma festa de aniversário.	CTTU	08/06/2023	Mesmo dia	Sim
202307141607511	WhatsApp	12/06/2023	12/06/2023	Educação	Dúvida	Cidadã que possivelmente é mãe de aluno da rede municipal de ensino. Questionou sobre a entrega dos fardamentos escolares.	Educação	12/06/2023	Mesmo dia	Sim
202307141607271	WhatsApp	12/06/2023	12/06/2023	CTTU	Solicitação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, por meio do WhatsApp. Solicitando que a CTTU fosse advertir um caminhão que simplesmente estava parado no meio da rua, dificultando a passagem dos pedestres e veículos automotores.	Rua Luiz Bertolino da Silva, próximo ao Protázio	12/06/2023	Mesmo dia	Sim
202306141406571	Portal da Transparência	14/06/2023	14/06/2023	Desenvolvimento Econômico	Dúvida	Cidadão com dúvida, entrou em contato com a Ouvidoria, questionando sobre qual era o dia de funcionamento da feira do jeans em Toritama e ainda perguntando sobre o horário.	Desenvolvimento Econômico	14/06/2023	Mesmo dia	Sim
202307141607131	WhatsApp	14/06/2023	14/06/2023	Obras	Solicitação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, por meio do WhatsApp. Solicitando, que a metralha que estava em sua rua fosse retirada.	Rua Três Costas, próximo à lavanderia de Salvador	30/06/2023	16 dias	Sim
202307171607251	WhatsApp	16/06/2023	16/06/2023	Educação	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, por meio do WhatsApp. Solicitando, que o poste de sua rua fosse reparado, pois estava sem iluminação.	Rua Manoel Borba, Centro	30/06/2023	14 dias	Sim
202306211406181	Portal da Transparência	21/06/2023	21/06/2023	Assistência Social	Dúvida	Cidadão enviou sua manifestação pelo Portal da Transparência, questionando como poderia está se cadastrando para fazer parte e receber a antena digital.	Assistência Social	21/06/2023	Mesmo dia	Sim
202307171607011	WhatsApp	21/06/2023	21/06/2023	Obras	Solicitação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, através do WhatsApp. Solicitando, que fosse feito o reparo da iluminação do poste de sua rua.	Rua Amaro Cardoso Dias de Araújo, Areal	04/07/2023	14 dias	Sim
202307171607001	WhatsApp	27/06/2023	27/06/2023	Educação	Reclamação	A Ouvidoria recebeu um vídeo por meio do WhatsApp, em que retratava um ônibus escolar com todos os assentos ocupados, entretanto, tinha uma quantidade de alunos em pé.	Secretaria de Educação	29/06/2023	2 dias	Sim
202307171607381	WhatsApp	27/06/2023	27/06/2023	Obras	Solicitação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, através do WhatsApp. Solicitando, que fosse feito o reparo da iluminação do poste de sua rua.	Rua Jorge Mateus da Silva Bezerra, Coqueiral	14/07/2023	17 dias	Sim
20230629806551	Portal da Transparência	29/06/2023	29/06/2023	Educação	Solicitação	Cidadão protocolou manifestação no Portal da Transparência, solicitando sobre até quando iria a vigência do Concurso Público da Educação em Toritama.	Secretaria de Educação	29/06/2023	Mesmo dia	Sim
202307171607081	WhatsApp	29/06/2023	29/06/2023	Assistência Social	Solicitação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, solicitando o local e como poderia fazer para tirar a 2ª via do RG de seu filho.	Assistência Social	29/06/2023	Mesmo dia	Sim

RELATÓRIO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL- JULHO DE 2023										
CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO										
Protocolo	Fonte da Manifestação	Data do Recebimento	Data de Envio para a Unidade Demandada	Secretaria/Orgão demandado	Tipo de Manifestação	Descrição da Manifestação	Localidade	Data do Retorno da Secretaria/orgão	Média do prazo de Resposta	A situação Manifestada pelo Cidadão foi resolvida?
202308151408351	WhatsApp	02/07/2023	02/07/2023	Des. Econômico	Dúvida	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, com a finalidade de tirar dúvidas em relação ao funcionamento da feira do jeans, a saber: horário de início e dia de funcionamento.	Feira do Jeans	02/07/2023	Mesmo dia	Sim
202308151408571	WhatsApp	03/07/2023	03/07/2023	Obras	Solicitação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, por meio do WhatsApp. Para solicitar o reparo do poste de sua rua, a numeração do poste é: T029729.	Rua Maria Catarina, Coqueiral	13/07/2023	10 DIAS	Sim
202307042107001	Portal da Transparência	04/07/2023	04/07/2023	Educação	Solicitação	Professor entrou em contato com a Ouvidoria por meio da E-Ouv, para solicitar algumas informações sobre o concurso público, a saber: prorrogação do prazo, chamamento dos aprovados e os convocados até o momento.	Secretaria de Educação	25/07/2023	21 dias	Sim
202308151408291	WhatsApp	04/07/2023	04/07/2023	Assistência Social	Solicitação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, por meio do WhatsApp. Para solicitar o número telefônico do CRAS.	Assistência Social	04/07/2023	Mesmo dia	Sim
202308151408341	WhatsApp	04/07/2023	04/07/2023	Assistência Social	Dúvida	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, para extrair dúvidas, acerca da forma de tirar a 2ª via da sua identidade. A saber: portal de acesso e agendamento.	Assistência Social	04/07/2023	Mesmo dia	Sim
202308151408461	WhatsApp	04/07/2023	04/07/2023	Educação	Solicitação	Aluno novato na universidade, entrou em contato para saber a disponibilidade do transporte universitário e como poderia fazer para se inscrever para se tornar usuário do transporte universitário.	Secretaria de Educação	04/07/2023	Mesmo dia	Sim
202308151408201	WhatsApp	04/07/2023	04/07/2023	Tributos	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, por meio do WhatsApp. Para solicitar a forma de contato com o setor de tributação, pois estava querendo renegociar um débito de IPTU e documentação necessária.	Secretaria da Fazenda	04/07/2023	Mesmo dia	Sim
202307051207071	Portal da Transparência	05/07/2023	05/07/2023	Educação	Dúvida	Aluna que faz utilização do transporte universitário, entrou em contato com a Ouvidoria Eletrônica (E-Ouv), para saber se precisaria emitir uma nova carteira de transporte relacionada ao 2º semestre.	Secretaria de Educação	05/07/2023	Mesmo dia	Sim
202308151408301	WhatsApp	05/07/2023	05/07/2023	Fazenda	Dúvida	Pessoa Jurídica entrou em contato com a Ouvidoria, por meio do WhatsApp. Para tirar dúvidas quanto a emissão do certificado de funcionamento, a dúvida era relacionada aos documentos necessários para tirar o certificado, o mesmo já tinha pegado as taxas de vigilância e alvará.	Secretaria da Fazenda	05/07/2023	Mesmo dia	Sim
202308151408341	WhatsApp	06/07/2023	06/07/2023	Obras	Solicitação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, por meio do WhatsApp. Para solicitar o reparo do poste de sua rua, a numeração do poste é: T087986.	Rua Florianópolis, Loteamento Colorado.	26/07/2023	20 dias	Sim
202308151408511	WhatsApp	06/07/2023	06/07/2023	Obras	Solicitação	Cidadão solicitou por meio do WhatsApp. O reparo da iluminação de sua rua, pois haviam postes sem funcionarem, assim sendo a rua estava ficando muito escuro e trazendo insegurança aos moradores e transeuntes.	Rua Inglaterra, Novo Coqueiral.	26/07/2023	20 dias	Sim
202307101107411	Atendimento Presencial	10/07/2023	10/07/2023	Assistência Social	Denúncia	Cidadã procurou a Ouvidoria presencialmente, para denunciar a maneira como foi tratada no CRAS, pois a mesma foi ao CRAS para solicitar uma cesta básica e quando chegou lá, teve que ouvir os seguintes dizeres: "se tiver que morrer de fome, vai morrer." Dessa forma, sentiu-se humilhada.	Assistência Social	27/07/2023	17 dias	Secretaria fazendo apuração dos fatos.
202308151408221	WhatsApp	14/07/2023	14/07/2023	Fazenda	Solicitação	Cidadã que reside em Ribeirão Preto/SP, entrou em contato com a Ouvidoria para solicitar informações, acerca do IPTU. A saber: Mês em que estaria disponível no sistema e formas de pagamento.	Secretaria da Fazenda	14/07/2023	Mesmo dia	Sim
202308151408571	WhatsApp	14/07/2023	14/07/2023	Obras	Solicitação	Cidadão solicitou por meio do WhatsApp. O reparo da iluminação de sua rua, pois haviam postes sem funcionarem, assim sendo a rua estava ficando muito escuro. Numeração do poste: T009334.	Rua Antônio Soares, Próximo ao Golden Hotel.	14/07/2023	Mesmo dia	Sim
202308151408371	WhatsApp	17/07/2023	17/07/2023	Vigilância Sanitária	Solicitação	Cidadã entrou em contato, solicitando o número telefônico da Vigilância Sanitária, pois precisava de um atendimento.	Vigilância Sanitária	14/07/2023	Mesmo dia	Sim
202308151408361	WhatsApp	17/07/2023	17/07/2023	Assistência Social	Dúvida	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, por meio do WhatsApp. Para tirar a dúvida se o receptor digital já estava sendo entregue na Prefeitura e qual o horário que poderia vir para fazer a retirada.	Assistência Social	14/07/2023	Mesmo dia	Sim
202307171607101	Portal da Transparência	17/07/2023	17/07/2023	Cultura e Esportes	Dúvida	Cidadão que é de Sergipe entrou em contato com a Ouvidoria Eletrônica (E-Ouv), para saber a programação do moto fest.	Cultura e Esportes	17/07/2023	Mesmo dia	Sim
202308151408091	WhatsApp	20/07/2023	20/07/2023	Meio Ambiente	Solicitação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, solicitando que passassem em sua rua, para retirar o corpo de um cachorro, que infelizmente estava morto.	Rua Itália, Novo Coqueiral	20/07/2023	Mesmo dia	Sim
202308151508241	WhatsApp	20/07/2023	20/07/2023	Obras	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, para solicitar que a sua rua fosse concertada, pois desde o mês de abril, iniciou-se uma grande ação da Secretaria de Obras na questão de tubulação. Concluída essa obra, faltava o ajuste da pavimentação.	Rua Severino Caetano, Centro	20/07/2023	Mesmo dia	Sim
202307211607381	Portal da Transparência	21/07/2023	21/07/2023	Assistência Social	Dúvida	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria eletrônica (E-Ouv), com a finalidade de perguntar se caso apresentasse a carteira de trabalho como documento, poderia pegar o kit da antena.	Assistência Social	21/07/2023	Mesmo dia	Sim
202308151508551	WhatsApp	25/07/2023	25/07/2023	Obras	Reclamação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, através do WhatsApp. Com o intuito de reclamar sobre a sua rua, que estava com o calçamento deteriorado já faziam alguns meses.	Rua Euzébio Florentino, Novo Alvorcer.	25/07/2023	Mesmo dia	Sim
202308151508051	WhatsApp	26/07/2023	26/07/2023	Obras	Reclamação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, por meio do WhatsApp. Para reclamar que havia um entulho que foi resultante de obra da Prefeitura em frente à sua residência. Com isso, estava atrapalhando a passagem do seu carro.	Cohab, em frente à igreja católica.	27/07/2023	1 dia	Sim
202308151508191	WhatsApp	31/07/2023	31/07/2023	Assistência Social	Dúvida	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, através do WhatsApp. Pedindo a localização do Espaço central, pois não sabia qual era o local e nem um ponto de referência, que fosse lhe ajudar a encontrar o espaço central.	Assistência Social	31/07/2023	Mesmo dia	Sim

RELATÓRIO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL- AGOSTO DE 2023										
CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO										
Protocolo	Fonte da Manifestação	Data do Recebimento	Data de Envio para a Unidade Demandada	Secretaria/Orgão demandado	Tipo de Manifestação	Descrição da Manifestação	Localidade	Data do Retorno da Secretaria/Orgão	Média do prazo de Resposta	A situação Manifestação pelo Cidadão foi resolvida?
20230915009151	WhatsApp	01/08/2023	01/08/2023	Assistência Social	Dúvida	Cidadã enviou uma mensagem no WhatsApp da Ouvidoria, questionando sobre a localização da Assistência Social, pois já tinha agendado e pagado a taxa para emitir seu documento de identificação.	Assistência Social	01/08/2023	Mesmo dia	Sim
20230915009571	WhatsApp	02/08/2023	02/08/2023	Obras	Solicitação	Cidadão solicitou por meio do WhatsApp, que o poste de sua rua fosse reparado, pois a iluminação não estava funcionando, com isso a rua estava completamente escura. Barramento do Poste - 40091531090617.	Rua José Pedro da Silva, Coqueiral	02/08/2023	Mesmo dia	Sim
20230915009401	WhatsApp	02/08/2023	02/08/2023	Obras	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a finalidade de reclamar e paralelamente fazer uma solicitação, a respeito de uma metralha que alguns cidadãos da localidade que ele mora estão jogando na rua, com isso solicitou o recolhimento dessa metralha.	Av. Jerusalém, Príncipe da Paz	15/08/2023	13 dias	Sim
20230915009551	Atendimento Presencial	03/08/2023	03/08/2023	Saúde	Reclamação	Cidadã, chamada por nome Alisa, Veio Presencialmente na sala da Ouvidoria, relatar sua reclamação sobre o TFD. Segundo ela, não estão permitindo que ele utilize esse serviço, pois falaram que ela tinha agredido o motorista, além disso mostrou o estado do seu braço e a urgência de ir para Recife.	Secretaria de Saúde	09/08/2023	6 dias	Sim
20230915009161	WhatsApp	03/08/2023	03/08/2023	Des. Econômico	Solicitação	Cidadão entrou em contato, por meio do WhatsApp, para solicitar a forma como ele poderia se inscrever para participar do Curso de Costura, que estava sendo realizado pela Prefeitura Municipal de Toritama.	Des. Econômico	03/08/2023	Mesmo dia	Sim
20230915009331	WhatsApp	03/08/2023	03/08/2023	Obras	Solicitação	Cidadã procurou a Ouvidoria pelo WhatsApp e solicitou que fosse retirado um material que estava em frente à sua residência, consequentemente atrapalhando que o seu carro fosse guardado dentro de casa.	Travessa Santa Mônica, Cohab	15/08/2023	12 dias	Sim
20230915009551	WhatsApp	04/08/2023	04/08/2023	Vigilância Sanitária	Solicitação	Cidadã enviou mensagem para o WhatsApp da Ouvidoria, solicitando o contato telefônico de ABEI animal, pois precisa agendar e consulta do seu pet.	Ame Animal	04/08/2023	Mesmo dia	Sim
20230915009071	WhatsApp	08/08/2023	08/08/2023	Des. Econômico	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria por meio do WhatsApp, solicitando algumas informações, a saber: O horário da feira do jeans, bem como o dia de seu funcionamento.	Des. Econômico	08/08/2023	Mesmo dia	Sim
202308062308071	Portal da Transparência	06/08/2023	06/08/2023	Ordem Social	Solicitação	A Ouvidoria recebeu na Ouvidoria eletrônica, uma solicitação para que os Guardas Municipais diligentemente protejam as praças contritas, visando a solicitante são adolescentes que estão vandalizando.	Ordem Social	24/08/2023	18 dias	Sim
20230915009181	WhatsApp	07/08/2023	07/08/2023	Obras	Reclamação	Cidadã reclamou, pois o saneamento havia parado na metade da rua, no entanto, essa demanda foi atendida. Foi a pavimentação no Novo coqueiral abarcou toda sua rua.	Rua 3ª Travessa Recife, Novo Coqueiral	01/09/2023	24 dias	Sim
202308081508291	Portal da Transparência	08/08/2023	08/08/2023	Assistência Social	Dúvida	A Ouvidoria recebeu uma dúvida, por meio da Ouvidoria Eletrônica. No protocolo realizado pelo cidadão, havia uma dúvida quanto a disponibilidade de Cursos Profissionalizantes por parte da Prefeitura Municipal.	Assistência Social	14/08/2023	6 dias	Sim
202309151009171	WhatsApp	08/08/2023	08/08/2023	Assistência Social	Dúvida	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, para tirar algumas dúvidas, a saber: o local que realiza o serviço de renovação de identidade, como também qual era o procedimento a ser aplicado para emissão do novo documento.	Assistência Social	08/08/2023	Mesmo dia	Sim
202309151009361	WhatsApp	08/08/2023	08/08/2023	Assistência Social	Solicitação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, solicitando o contato da Assistência Social, pois estava reclamando do salário maternidade, fundamentando que uma amiga sua extraiu esse salário e que foi através da Prefeitura.	Assistência Social	08/08/2023	Mesmo dia	Sim
202309151009231	WhatsApp	08/08/2023	08/08/2023	Obras	Reclamação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria pelo WhatsApp, para realizar uma reclamação que em sua rua existia um engoto estourado, com isso havia um mal cheiro circulando em sua rua e incomodando os cidadãos.	Rua Santa Luzia, Cohab	11/09/2023	33 dias	Sim
202309151009331	WhatsApp	08/08/2023	08/08/2023	Obras	Reclamação	Cidadão reclamou por meio do WhatsApp, que em sua rua já faziam 4 meses que haviam quebrado uma pedra, no entanto, não foram recolhidos os restos da pedra, dessa forma juntou isso naquela localidade.	Rua Heleno Benedito	01/09/2023	30 dias	Sim
202309151009421	WhatsApp	08/08/2023	08/08/2023	Obras	Reclamação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, para reclamar de um engoto em sua rua, pois de acordo com ela concertaram um engoto já faziam 2 meses, mas não foram recolhidos os restos do mal cheiro estava escalando.	Rua Alto da Saudade	28/08/2023	20 dias	Sim
202309151009161	WhatsApp	08/08/2023	08/08/2023	Obras	Reclamação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria por meio do WhatsApp, por conta de um ferramental de água que está ocorrendo em uma construção e com isso está quebrando todo o calcamento.	Rua Heleno Rodrigues da Silva, Novo Alvorcar	06/09/2023	28 dias	Sim
202309151009131	WhatsApp	08/08/2023	08/08/2023	Obras	Solicitação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, por meio do WhatsApp. Para solicitar o reparo da iluminação do poste de sua rua, pois com a falta de iluminação, sua rua estava muito escura.	Rua 13 de Maio, nº 148	30/08/2023	22 dias	Sim
202309151009251	WhatsApp	08/08/2023	08/08/2023	Obras	Reclamação	Cidadã reclamou por meio do WhatsApp, pois o lixo não estava passando no horário correto. Entretanto, também havia um descarte incorreto por parte dos moradores da localidade.	Sítio Lagoa do Exó, Novo Coqueiral	22/08/2023	14 dias	Sim
202309151009471	WhatsApp	14/08/2023	14/08/2023	Educação	Solicitação	Cidadã que também é aluna universitária, procurou a Ouvidoria, por meio do WhatsApp. Para se informar sobre o horário de saída do ônibus para a cidade de Caruaru no turno matutino e vespertino.	Secretaria de Educação	14/08/2023	Mesmo dia	Sim
202309151009541	WhatsApp	14/08/2023	14/08/2023	Fazenda	Dúvida	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, com a finalidade de saber qual o dia será disponibilizado o IPTU, bem como a forma de pagamento e a maneira como a qual poderia aderir um desconto do valor.	Secretaria da Fazenda	14/08/2023	Mesmo dia	Sim
202309151009101	WhatsApp	14/08/2023	14/08/2023	Obras	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria pelo WhatsApp. Para solicitar o recolhimento de um entulho, pois estava fazendo uma obra em sua casa e terminada a mesma, sobrou um resto de aterro, em razão disso solicitou o recolhimento do material (entulho).	Rua João Soares, Independente	28/08/2023	14 dias	Sim
202309151009461	WhatsApp	15/08/2023	15/08/2023	Obras	Solicitação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, através do WhatsApp, com a finalidade de solicitar a reposição da iluminação do poste de sua rua, que não estava funcionando.	Loteamento de Mandãozinho, Sítio São João	22/08/2023	7 dias	Sim
202309151009401	WhatsApp	18/08/2023	18/08/2023	Assistência Social	Dúvida	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, por meio do WhatsApp. Para tirar algumas dúvidas, quanto ao funcionamento do Casamento Coletivo, desde a publicação do edital até o efetivo momento do casamento.	Assistência Social	18/08/2023	Mesmo dia	Sim
202309151009321	WhatsApp	21/08/2023	23/08/2023	Obras	Reclamação	Cidadão reclamou para Ouvidoria, por intermédio do WhatsApp. Sobre a rua de onde está localizada sua residência, de acordo com o mesmo, existe um engoto com cano estourado em sua rua, consequentemente um mal cheiro sendo exalado em sua rua.	Rua Surubim, Deus é fiel	06/09/2023	14 dias	Sim
202309151009561	WhatsApp	22/08/2023	22/08/2023	Assistência Social	Dúvida	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, por meio do WhatsApp. Para tirar uma dúvida quanto a forma de emissão da Carteira de Identidade. O fator gerador da dúvida era sobre o Portal de Acesso para agendar a retirada da 2ª Via do RG.	Assistência Social	22/08/2023	Mesmo dia	Sim
202309151009061	WhatsApp	24/08/2023	24/08/2023	Saúde	Solicitação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, pelo WhatsApp. Para solicitar o número telefônico do SAMU, pois já não agendou em caso de urgência e necessidade já teria o contato para realizar a ligação.	Secretaria de Saúde	24/08/2023	Mesmo dia	Sim
202309151009101	WhatsApp	28/08/2023	28/08/2023	Assistência Social	Solicitação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria por meio do WhatsApp. Para solicitar desesperadamente, um carro de mudança, pois sua mãe está passando por momento difícil com o sepultamento dela, inclusive chegou a ser agendada por momento difícil com o sepultamento dela.	Assistência Social	28/08/2023	Mesmo dia	Sim
202309151009261	WhatsApp	28/08/2023	28/08/2023	Educação	Dúvida	Cidadã procurou a Ouvidoria, por meio do WhatsApp. Como poderia falar com o Secretário de Educação, pois estava querendo uma oportunidade estágio não obrigatório, mas remunerado. Porém, além de oportunidade, também queria uma primeira oportunidade.	Secretaria de Educação	28/08/2023	Mesmo dia	Sim
202309151009141	WhatsApp	29/08/2023	29/08/2023	Obras	Reclamação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, pelo WhatsApp. Para reclamar sobre um engoto estourado em sua rua, esse cano estourado deu-se, em razão de passagem de um ônibus da Prefeitura. Provocando, um mal cheiro e mal estar nos moradores próximos.	Rua Sete, S/Endereço	06/09/2023	8 dias	Sim

RELATÓRIO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL - SETEMBRO DE 2023										
CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO										
Protocolo	Fonte da Manifestação	Data do Recebimento	Data de Envio para a Unidade Demandada	Secretaria/Órgão demandado	Tipo de Manifestação	Descrição da Manifestação	Localidade	Data do Retorno da Secretaria/Órgão	Média do prazo de Resposta	A situação Manifestação pelo Cidadão foi resolvida?
202310161010341	WhatsApp	01/09/2023	01/09/2023	Fazenda	Dúvida	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, por meio do WhatsApp. Para tirar dúvidas acerca do seu boleto de arrecadação municipal.	Secretaria da Fazenda	01/09/2023	Mesmo dia	Sim
202310161010241	WhatsApp	01/09/2023	01/09/2023	Saúde	Dúvida	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, por meio do WhatsApp. Para perguntar sobre como é a forma para marcar uma consulta com o Ortopedista.	Secretaria da Saúde	01/09/2023	Mesmo dia	Sim
202310161010141	WhatsApp	04/09/2023	04/09/2023	Des. Econômico	Dúvida	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, por meio do WhatsApp. Para saber se ocorreria feira normalmente no dia 07 de setembro.	Desenvolvimento Econômico	04/09/2023	Mesmo dia	Sim
202309041009571	Portal da Transparência	04/09/2023	04/09/2023	Saúde	Reclamação	Cidadã reclamou no Portal da transparência, que o atendimento do dentista de uma UBS, está muito desorganizado.	Secretaria da Saúde	18/09/2023	14 dias	Sim
202310161010411	WhatsApp	04/09/2023	04/09/2023	Assistência Social	Dúvida	Cidadã procurou a Ouvidoria, através do WhatsApp. Para se informar onde poderia renovar o seu cadastro do Bolsa família, ao mesmo tempo que perguntou onde se localizava a Assistência Social.	Assistência Social	04/09/2023	Mesmo dia	Sim
202310161010301	WhatsApp	04/09/2023	04/09/2023	Saúde	Dúvida	A mãe de uma criança autista entrou em contato com a Ouvidoria, para saber como poderia marcar consulta com o neuropediatra.	Secretaria da Saúde	04/09/2023	Mesmo dia	Sim
202310161010391	WhatsApp	05/09/2023	05/09/2023	Des. Econômico	Dúvida	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, para saber como seria o dia e horário de funcionamento da feira do jeans no dia 07 de setembro.	Desenvolvimento Econômico	05/09/2023	Mesmo dia	Sim
202310161010501	WhatsApp	05/09/2023	05/09/2023	Obras	Solicitação	Ouvidoria recebeu de uma cidadã, a solicitação para que em sua rua fosse feito o reparo de um poste de iluminação, pois o mesmo estava sem funcionar.	Rua Surubim, perto da Lavanderia Prefeirencial	27/09/2023	22 dias	Sim
202310161010541	WhatsApp	06/09/2023	06/09/2023	Des. Econômico	Dúvida	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, para sanar sua dúvida acerca de como funcionaria a feira do jeans no dia 07 de setembro, tendo em vista que era feriado nacional.	Desenvolvimento Econômico	06/09/2023	Mesmo dia	Sim
202310161010241	WhatsApp	06/09/2023	06/09/2023	Fazenda	Dúvida	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, para saber o valor do seu IPTU e a forma de pagamento em parcelas únicas para obtenção de desconto no valor total.	Secretaria da Fazenda	06/09/2023	Mesmo dia	Sim
202310161010001	WhatsApp	06/09/2023	06/09/2023	Obras	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria para solicitar o reparo de iluminação de um poste de iluminação da sua rua, que estava sem funcionar já faziam semanas.	Valentim 3	27/09/2023	21 dias	Sim
202310161010241	WhatsApp	06/09/2023	06/09/2023	Fazenda	Dúvida	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, por meio do WhatsApp. Para perguntar qual seria a documentação necessária para emissão de um alvará de funcionamento.	Secretaria da Fazenda	06/09/2023	Mesmo dia	Sim
202309091809271	Portal da Transparência	09/09/2023	11/09/2023	Ordem Social	Solicitação	Compradora de outro município, entrou em contato com a Ouvidoria. Para informá-los que existe um comerciante falso em Toritama aplicando golpes.	Ordem Social	11/09/2023	Mesmo dia	Sim
202310161010491	WhatsApp	11/09/2023	11/09/2023	Saúde	Solicitação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, solicitando o número telefônico da Unidade de Saúde do bairro do Deus é fiel.	Secretaria da Saúde	11/09/2023	Mesmo dia	Sim
202310161010131	WhatsApp	11/09/2023	11/09/2023	Saúde	Dúvida	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, por meio do WhatsApp. Para solicitar o número telefônico da Policlínica Municipal.	Secretaria da Saúde	11/09/2023	Mesmo dia	Sim
202310161010381	WhatsApp	11/09/2023	11/09/2023	Obras	Solicitação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, solicitando que fosse feito um reparo no poste de iluminação da sua rua. Barramento - 1018873.	Rua Euzébio Florentino Danda.	11/10/2023	30 dias	Sim
202310161010111	WhatsApp	11/09/2023	11/09/2023	Ordem Social	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, solicitando o número telefônico da Guarda Municipal de Toritama.	Ordem Social	11/09/2023	Mesmo dia	Sim
202310161010251	WhatsApp	11/09/2023	11/09/2023	Obras	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, solicitando que a equipe do departamento elétrico fosse em sua rua, ajustar um poste de iluminação que estava inoperante.	Rua Professor Isidório José de Lima, Novo Alvorecer.	11/10/2023	30 dias	Sim
202310161010561	WhatsApp	12/09/2023	12/09/2023	Obras	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, solicitando o reparo da iluminação do poste de sua rua, pois o mesmo estava sem funcionar.	Rua Isaias Soares, próximo a Escola Estelita Timóteo	22/10/2023	10 dias	Sim
202310161010281	WhatsApp	12/09/2023	12/09/2023	Obras	Solicitação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, para solicitar que o poste de sua rua fosse reparado, pois o mesmo estava sem funcionar, provocando uma escuridão em sua rua.	Rua Santa Mônica, Cohab	26/09/2023	14 dias	Sim
202310161010481	WhatsApp	12/09/2023	12/09/2023	Obras	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, solicitando que o poste de sua rua fosse reparado, pois estavam sem iluminação, depois do apagão.	Novo Alvorecer, próximo a Igreja da Assembleia de Deus.	15/09/2023	3 dias	Sim
202310161010081	WhatsApp	14/09/2023	14/09/2023	Assistência Social	Solicitação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, para solicitar o número do CRAS, pois estava precisando de um atendimento.	Assistência Social	14/09/2023	Mesmo dia	Sim
202310161010341	WhatsApp	15/09/2023	15/09/2023	Meio Ambiente	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, para solicitar o contato da AME animal, pois estava precisando um serviço para o seu Pet.	Meio Ambiente	15/09/2023	Mesmo dia	Sim
202310161010211	WhatsApp	15/09/2023	15/09/2023	Cultura e Esportes	Dúvida	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, para obter informações sobre o motorfest, querendo saber a programação e as atrações que estariam se apresentando.	Cultura e Esportes	18/09/2023	3 dias	Sim
202310161010271	WhatsApp	19/09/2023	19/09/2023	Obras	Solicitação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, solicitando o reparo da iluminação do poste de sua rua, que não estava funcionando. Barramento - TD09248.	Rua Iraci Teixeira, Areal.	16/10/2023	27 dias	Sim
202310161010081	WhatsApp	26/09/2023	26/09/2023	Saúde	Solicitação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, solicitando o número telefônico da Unidade de Saúde do bairro do Independente.	Secretaria da Saúde	26/09/2023	Mesmo dia	Sim

RELATÓRIO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL- OUTUBRO DE 2023										
CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO										
Protocolo	Fonte da Manifestação	Data do Recebimento	Data de Envio para a Unidade Demandada	Secretaria/Orgão demandado	Tipo de Manifestação	Descrição da Manifestação	Localidade	Data do Retorno da Secretaria/orgão	Média do prazo de Resposta	A situação Manifestada pelo Cidadão foi resolvida?
202311161411461	WhatsApp	01/10/2023	01/10/2023	Obras	Reclamação	Cidadã que reside em Fazenda Velha veio reclamar na Ouvidoria, por meio do WhatsApp, que estão jogando lixo na lateral da igreja, com isso está se criando animais e está poluindo o ambiente.	Fazenda Velha	16/10/2023	15 dias	Sim
202311161411261	WhatsApp	02/10/2023	02/10/2023	Saúde	Dúvida	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, por meio do WhatsApp, para tirar dúvidas acerca das cirurgias realizadas no hospital municipal e a forma de agendamento.	Secretaria de Saúde	02/10/2023	Mesmo dia	Sim
202311161411451	WhatsApp	02/10/2023	02/10/2023	Saúde	Dúvida	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, por meio do WhatsApp, para saber o funcionamento do TFD a forma de utilização do serviço e os horários	Secretaria de Saúde	02/10/2023	Mesmo dia	Sim
202311161411081	WhatsApp	02/10/2023	02/10/2023	Obras	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, para que fosse retirada de sua rua uma metralha.	Rua 13 de Maio	22/10/2023	20 dias	Sim
202311161411301	WhatsApp	03/10/2023	03/10/2023	Desenvolvimento Econômico	Dúvida	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, por meio do WhatsApp, para saber se iria ocorrer feira do jeans no dia 12 de Outubro, tendo em vista que trata-se de um feriado nacional.	Desenvolvimento Econômico	03/10/2023	Mesmo dia	Sim
202311161411531	WhatsApp	03/10/2023	03/10/2023	Tributos	Dúvida	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, para saber qual era a documentação necessária, para solicitar o alvará de funcionamento.	Tributos	03/10/2023	Mesmo dia	Sim
202311161411231	WhatsApp	04/10/2023	04/10/2023	Assistência Social	Solicitação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, para solicitar o número do CRAS.	Assistência Social	04/10/2023	Mesmo dia	Sim
202311161411471	WhatsApp	05/10/2023	05/10/2023	Tributos	Solicitação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, por meio do WhatsApp, para solicitar o endereço eletrônico do setor de tributação.	Tributos	05/10/2023	Mesmo dia	Sim
202311161411181	WhatsApp	05/10/2023	05/10/2023	Desenvolvimento Econômico	Dúvida	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, por meio do WhatsApp. Para tirar dúvidas referentes a um curso de operador de máquinas que estava sendo ofertado.	Desenvolvimento Econômico	05/10/2023	Mesmo dia	Sim
202311161411591	WhatsApp	09/10/2023	09/10/2023	Tributos	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, por meio do WhatsApp, para saber como se daria a questão do IPTU e a maneira como seria pago, mesmo sendo de outra cidade.	Tributos	09/10/2023	Mesmo dia	Sim
202311161411271	WhatsApp	09/10/2023	09/10/2023	Obras	Reclamação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, pois em seu bairro, tinham postes queimados, pois havia pegado fogo no mesmo dia.	Valentim 3, próximo ao corte do irmão bioge.	29/10/2023	20 dias	Sim
202311161411491	WhatsApp	11/10/2023	11/10/2023	Tributos	Dúvida	Cidadã entrou em contato por meio do WhatsApp, para saber qual era a documentação necessária para cadastro mercantil.	Tributos	11/10/2023	Mesmo dia	Sim
202311161411191	WhatsApp	11/10/2023	11/10/2023	Desenvolvimento Econômico	Dúvida	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, para saber o dia da Feira do jeans, se realmente aconteceria no dia 12 de Outubro e qual seria o horário.	Desenvolvimento Econômico	11/10/2023	Mesmo dia	Sim
202311161411431	WhatsApp	16/10/2023	16/10/2023	Obras	Reclamação	Cidadã entrou em contato para reclamar sobre o não funcionamento da iluminação da sua rua, pois sua rua estava muito escura e perigosa.	Euzébio Dantas, Novo Alvorecer	30/10/2023	14 dias	Sim
202311161411051	WhatsApp	16/10/2023	16/10/2023	Obras	Reclamação	Cidadão entrou em contato por meio do WhatsApp, para reclamar sobre um poste de sua rua que já estava sem funcionar a muitos dias.	Rua Colônia, Novo Coqueital.	30/10/2023	14 dias	Sim
202311161411231	WhatsApp	20/10/2023	20/10/2023	Obras	Elogio	Cidadão agradeceu por meio do WhatsApp, pois sua solicitação sobre uma iluminação próxima à sua rua foi atendida e o serviço foi bem feito.	Rua Edmilson Borba, Centro.	20/10/2023	Mesmo dia	Sim
202310212310021	Portal da Transparência	21/10/2023	21/10/2023	Ordem Social	Denúncia	Cidadão por meio da Ouvidoria Eletrônica, denunciou som muito alto na sua rua, denúncia feita no dia 21/10 em um sábado, a Ouvidoria atendeu na Segunda e explicou o procedimento a ser aplicado em caso de reincidência.	Novo Alvorecer, Próximo as Casas de Mava	23/10/2023	2 dias	Sim
202311161511151	WhatsApp	23/10/2023	23/10/2023	Ordem Social	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, por meio do WhatsApp. Para solicitar o número da Guarda Municipal, pois uma moto havia sido roubada.	Ordem Social	23/10/2023	Mesmo dia	Sim
202310241110301	Portal da Transparência	24/10/2023	24/10/2023	Tributos	Solicitação	Cidadão entrou em contato solicitando quais eram os documentos necessários para solicitar o alvará atualizado, após o pagamento do IPTU.	Rodovia PE 90, Lavanderia Len Jeans.	24/10/2023	Mesmo dia	Sim
202311161511391	WhatsApp	24/10/2023	24/10/2023	Assistência Social	Dúvida	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, para saber como funcionaria até que dia estaria em aberto às inscrições para o debutante nota 10.	Assistência Social	24/10/2023	Mesmo dia	Sim
202310251710141	Portal da Transparência	25/10/2023	25/10/2023	Saúde	Denúncia	Por meio da Ouvidoria Eletrônica, a cidadã denunciou o comportamento da recepcionista da UBS da Cohab, estava sendo arrogante e tratando mal as pessoas.	Saúde	14/11/2023	19 dias	Sim
202311161511041	WhatsApp	30/10/2023	30/10/2023	Obras	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria por meio do WhatsApp, para solicitar o reparo no poste de sua rua, pois estava sem iluminação.	Rua Cleto Campelo, Fazenda Velha.	14/11/2023	15 dias	Sim

RELATÓRIO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL- NOVEMBRO DE 2023										
CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO										
Protocolo	Fonte da Manifestação	Data do Recebimento	Data de Envio para a Unidade Demandada	Secretaria/Órgão demandado	Tipo de Manifestação	Descrição da Manifestação	Localidade	Data do Retorno da Secretaria/órgão	Média do prazo de Resposta	A situação Manifestada pelo Cidadão foi resolvida?
202311031211551	Portal da Transparência	03/11/2023	03/11/2023	Educação	Dúvida	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, com uma dúvida sobre o link de cadastro para utilização do ônibus escolar com a finalidade de realização o Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM).	Secretaria de Educação	03/11/2023	Mesmo dia	Sim
202312151512101	WhatsApp	01/11/2023	01/11/2023	Saúde	Dúvida	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, com a finalidade de saber sobre qual seria a Unidade de Saúde mais próxima de sua casa, como também qual seria o número telefônico.	Secretaria de Saúde	01/11/2023	Mesmo dia	Sim
202312151512401	WhatsApp	01/11/2023	01/11/2023	Educação	Dúvida	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, pois não estava conseguindo realizar o cadastro para utilização do ônibus para fazer o Enem.	Secretaria de Educação	01/11/2023	Mesmo dia	Sim
202312151512051	WhatsApp	01/11/2023	01/11/2023	Desenvolvimento Econômico	Dúvida	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, para saber qual seria o dia e o horário da feira do jeans na reta final do ano de 2023.	Desenvolvimento Econômico	01/11/2023	Mesmo dia	Sim
202312151512581	Instagram	01/11/2023	01/11/2023	Desenvolvimento Econômico	Dúvida	Cidadão enviou mensagem por meio do Instagram, para saber se no dia 02 de novembro, haveria normalmente feira do jeans, por se tratar de um feriado anacional (dia de finados).	Desenvolvimento Econômico	01/11/2023	Mesmo dia	Sim
202312151512451	WhatsApp	01/11/2023	01/11/2023	Obras	Solicitação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, para solicitar as trocas de lâmpadas de postes em sua rua, pois os mesmos estavam sem funcionar.	Rua Inglaterra, Coqueiral	16/11/2023	15 dias	Sim
202312151512141	WhatsApp	06/11/2023	06/11/2023	Assistência Social	Dúvida	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, para saber onde conseguiria fazer a 2ª via do seu documento de identificação (RG).	Assistência Social	06/11/2023	Mesmo dia	Sim
202312151512501	WhatsApp	08/11/2023	08/11/2023	Desenvolvimento Econômico	Dúvida	Cidadão que é de Minas Gerais, entrou em contato com a Ouvidoria para saber o dia que funciona a feira do jeans, como também o horário.	Desenvolvimento Econômico	08/11/2023	Mesmo dia	Sim
202312151612341	WhatsApp	10/11/2023	10/11/2023	Obras	Solicitação	Cidadão solicitou para Ouvidoria, que fosse recolhida a metralha que estava em sua rua, causando transtornos na mobilidade e juntando lixo.	Rua São Cosme, Independente	30/11/2023	20 dias	Sim
202312151612141	WhatsApp	10/11/2023	10/11/2023	Ordem Social	Dúvida	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, para saber como poderia formular uma denúncia na delegacia contra seu ex-esposo que estava lhe ameaçando.	Ordem Social	10/11/2023	Mesmo dia	Sim
202312151612321	WhatsApp	13/11/2023	13/11/2023	Assistência Social	Solicitação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, para saber o número telefônico do CRAS.	Assistência Social	13/11/2023	Mesmo dia	Sim
202312151612031	WhatsApp	14/11/2023	14/11/2023	Educação	Solicitação	Cidadão solicitou o Qr Code de acesso para fazer a carteira para transporte do ônibus Escolar, pois iria iniciar um curso em técnico em enfermagem no SENAC.	Secretaria de Educação	14/11/2023	Mesmo dia	Sim
202312151612321	WhatsApp	20/11/2023	20/11/2023	Assistência Social	Dúvida	Cidadã entrou em contato por meio do WhatsApp, para sanar sua dúvida sobre qual era o local e o site de acesso para emitir a 2ª via do seu documento de identificação.	Assistência Social	20/11/2023	Mesmo dia	Sim
202312151612211	WhatsApp	20/11/2023	20/11/2023	Educação	Dúvida	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, para saber onde se localiza a Secretaria de Educação.	Secretaria de Educação	20/11/2023	Mesmo dia	Sim
202312151612541	WhatsApp	20/11/2023	20/11/2023	Educação	Dúvida	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, querendo saber quando vai abrir um Processo Seletivo da educação, pois tinha o interesse em participar.	Secretaria de Educação	20/11/2023	Mesmo dia	Sim
202312151612401	WhatsApp	22/11/2023	22/11/2023	Educação	Solicitação	Cidadã que se identificou como coordenadora educacional, entrou em contato solicitando o número institucional da Secretaria de Educação, pois precisava falar com o Secretário.	Secretaria de Educação	22/11/2023	Mesmo dia	Sim
202312151612261	WhatsApp	27/11/2023	27/11/2023	Saúde	Solicitação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, para querer o número institucional da Secretaria de Saúde.	Secretaria de Saúde	27/11/2023	Mesmo dia	Sim
202312172111531	Portal da Transparência	27/11/2023	27/11/2023	Educação	Sugestão	Cidadão sugeriu por meio do Portal da Transparência, que fossem realizados torneios de xadrez no município de Toritama, tendo em vista que o mesmo promove o desenvolvimento intelectual dos jogadores.	Secretaria de Educação	27/11/2023	Mesmo dia	Sim

RELATÓRIO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL- DEZEMBRO DE 2023										
CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO										
Protocolo	Fonte da Manifestação	Data do Recebimento	Data de Envio para a Unidade Demandada	Secretaria/Órgão demandado	Tipo de Manifestação	Descrição da Manifestação	Localidade	Data do Retorno da Secretaria/órgão	Média do prazo de Resposta	A situação Manifestada pelo Cidadão foi resolvida?
202401221601341	WhatsApp	01/12/2023	01/12/2023	Assistência Social	Solicitação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, solicitando o número do CRAS, pois estava precisando de uma cesta básica.	Assistência Social	01/12/2023	Mesmo dia	Sim
202401221601001	WhatsApp	01/12/2023	01/12/2023	Assistência Social	Solicitação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, solicitando o número telefônico da Assistência Social, pois estava querendo emitir 2ª via de RG.	Assistência Social	01/12/2023	Mesmo dia	Sim
202401221601241	WhatsApp	01/12/2023	01/12/2023	Educação	Solicitação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, solicitando o número telefônico da Escola Municipal Belmiro Gonçalves da Silva.	Secretaria de Educação	01/12/2023	Mesmo dia	Sim
202401221601491	WhatsApp	01/12/2023	01/12/2023	Des. Econômico	Dúvida	Cidadão entrou em contato para saber quais eram os dias de funcionamento da feira do jeans na reta final do ano de 2023.	Des. Econômico	01/12/2023	Mesmo dia	Sim
202401221601181	WhatsApp	04/12/2023	04/12/2023	Obras	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, para solicitar o reparo na iluminação do poste de sua rua, numeração do poste: T102818.	Rua Belém, Príncipe da Paz	20/12/2023	16 dias	Sim
202401221601441	WhatsApp	11/12/2023	11/12/2023	Des. Econômico	Dúvida	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, querendo saber quais os dias de funcionamento da feira do jeans, como também o horário.	Des. Econômico	11/12/2023	Mesmo dia	Sim
202401221601281	WhatsApp	11/12/2023	11/12/2023	Educação	Dúvida	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, com a finalidade de saber em qual escola funcionava o EJA, pois estava pensando em ingressar na modalidade de ensino.	Secretaria de Educação	11/12/2023	Mesmo dia	Sim
202401221601031	WhatsApp	14/12/2023	14/12/2023	Obras	Solicitação	Cidadão entrou em contato para solicitar o recolhimento de uns galhos de árvores que estavam jogadas em sua rua, após a limpeza da árvore.	Rua Rio de Janeiro, Antão.	20/12/2023	6 dias	Sim
202401221601311	WhatsApp	14/12/2023	14/12/2023	Vigilância Sanitária	Solicitação	Cidadão solicitou o número telefônico da Vigilância Sanitária, pois precisava de forma personalíssima fazer uma denúncia com o setor responsável.	Vigilância Sanitária	14/12/2023	Mesmo dia	Sim
202401221601581	WhatsApp	15/12/2023	15/12/2023	Obras	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, para solicitar que fosse recolhido de sua rua uma metralha, pois faziam 4 meses que haviam feito a obra e não retiraram a metralha.	Rua São Cosme, Independente	20/12/2023	5 dias	Sim
202401221701401	WhatsApp	19/12/2023	19/12/2023	Educação	Solicitação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, solicitando o número da creche municipal, pois estava querendo fazer o pré-cadastro do seu filho.	Secretaria de Educação	19/12/2023	Mesmo dia	Sim
202401221701331	WhatsApp	19/12/2023	19/12/2023	CTTU	Reclamação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, para reclamar sobre um veículo que estava parado mais de 30 dias e estava impedindo dos moradores abastecerem suas casas com água.	Por trás da antiga GCM, Fazenda Velha	11/01/2024	22 dias	Sim
202401221701041	WhatsApp	20/12/2023	20/12/2023	Governo	Dúvida	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, para saber qual seria a data de retorno das atividades no Centro Administrativo de Toritama	Prefeitura de Toritama	20/12/2023	Mesmo dia	Sim
202401221701291	WhatsApp	20/12/2023	20/12/2023	Governo	Dúvida	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria para saber qual seria o dia da feira de frutas, tendo em vista que estava em reta final de ano.	Prefeitura de Toritama	20/12/2023	Mesmo dia	Sim
202401221701591	WhatsApp	20/12/2023	20/12/2023	Obras	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, para solicitar que fosse feito o reparo no poste de iluminação da sua rua. Numeração: T098324.	Loteamento Izídio Tavares	10/01/2024	20 dias	Sim

A Ouvidoria-Geral do Município registrou 223 (duzentos e vinte e três) manifestações ao longo do ano de 2023, onde foram recebidas através das várias fontes de manifestação, sendo a mais utilizada pelos cidadãos, o **WhatsApp** com 178 atendimentos, **Ouvidoria Eletrônica (e-Ouv)** com 36 atendimentos, 5 atendimentos foram realizados de **forma presencial** e com 4 atendimentos o **Instagram**.

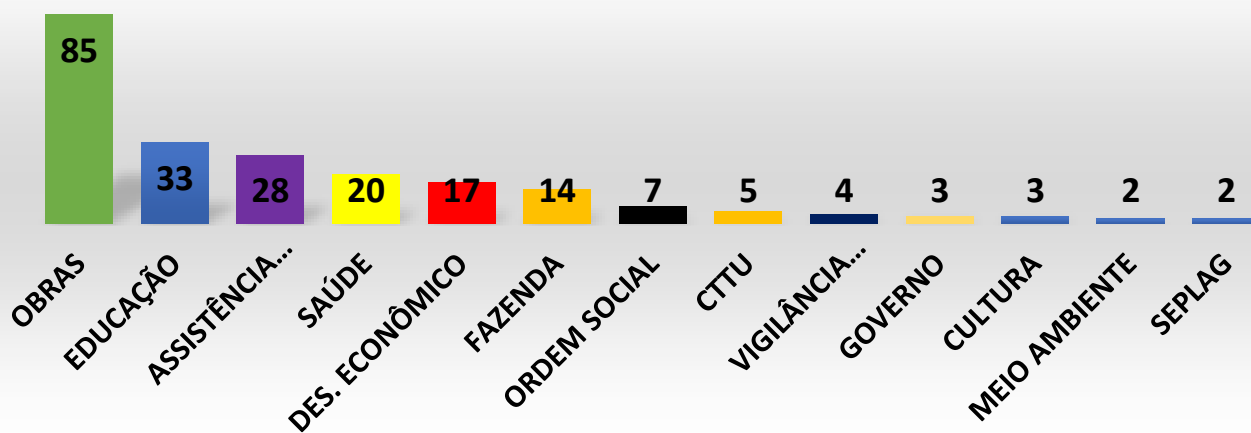
Abaixo representados graficamente, os canais de atendimento mais utilizados pela sociedade toritamense:



Das demandas recepcionadas, as secretarias mais demandadas conforme a tabela acima foram: **Obras e Urbanismo: 85 atendimentos; Educação: 33 atendimentos e Assistência Social: 28.**

No ano de 2023, 98,5% das demandas foram atendidas de forma exitosa e dentro do prazo estabelecido pela legislação de acesso à informação. Abaixo representamos graficamente o comportamento dos atendimentos por secretaria/órgão da administração no município:

Secretarias/Departamentos mais demandados em 2023



2. e-SIC

O e-SIC (Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para os entes públicos. Por meio de sistema, além de fazer o pedido, será possível acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado pelo sistema e receber a resposta de solicitação através de seu e-mail.

O objetivo deste serviço é facilitar o exercício do direito de acesso às informações públicas. No ano de 2023, este órgão de Controle recebeu **23 pedidos de informação**, de modo que todos foram atendidos. Segue abaixo relatório com as demandas recebidas:



Relatório - Todos registros do e-SIC.pdf

e-SIC Físico

Além do canal eletrônico, é disponibilizado ao cidadão um canal de comunicação de forma física, que é o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). O SIC físico é um espaço voltado ao cidadão e demais órgãos e entidades para atender aos pedidos de informação.

A LAI trouxe para a administração pública maior transparência e aos cidadãos maior possibilidade de participação, controle social e acesso às informações. Dessa forma, além do acesso à informação ser um direito essencial do cidadão, a LAI e o SIC são instrumentos de melhoria do relacionamento entre esses e a administração, aproximando a instituição do seu público-alvo e possibilitando otimizar os resultados da gestão.

1 – MANIFESTAÇÕES APRESENTADAS AO SIC – CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE TORITAMA-PE.

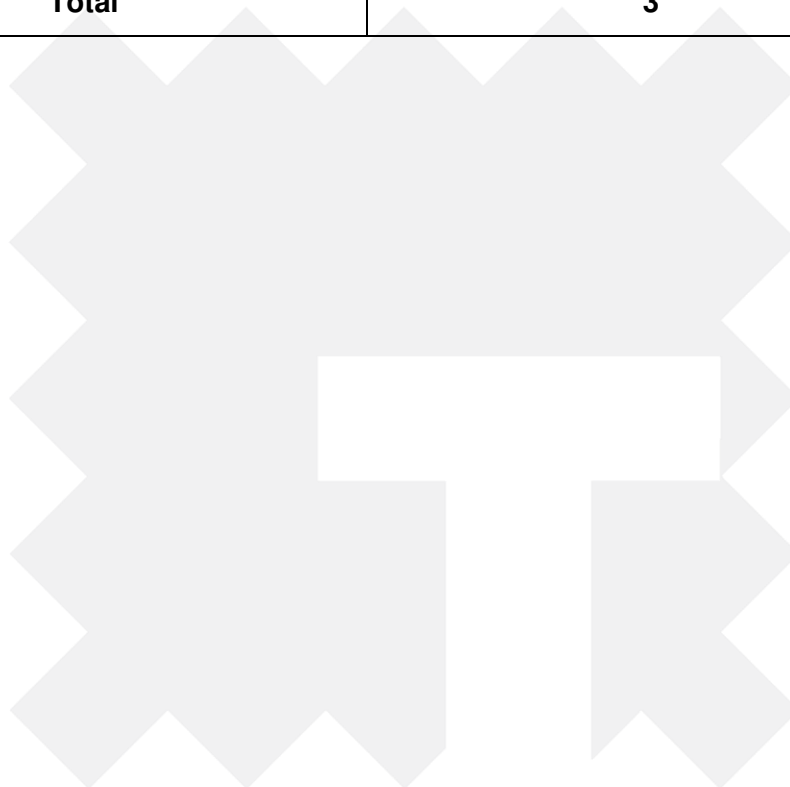
Requerimento	Status
20/2023	Atendido
47/2023	Atendido
64/2023	Atendido
65/2023	Atendido
67/2023	Atendido
68/2023	Atendido
69/2023	Atendido
88/2023	Atendido
Total	8

2 – MANIFESTAÇÕES APRESENTADAS AO SIC – TRIBUNAL DE CONTAS DE PERNAMBUCO.

Ofício	Status
Ofício TCE-PE/IRGA N.º 006/2023	Atendido
Ofício TCE-PE/DEX - N.º 0232808/2023	Atendido
Ofício TCE-PE/DESAU – 06/2023	Atendido
Ofício TC-DINFRA-GESF-PMU N° 01/2023	Atendido
Ofício TCMPCO-REQ N° 052/2023	Atendido
Ofício TC/DESAU N.º 201/2023	Atendido
Ofício TCE-PE/DEX N° 0148133/2023	Atendido
Ofício TCE-PE/DEX N° 0149598/2023	Atendido
Ofício TCE-PE/DEX N° 0158954/2023	Atendido
Ofício TCE-PE – PRES/DEX N° 11/2023	Atendido
Ofício TCE-PE/IRSU N° 176610/2023	Atendido
Ofício TCE-PE/IRSU N° 185361/2023	Atendido
Ofício TCE-PE/IRSU N° 182827/2023	Atendido
Ofício TC/NEG/GAO/IRSU N° PI2301105-2/2023	Atendido
Ofício TC/NEG/GAO/IRSU N° PI2301105-1/2023	Atendido
Ofício TC/DMACRO/GTGF N° 002/2023	Atendido
Total	16

2 – MANIFESTAÇÕES APRESENTADAS AO SIC – MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Ofício	Status
Ofício 01721.000.005/2022-0003	Atendido
Ofício 02412.000.400/2021-0008	Atendido
Ofício 318/2022/PRM/CRU/PE – 1º Ofício	Atendido
Total	3



3. Considerações Finais

A Ouvidoria em 2023 ampliou os seus canais de comunicação, criou página nas redes sociais *Instagram* e *facebook*.

The screenshot displays the website's navigation menu at the top, including 'Início', 'Estrutura', 'Consultas', 'Publicações', 'Servidor', 'L.A.I.', 'Ouvidoria', 'Sobre', and 'Fale Conosco'. The main content area is titled 'INFORMAÇÕES DA OUVIDORIA' and contains several sections: 'O que é a Ouvidoria Municipal?' with a description of its role; 'Canais de atendimento' listing 'Via internet' and 'Presencialmente'; 'ACESSO RÁPIDO' with buttons for 'Carta de Serviços ao Usuário (CSU)', 'Norma de regulamentação da Ouvidoria', 'Relatório de Gestão Anual', 'Pesquisa de Satisfação', 'Ouvidoria Eletrônica', 'Acompanhar Manifestação', and 'Dados Estatísticos da Ouvidoria'; 'REDES SOCIAIS DA OUVIDORIA' with buttons for 'Acessar o Facebook' and 'Acessar o Instagram'; and 'QUAIS AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA?' with a brief description of its legal basis. A chatbot icon is visible in the bottom right corner.

Ao término do exercício de 2023 contabilizamos o total de 223 manifestações recebidas e encaminhadas para as secretarias e departamentos, como também o acumulado de 7 demandas não atendidas, uma redução de duas demandas, no acumulado das manifestações não atendidas.

Toritama-PE, 31 de dezembro de 2023.

Equipe Técnica

Jônata Santos do Carmo
Gerente de Transparência e Ouvidoria

Angela Maria Bezerra Machado
Controladora Geral do Município



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 958C-8FF9-B6D9-E5DD

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ JÔNATA SANTOS DO CARMO (CPF 132.XXX.XXX-01) em 12/04/2024 09:24:45 (GMT-03:00)
Papel: Assinante
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://toritama.1doc.com.br/verificacao/958C-8FF9-B6D9-E5DD>