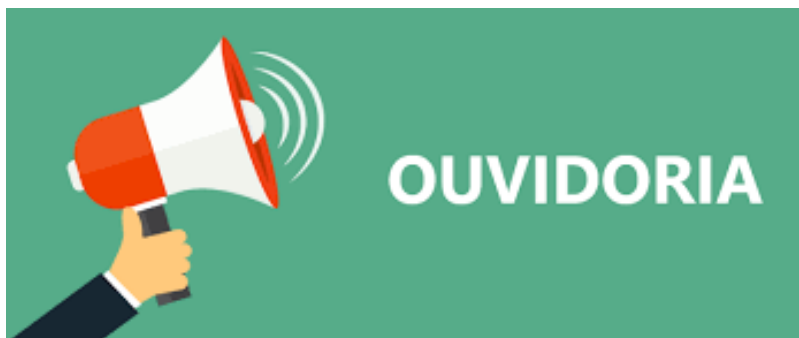




Ouvidoria-Geral do Município de Toritama

Relatório Anual *2024*

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;**
- ✓ **Através do *JivoChat*;**
- ✓ **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:

2024

RELATÓRIO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL - JANEIRO DE 2024

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

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	Assinatura Manifestada pelo Cidadão foi resolvida?
Portal da Transparência	12/01/2024	12/01/2024	Secretaria Ordem Social	Denúncia	Cidadão denunciou que o atacarejo Toritama Mix estava com o som extremamente alto ligado, causando perturbação de sossego, a ponto de estremecer o vidro das casas próximas ao atacarejo.	Secretaria de ordem Social	20/01/2024	8 dias	Sim
WhatsApp	12/01/2024	12/01/2024	Educação	Solicitação	Estudante entrou em contato para saber se a inscrição para utilização do transporte universitário estava aberta e qual seria o link de acesso.	Educação	12/01/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	12/01/2024	12/01/2024	Obras	Solicitação	Cidadã entrou em contato para solicitar a troca de lâmpada no poste de rua, pois a mesma estava sem funcionar, acarretando em uma escuridão em sua rua.	Rua Siqueira Campos	20/01/2024	8 dias	Sim
Portal da Transparência	12/01/2024	12/01/2024	Educação	Dúvida	Mãe entrou em contato com a Ouvidoria, para se informar sobre a probabilidade da matrícula de sua criança em uma Creche Municipal.	Educação	16/01/2024	4 dias	Sim
WhatsApp	22/01/2024	22/01/2024	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.	Rua José Eraldo da Silva	26/01/2024	4 dias	Sim
WhatsApp	22/01/2024	22/01/2024	Obras	Reclamação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, para reclamar que em sua rua tinham uma metralha, pois faziam 4 meses que haviam feito a obra e não retiraram a metralha.	Rua quatro de outubro	26/01/2024	4 dias	Sim
Portal da Transparência	24/01/2024	24/01/2024	Saúde	Reclamação	Cidadão reclamou sobre atendimento recebido da UBS do Sítio São João.	Sítio São João	26/01/2024	2 dias	Sim
WhatsApp	24/01/2024	24/01/2024	Saúde	Solicitação	Cidadã solicitou que fosse encaminhado o número telefônico da UBS do Coqueiral.	Novo Coqueiral	24/01/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	24/01/2024	24/01/2024	Obras	Solicitação	Cidadão solicitou que fosse efetuado o reparo no poste de iluminação da sua rua, pois estava muito escuro devido a inoperância da iluminação.	Rua Machado de Assis	07/02/2024	14 dias	Sim
WhatsApp	26/01/2024	26/01/2024	Obras	Solicitação	Cidadã solicitou que fosse realizado o reparo no poste de iluminação da sua rua, pois encontrava-se em uma grande escuridão, podendo acarretar em um ambiente adequado para criminalidade.	Rua Abílio Florio	07/02/2024	12 dias	Sim
WhatsApp	26/01/2024	26/01/2024	Saúde	Reclamação	Cidadão reclamou da demora para receber o seu atendimento no Hospital Municipal, demonstrando sua insatisfação com a falta de organização encontrada.	Hospital Municipal de Toritama	26/01/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	26/01/2024	26/01/2024	Educação	Dúvida	Mãe de um aluno da rede municipal de ensino, entrou em contato com a Ouvidoria para saber qual seria o dia da entrega do kit escolar.	Educação	26/01/2024	Mesmo dia	Sim

RELATÓRIO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL - FEVEREIRO DE 2024

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO									
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?
WhatsApp	02/02/2024	02/02/2024	Educação	Sugestão	Cidadão por meio do Portal da Ouvidoria Eletrônica deixou várias sugestões de como a Secretaria de Educação poderia melhorar seu atendimento nas escolas municipais e a forma como os servidores deveriam se comportar em relação aos cidadãos que chegaram necessitando de atendimento.	Educação	02/02/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	02/02/2024	02/02/2024	Saúde	Reclamação	Cidadã reclamou sobre a Policlínica, pois de acordo com a reclamante as portas do banheiro estavam danificadas e precisando urgentemente de um reparo.	Policlínica Municipal	08/03/2024	36 dias	Sim
WhatsApp	05/02/2024	05/02/2024	Educação	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, para solicitar o resultado do Processo Seletivo ocorrido no mês de Janeiro, como também querendo saber das colocações e prazo para convocação.	Educação	08/02/2024	3 dias	Sim
WhatsApp	05/02/2024	05/02/2024	Obras	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, para solicitar um reparo no poste de iluminação da sua rua, pois o mesmo estava sem funcionar acarretando uma grande escuridão.	Rua Abílio Floro	27/02/2024	22 dias	Sim
WhatsApp	05/02/2024	05/02/2024	Obras	Reclamação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria para reclamar sobre a pavimentação no bairro do Príncipe da Paz.	Av. Jerusalém, Príncipe da Paz	08/03/2024	33 dias	Sim
WhatsApp	06/02/2024	06/02/2024	Educação	Dúvida	Mãe de aluno entrou em contato com a Ouvidoria para saber qual seria o dia de retorno das aulas nas escolas municipais.	Educação	06/02/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	06/02/2024	06/02/2024	Educação	Dúvida	Estudante entrou em contato com a Ouvidoria para saber como seria a forma de cadastro para utilização do transporte universitário municipal.	Educação	06/02/2024	Mesmo dia	Sim
Portal da Transparência	07/02/2024	07/02/2024	Educação	Solicitação	Cidadão por meio do Portal da Ouvidoria Eletrônica solicitou o reembolso do seu pagamento, pois havia pago de forma errada um boleto de envio da sua documentação pelo SEDEX para participar do Processo Seletivo.	Educação	08/03/2024	31 dias	Sim
WhatsApp	07/02/2024	07/02/2024	Obras	Reclamação	Cidadã por meio da Ouvidoria, fez uma reclamação sobre dois postes que encontravam-se queimados em sua rua, acarretando uma grande escuridão.	Rua José Eraldo da Silva	10/03/2024	33 dias	Sim
WhatsApp	07/02/2024	07/02/2024	Saúde	Solicitação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, para saber como poderia agendar uma consulta ao fisioterapeuta para seu filho que vinha de uma cirurgia.	Saúde	07/02/2024	Mesmo dia	Sim
Portal da Transparência	12/02/2024	12/02/2024	Obras	Reclamação	Cidadã reclamou sobre um buraco que estava em sua rua, prejudicando inclusive seu acesso a garagem da sua casa e ressaltou que o buraco foi fruto de uma obra da Prefeitura.	Rua França, Loteamento Boa Esperança	27/02/2024	15 dias	Sim
WhatsApp	12/02/2024	12/02/2024	Obras	Solicitação	Cidadão solicitou que fosse colocada lâmpada de LED no poste de sua rua, pois de acordo com o mesmo era uma rua perigosa que já fora utilizada para utilização de drogas.	Rua Maria do Socorro Floro Pereira, Novo Coqueiral	28/02/2024	16 dias	Sim
Portal da Transparência	13/02/2024	13/02/2024	Ordem Social	Denúncia	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria denunciando que em sua rua estava um som muito alto ligado e que em sua casa havia um recém-nascido.	Novo Alvorecer, Próximo as casas do Vereador Mava	13/02/2024	Mesmo dia	Sim
Portal da Transparência	15/02/2024	15/02/2024	Obras	Solicitação	Cidadão solicitou que fosse efetuado o reparo na iluminação do poste de sua rua, que encontra-se inoperante.	Rua Maria Catarina, Novo Coqueiral	22/02/2024	7 dias	Sim

RELATÓRIO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUIVORIA MUNICIPAL- MARÇO DE 2024

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO									
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?
WhatsApp	04/03/2024	04/03/2024	Obras	Reclamação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria para reclamar que em sua rua o carro do lixo não passa a mais de 6 dias	Sítio São João	10/03/2024	6 dias	Sim
WhatsApp	04/03/2024	04/03/2024	Obras	Solicitação	Cidadão entrou em contato solicitando o reparo da iluminação do poste de sua rua, pois a mesma estava sem funcionar	Rua Surubim, Cohab	10/03/2024	6 dias	Sim
WhatsApp	04/03/2024	04/03/2024	Saúde	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria para solicitar o número telefônico da Unidade de Saúde do bairro do Antão	Saúde	04/03/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	04/03/2024	04/03/2024	Educação	Dúvida	Estudante que reside no Novo Coqueiral entrou em contato com a Ouvidoria para saber os pontos que o ônibus universitário passa	Educação	04/03/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	07/03/2024	07/03/2024	Obras	Reclamação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria reclamou que em sua rua existe um esgoto a céu aberto o que está ocasionando um odor desagradável para os moradores.	Av. Jerusalém, Príncipe da Paz	10/04/2024	33 dias	Sim
WhatsApp	07/03/2024	07/03/2024	Educação	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria para saber quando seria inaugurada uma nova creche e se já existe possibilidade de novas matrículas.	Educação	07/03/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	08/03/2024	08/03/2024	Saúde	Solicitação	Cidadão solicitou o número telefônico da Policlínica Municipal e ainda tirou uma dúvida de como poderia marcar um exame pela regulação.	Saúde	08/03/2024	Mesmo dia	Sim
Portal da Transparência	09/03/2024	09/03/2024	Obras	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria por meio do Portal da Ouvidoria, solicitando um reparo no poste de sua rua, porquanto o poste estava sem braço e luz. Numeração do Poste - T141396	Rua Belém, Príncipe da Paz	19/03/2024	10 dias	Sim
WhatsApp	11/03/2024	11/03/2024	Obras	Reclamação	Cidadão que reside no Loteamento Colorado reclamou sobre a quantidade de buracos que se encontravam em sua rua e a possibilidade da passagem de uma máquina.	Loteamento Colorado	18/04/2024	37 dias	Sim
WhatsApp	11/03/2024	11/03/2024	Ordem Social	Reclamação	Cidadã enviou uma reclamação para a Ouvidoria da maneira como haviam adolescentes utilizando a praça do Centro e os perigos apresentados.	Adalgisa Moura, Centro	15/03/2024	4 dias	Sim
Portal da Transparência	11/03/2024	11/03/2024	Ordem Social	Denúncia	Cidadão por meio do Portal da Ouvidoria elaborou uma denúncia, a cerca de som alto e gritaria até altas horas da noite e muita perturbação	Rua Barão de Lucena, Getúlia Vargas	18/03/2024	7 dias	Sim
Portal da Transparência	12/03/2024	12/03/2024	Educação	Reclamação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria para reclamar sobre a Professora da turma de alfabetização da Escola Municipal Laura Lopes que estava liberando uma criança especial mais cedo para casa.	Escola Municipal Laura Lopes	14/03/2024	2 dias	Sim
Portal da Transparência	12/03/2024	12/03/2024	Educação	Solicitação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, para solicitar intérpretes de libras para alunos surdos, pois a quantidade que tem, de acordo com a mãe do estudante não atende a demanda necessária	Educação	18/03/2024	6 dias	Sim
Portal da Transparência	13/03/2024	13/03/2024	Ordem Social	Reclamação	Cidadã que reside próximo ao Supermercado Toritama MIX, reclamou do alto som ligado e fogos de artifício que estão sendo soltados, muita perturbação	Rua José Eraldo da Silva, Próximo ao Toritama MIX	13/04/2024	30 dias	Sim
Portal da Transparência	21/03/2024	21/03/2024	Obras	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria pelo Portal da Ouvidoria para solicitar a retirada de uma metralha, pois estava acumulando lixo e atrapalhando a passagem dos veículos	Rua José Eraldo da Silva, Próximo ao Toritama MIX	27/03/2024	6 dias	Sim
WhatsApp	21/03/2024	21/03/2024	Saúde	Solicitação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria para se informar como poderia fazer um agendamento e marcação para o serviço de odontologia na UBS do Areal	Saúde	21/03/2023	Mesmo dia	Sim
Portal da Transparência	25/03/2024	25/03/2024	Saúde	Crítica	Cidadão elaborou uma crítica pelo fato de está tentando entrar em contato com os números telefônicos das Unidades Básicas de Saúde, porém não está obtendo êxito.	Saúde	25/03/2024	Mesmo dia	Sim
Portal da Transparência	29/03/2024	29/03/2024	Obras	Reclamação	Cidadã reclamou que mais uma vez o carro do lixo não estava passando em seu endereço, acarretando um acúmulo de lixo e ainda colocando em risco à saúde das crianças e adolescentes.	Sítio São João	29/03/2024	Mesmo dia	Sim

RELATÓRIO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL- ABRIL DE 2024

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO									
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?
Portal da Transparência	03/04/2024	03/04/2024	Meio Ambiente	Denúncia	Cidadã por meio do Portal da Ouvidoria, protocolou uma denúncia sobre gases poluentes que estavam sendo emitidos de uma lavanderia e entrando na casa dos cidadãos.	Rua Chico Xavier, Sítio Oncinhas	13/05/2024	40 dias	Sim
Portal da Transparência	03/04/2024	03/04/2024	Obras	Reclamação	Cidadã que reside na Rua Amaro Ferreira de Lima, em frente a fábrica da submissão, protocolou uma reclamação sobre a metralha que se encontrava de frente de sua casa e por conta das chuvas estava acumulando água.	Rua Amaro Ferreira de Lima, em frente a fábrica da submissão	10/04/2024	7 dias	Sim
WhatsApp	03/04/2024	03/04/2024	Obras	Solicitação	Cidadã entrou em contato solicitando que em sua rua fosse trocada a iluminação, porquanto o poste de sua rua encontrava-se inoperante.	Rua Surubim, Cohab	10/04/2024	7 dias	Sim
WhatsApp	03/04/2024	03/04/2024	Obras	Reclamação	Cidadão reclamou que em sua rua havia um grande acúmulo de metralha, que além do material de construção a própria população já estava aproveitando o local para jogar lixo.	Rua Surubim, Cohab	10/04/2024	7 dias	Sim
Portal da Transparência	04/04/2024	04/04/2024	Obras	Reclamação	Cidadã protocolou no Portal da Ouvidoria uma reclamação sobre a coleta de lixo, porquanto no Sítio São João o carro do lixo estava passando apenas na rua principal, o que estava levando os moradores a queimarem seu próprio lixo.	Sítio São João de baixo	10/04/2024	6 dias	Sim
WhatsApp	04/04/2024	04/04/2024	Educação	Solicitação	Mãe de uma criança entrou em contato com a Ouvidoria, para saber a possibilidade de efetuar a matrícula de sua criança na creche municipal Gabriel Jordão de Carvalho e Nathan Guilherme Jordão.	Educação	04/04/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	04/04/2024	04/04/2024	Educação	Elogio	Cidadã elogiou a nova creche municipal Gabriel Jordão e Nathan Jordão, elogiou a estrutura e agradeceu pela gestão não esquecer os bairros mais afastados, como: Antão e Valentim.	Educação	04/04/2024	Mesmo dia	Sim
Portal da Transparência	04/04/2024	04/04/2024	SEPLAG	Solicitação	Cidadão protocolou no Portal da Ouvidoria Eletrônica uma solicitação, acerca do Perfil Profissiográfico Previdenciário - PPP, do tempo que trabalhou na Secretaria de Saúde, para fins de aposentadoria junto ao INSS.	SEPLAG	04/05/2024	30 dias	Sim
WhatsApp	05/04/2024	05/04/2024	Saúde	Solicitação	Cidadã solicitou o número telefônico da Policlínica Municipal, bem como os serviços ofertados pela Policlínica e como funciona o processo para uma marcação junto à regulação.	Saúde	05/04/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	05/04/2024	05/04/2024	Saúde	Reclamação	Cidadã reclamou sobre o serviço do Tratamento Fora do Domicílio (TFD) e a forma de marcação para utilização do serviço.	Saúde	05/04/2024	Mesmo dia	Sim
Portal da Transparência	05/04/2024	05/04/2024	Obras	Solicitação	Cidadão solicitou o Plano Diretor Municipal, como também de forma discriminada a destinação das verbas públicas federais e estaduais para fins de saneamento básico e drenagem.	Rua Emídio Jordão, Centro	05/05/2024	30 dias	Sim
Portal da Transparência	09/04/2024	09/04/2024	Obras	Solicitação	Cidadão que trabalha como assessor de integrante do poder legislativo municipal, solicitou no Portal da Ouvidoria, que apresentou questionamentos, acerca do sistema de águas pluviais, querendo saber quais são as medidas nas áreas de risco, investimentos e ações de prevenção para conter o risco.	Rua Emídio Jordão, Centro	09/05/2024	30 dias	Sim
WhatsApp	09/04/2024	09/04/2024	Educação	Reclamação	Mãe de aluno reclamou sobre o horário que o ônibus escolar estava passando em sua residência para apanhar e posteriormente o horário de deixada da criança.	Educação	09/04/2024	Mesmo dia	Sim
Portal da Transparência	09/04/2024	09/04/2024	Obras	Solicitação	Cidadão que ocupa a função de assessor de integrante do poder legislativo municipal, solicitou informações sobre o Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB), desejando saber quais eram as medidas adotadas pelo Município, o percentual financeiro e o comitê de elaboração.	Rua Emídio Jordão, Centro	09/05/2024	30 dias	Sim
Portal da Transparência	11/04/2024	11/04/2024	Assistência Social	Reclamação	Cidadã de forma anônima, reclamou no Portal da Ouvidoria acerca do comportamento do servidor Júnior responsável pelo bolsa família, a cidadã o descreveu como ignorante, desrespeitoso e ainda mal educado.	Assistência Social	25/04/2024	14 dias	Sim
Portal da Transparência	15/04/2024	15/04/2024	Obras	Solicitação	Cidadã protocolou no Portal da Ouvidoria uma solicitação para que uma máquina passasse em sua rua, para fazer o reparo das valas deixadas pelas chuvas, porquanto a rua está intransitável, correndo o risco dos veículos serem danificados.	Av. Severino Izídio Pereira, Maria Baia	26/04/2024	11 dias	Sim
Portal da Transparência	18/04/2024	18/04/2024	Educação	Denúncia	Cidadã de forma anônima, denunciou por meio do Portal da Ouvidoria que na Escola Municipal Laura Lopes, não está disponível para fazer impressões, de modo que a professora teve que levar a impressora de casa para efetuar a impressão e ano passado as próprias professoras tiveram que arcar com a compra das tintas de impressão.	Educação	18/05/2024	30 dias	Sim
Portal da Transparência	22/04/2024	22/04/2024	Ordem Social	Reclamação	Cidadão fez uma reclamação, por meio do Portal da Ouvidoria sobre perturbação de sossego que está ocorrendo em sua rua, com um ato som ligado até altas horas da noite.	Rua Bom Jesus, Independente	23/04/2024	1 dia	Sim

RELATÓRIO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL - MAIO DE 2024

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

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?
Portal da Transparência	02/05/2024	02/05/2024	Ordem Social	Reclamação	Cidadão protocolou uma reclamação no Portal da Ouvidoria Eletrônica, sobre perturbação de sossego na rua da Escola Belmiro Gonçalves, de modo que tem um som alto ligado até a madrugada.	Independente	09/05/2024	7 dias	Sim
Portal da Transparência	02/05/2024	02/05/2024	Meio Ambiente	Sugestão	Cidadão fez uma sugestão por meio do Portal da Ouvidoria, sobre um programa de arborização dentro do Município, principalmente na Avenida João Manoel da Silva.	Travessa, Centro	02/05/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	02/05/2024	02/05/2024	Obras	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria solicitando a troca da lâmpada no poste de sua rua, pois o mesmo encontrava-se inoperante e com isso uma grande escuridão cobria sua rua.	Rua Luiz Bertolino da Silva	09/05/2024	7 dias	Sim
WhatsApp	02/05/2024	02/05/2024	Obras	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria para solicitar o reparo na iluminação de sua rua, pois o poste estava inoperante. Numeração do Poste - T009202	Rua por trás do Protázio, em frente a Pizzaria do irmão	09/05/2024	7 dias	Sim
WhatsApp	02/05/2024	02/05/2024	Obras	Reclamação	Cidadão enviou uma reclamação para Ouvidoria, por meio do WhatsApp, em razão de um buraco que estava se abrindo no calçamento e a cada dia que passava e a medida que os caminhões passavam o buraco aumentava em proporção.	Rua José Eraldo da Silva, Centro	09/05/2024	7 dias	Sim
WhatsApp	06/05/2024	06/05/2024	Educação	Solicitação	Estudante entrou em contato com a Ouvidoria para solicitar o seu cadastro no sistema para utilização do Transporte Universitário Escolar.	Educação	06/05/2024	Mesmo dia	Sim
Portal da Transparência	06/05/2024	06/05/2024	Educação	Reclamação	Cidadã de forma anônima protocolou uma reclamação no Portal da Ouvidoria, sobre a maneira como uma Professora da rede municipal estava ensinando, apontando que ela não utiliza o livro e ainda está repetindo o assunto do ano anterior.	Educação	02/06/2024	26 dias	Sim
WhatsApp	06/05/2024	06/05/2024	Obras	Solicitação	Cidadão solicitou que fosse feito o reparo na iluminação do poste de sua rua, pois o mesmo encontrava-se inoperante, isto é, sem funcionar com isso a sua rua encontrava-se em grande escuridão. Numeração do Poste - T009175	Rua Maria Santana, Valentim	13/05/2024	13 dias	Sim
WhatsApp	09/05/2024	09/05/2024	Educação	Solicitação	Mãe de Criança entrou em contato com a Ouvidoria para solicitar como poderia fazer a matrícula de sua filha na Creche Municipal.	Educação	09/05/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	10/05/2024	10/05/2024	Obras	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria para solicitar o reparo na iluminação de sua rua, pois o poste estava inoperante. Numeração do Poste - T009137	Tv. Linda Inês, Centro	24/05/2024	14 dias	Sim
Portal da Transparência	16/05/2024	16/05/2024	Educação	Reclamação	Cidadão que possivelmente seu filho é usuário dos serviços da APAE, reclamou sobre a forma como está sendo gerida os serviços, desejando que a Coordenadora não resolve as coisas como deveria resolver.	Educação	16/06/2024	30 dias	Sim
WhatsApp	16/05/2024	16/05/2024	Obras	Reclamação	Cidadão entrou em contato para reclamar sobre um buraco muito grande que estava sendo causado em sua rua, todo o calçamento estava se quebrando gerando um buraco de grande proporção.	Rua Arthur Benedito, Centro	21/06/2024	35 dias	Sim
WhatsApp	16/05/2024	16/05/2024	Obras	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria para solicitar a troca da lâmpada do poste de sua rua, pois a mesma encontrava-se sem funcionar.	Rua Tibúrcio Bezerra da Silva, Centro	23/05/2024	7 dias	Sim
Portal da Transparência	20/05/2024	20/05/2024	Meio Ambiente	Sugestão	Cidadão sugeriu por meio do Portal da Ouvidoria que fosse colocado latas de lixo em frente a lavanderia Handie, parqu岸anto a população está descartando o lixo em um terreno baldio.	Av. Chico Xavier, Fazenda Velha	20/06/2024	Mesmo dia	Sim
Portal da Transparência	21/05/2024	21/05/2024	Saúde	Reclamação	Cidadã protocolou uma reclamação no Portal da Ouvidoria, a respeito da condição das portas do banheiro feminino da sala de internação, desejando que existem portas que não possuem trinco e outras que não possuem chave.	Saúde	20/06/2024	29 dias	Sim
Portal da Transparência	23/05/2024	23/05/2024	CTTU	Solicitação	Cidadão solicitou que fosse colocada uma placa de sinalização informando que é proibido entrar na Travessa José Celestino a partir da Rua do Comércio, pois a Travessa é pequena e dois carros na mesma via, causam atrapalho no trânsito para locomoção.	Travessa José Celestino, centro	30/05/2024	7 dias	Sim
WhatsApp	23/05/2024	23/05/2024	Obras	Solicitação	Cidadão solicitou que fosse feito o reparo na iluminação do poste de sua rua, pois o mesmo encontrava-se inoperante, isto é, sem funcionar com isso a sua rua encontrava-se em grande escuridão. Numeração do Poste - T009223	Rua Claudemir Elpidio da Silva	20/06/2024	27 dias	Sim
Portal da Transparência	25/05/2024	27/05/2024	Obras	Dúvida	Cidadão por meio do Portal da Ouvidoria, pediu um mapa cartográfico de Toritama. Mapa que delimitasse os bairros de Fazenda Velha, Deus é Fiel, Antão e etc.	Obras	31/05/2024	4 dias	Sim
WhatsApp	27/05/2024	27/05/2024	Saúde	Reclamação	Cidadão entrou em contato reclamando da demora para ser atendido na Unidade de Saúde da Cohab.	Saúde	27/05/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	30/05/2024	30/05/2024	Assistência Social	Solicitação	Cidadã solicitou o número telefônico do CRAS, para pedir uma cesta básica.	Assistência Social	30/05/2024	Mesmo dia	Sim

RELATÓRIO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL - JUNHO DE 2024

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

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?
WhatsApp	03/06/2024	03/06/2024	Obras	Solicitação	Cidadão solicitou a Ouvidoria, o reparo na iluminação do poste de sua rua, pois a iluminação estava inoperante. Numeração do Poste - T009184	Rua Vereador Creudo Rodrigues, Centro	24/06/2024	21 dias	Sim
WhatsApp	03/06/2024	03/06/2024	Educação	Solicitação	Secretaria de Escola Municipal do Município de São Paulo/SP, entrou em contato para solicitar o histórico escolar de um estudante que anteriormente havia passado pela rede de ensino em Toritama.	Educação	03/06/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	03/06/2024	03/06/2024	Obras	Reclamação	Cidadã que reside na Rua Pedro Ferreira que é uma via que interliga a Av. João Manoel da Silva, entrou em contato para reclamar de um buraco que estava em sua rua, causando transtornos.	Rua Pedro Ferreira, Centro	01/07/2024	28 dias	Sim
WhatsApp	03/06/2024	03/06/2024	Educação	Solicitação	Estudante que irá ingressar no ensino universitário no 2º semestre do ano, entrou em contato para se informar sobre o cadastramento para utilização do ônibus universitário.	Educação	03/06/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	03/06/2024	03/06/2024	Obras	Solicitação	Cidadão solicitou a Ouvidoria, o reparo na iluminação do poste de sua rua, pois a iluminação estava inoperante. Numeração do Poste - T009574	Rua Surubim, Cohab	03/07/2024	30 dias	Sim
Portal da Transparência	05/06/2024	05/06/2024	Obras	Denúncia	Cidadão protocolou no Portal da Ouvidoria uma denúncia, acerca de construção irregular. Seria a construção de uma varanda na calçada. Ocorrência no seguinte endereço: Rua Enéas Vicente.	Rua Enéas Vicente, em frente ao mercado de Zé novo	05/07/2024	30 dias	Sim
WhatsApp	07/06/2024	07/06/2024	Obras	Solicitação	Cidadão solicitou o reparo na iluminação da sua rua, pois o poste estava sem iluminação há muitos dias, causando uma grande escuridão na rua. Numeração do Poste - T009135	Rua José Eraldo da Silva, Centro	28/06/2024	21 dias	Sim
Portal da Transparência	09/06/2024	10/06/2024	Obras	Dúvida	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, solicitando a limitação cartográfica dos bairros de Toritama, mostrando a delimitação geográfica de cada um deles.	Obras	10/06/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	10/06/2024	10/06/2024	Cultura e Esportes	Dúvida	Cidadã entrou em contato querendo se informar sobre a programação do São João da Torre para o dia 12 de Junho.	Cultura e Esportes	10/06/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	10/06/2024	10/06/2024	Saúde	Elogio	Cidadã que é mãe de criança, elogiou a iniciativa da Prefeitura, por meio da Secretaria de Saúde, que no sábado (08/06) ocorreu o dia D da vacinação contra a poliomielite.	Saúde	10/06/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	10/06/2024	10/06/2024	Educação	Dúvida	Cidadã que possivelmente é mãe de uma criança, entrou em contato para saber quando será a inauguração da creche municipal localizada no Príncipe da Paz.	Educação	10/06/2024	Mesmo dia	Sim
Portal da Transparência	14/06/2024	14/06/2024	Obras	Reclamação	Cidadão efetuou uma reclamação sobre um buraco deixado na Nova Betel, em frente a casa nº 37, de acordo com o cidadão foi falado que a equipe da Secretaria de Obras falou que iria no outro dia, porém não foram.	Rua Nova Betel, 37	14/07/2024	30 dias	Sim
WhatsApp	14/06/2024	14/06/2024	Cultura e Esportes	Dúvida	Cidadã entrou em contato querendo se informar sobre a programação do São João da Torre para o final de semana e as festas que irá ocorrer nos dias 15 e 16 de Junho.	Cultura e Esportes	14/06/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	19/06/2024	19/06/2024	Saúde	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, solicitando o contato do TFD, pois o mesmo precisava fazer uma marcação para a semana seguinte e consequentemente agendar sua ida ao Recife/PE.	Saúde	19/06/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	19/06/2024	19/06/2024	Assistência Social	Reclamação	Cidadã que estava necessitando dos serviços da Assistência Social, efetuou uma reclamação que fazia muito tempo que havia solicitado uma cesta básica, porém passou-se muito tempo e ainda não tinha chegado em sua casa.	Assistência Social	19/06/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	19/06/2024	19/06/2024	Saúde	Reclamação	Cidadã reclamou sobre a forma como foi recebida na Unidade de Saúde do São João, descrevendo que existe uma servidora que invés de trabalhar, fica falando mais de sua vida e causando alvoroço no meio das pessoas.	Sítio São João	19/07/2024	30 dias	Sim
WhatsApp	21/06/2024	21/06/2024	Cultura e Esportes	Dúvida	Cidadã, uma vez mais, entrou em contato para se informar acerca da programação do São João da Torre, prevista para o domingo (23/06) véspera de São João e quais seriam as apresentações.	Cultura e Esportes	21/06/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	25/06/2024	25/06/2024	Saúde	Solicitação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria para saber como poderia fazer a marcação para utilização dos serviços odontológicos na Unidade de Saúde do seu bairro.	Saúde	25/06/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	26/06/2024	26/06/2024	Obras	Elogio	Cidadão elogiou a Prefeitura pelo resultado da requalificação da praça das crianças localizada no Centro da cidade e ainda ressaltou que antes era um espaço esquecido por outras gestões.	Tv. João Chagas, Centro	26/06/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	27/06/2024	27/06/2024	Educação	Solicitação	Estudante solicitou uma bola de futebol para poder jogar com seus colegas de turma na quadra poliesportiva de sua escola.	Educação	02/06/2024	Mesmo dia	Sim

RELATÓRIO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL - JULHO DE 2024

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO									
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?
WhatsApp	01/07/2024	01/07/2024	Obras	Reclamação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria para reclamar sobre esgoto entupido e com isso está dando retorno na casa dos moradores.	Rua Santa Amara, Cohab	27/07/2024	26 dias	Sim
WhatsApp	01/07/2024	01/07/2024	Obras	Solicitação	Cidadão entrou em contato, pois na Rua Santa Mônica que tem acesso à PE 90, tem um buraco grande que tem atrapalhado a passagem dos carros.	Rua Santa Mônica, Cohab	27/07/2024	26 dias	Sim
WhatsApp	02/07/2024	02/07/2024	Obras	Elogio	Cidadã juntamente com toda sua família agradeceu pela Ordem de serviço dada no dia 01 de Julho, para fins de calçamento na rua 29 de dezembro, como referência tem a Congregação de Cohab 2.	Rua 29 de Dezembro, Cohab	02/07/2024	Mesmo dia	Sim
Portal da Transparência	05/07/2024	05/07/2024	Saúde	Denúncia	Cidadã denunciou por meio do Portal da Ouvidoria os agentes ACS que há mais de um ano não passava em sua rua, como também tem tido problemas para receber o atendimento da Unidade de Saúde de seu bairro.	Saúde	05/08/2024	30 dias	Sim
WhatsApp	05/07/2024	05/07/2024	Educação	Solicitação	Mãe de criança entrou em contato com a Ouvidoria, querendo matricular sua filha em uma creche municipal.	Educação	05/07/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	08/07/2024	08/07/2024	Educação	Solicitação	Estudante solicitou o trajeto que o Ônibus faz no retorno a Toritama, pois o mesmo vai iniciar o 2º semestre na faculdade e precisa se informar da parada do ônibus.	Educação	08/07/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	08/07/2024	08/07/2024	Educação	Solicitação	Mãe solicitou que fosse colocada mais uma cuidadora na sala de crianças, pois de acordo com a mesma as crianças não estão tendo o devido acolhimento.	Educação	28/07/2024	20 dias	Sim
Portal da Transparência	10/07/2024	10/07/2024	Obras	Reclamação	Cidadão protocolou reclamação no Portal da Ouvidoria que o carro que recolhe o lixo fazia dias que não passava na serra do costa, dessa forma, estava uma grande quantidade de lixo na beira da pista.	Serra da Costa	17/07/2024	7 dias	Sim
WhatsApp	10/07/2024	10/07/2024	Saúde	Solicitação	Cidadão solicitou o número telefônico da Policlínica Municipal, porquanto estava recém cirurgiado e queria iniciar o tratamento de contenção na fisioterapia.	Saúde	10/07/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	11/07/2024	11/07/2024	Saúde	Reclamação	Cidadã permanece reclamando do comportamento da zeladora da Unidade de Saúde do Sítio São João, reforçando que havia parado, porém retornou a se comportar de forma inadequada.	Sítio São João	22/07/2024	11 dias	Sim
WhatsApp	12/07/2024	12/07/2024	Obras	Solicitação	Cidadão solicitou que a Prefeitura não se esqueça da necessidade de pavimentação nas ruas que são pertencentes ao Sítio São João de Cima.	Sítio São João de Cima	12/07/2024	Mesmo dia	Sim
Portal da Transparência	19/07/2024	19/07/2024	Saúde	Solicitação	Cidadã solicitou o número telefônico de todas as Unidades de Saúde do município, como também da Policlínica Municipal e ainda do Hospital Municipal.	Saúde	19/07/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	19/07/2024	19/07/2024	Educação	Reclamação	Mãe de estudante reclamou que o Ônibus que trás o aluno do Píotizão para o Colégio não passou, pois só tinham dois alunos a serem apanhados.	Educação	22/07/2024	3 dias	Sim
Portal da Transparência	23/07/2024	23/07/2024	Obras	Solicitação	Cidadão protocolou uma solicitação no Portal da Ouvidoria sobre um poste que estava sem iluminação na sua rua e ainda solicitou a troca da iluminação.	Rua Paudalho, Deus é Fiel	30/07/2024	7 dias	Sim
Portal da Transparência	27/07/2024	29/07/2024	Meio Ambiente	Denúncia	Cidadão protocolou uma denúncia no Portal da Ouvidoria sobre maus tratos a animais, de acordo com o denunciante tem um aêgua que seu tutor fica lhe batendo e ainda deixa a morrendo de sede.	Bairro do Antão	29/08/2024	30 dias	Sim
WhatsApp	27/07/2024	29/07/2024	Ordem Social	Reclamação	Cidadão reclamou de alto som em sua rua ligado até altas horas da noite, tirando o seu sossego e ainda impedindo as pessoas da localidade de dormir.	Rua Monteiro Lobato, Areal	29/07/2024	Mesmo dia	Sim
Portal da Transparência	28/07/2024	29/07/2024	Ordem Social	Reclamação	Cidadã que reside na Rua Maria Santana, solicitou a presença da Guarda Municipal, pois de acordo com ela tem um alto som ligado que amanehece o dia e não deixa ninguém dormir.	Rua Maria Santana, Em frente a Lavanderia Nazaré	29/07/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	28/07/2024	29/07/2024	Obras	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria para solicitar que a iluminação do poste fosse reparado, pois a luz havia se queimado. Numeração do Poste - T009650.	Rua Paysandu, Cohab	29/08/2024	30 dias	Sim
WhatsApp	29/07/2024	29/07/2024	Obras	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria para solicitar o reparo na iluminação do poste, pois estava sem funcionar. Tem uma placa na frente da numeração do poste.	Rua Professora Maria do Socorro Silva, Coqueiral	29/08/2024	30 dias	Sim
WhatsApp	29/07/2024	29/07/2024	Educação	Solicitação	Cidadã solicitou que a Secretaria de Educação liberasse a oportunidade para matricular a sua filha na Creche Municipal.	Educação	29/07/2024	Mesmo dia	Sim
Portal da Transparência	31/07/2024	31/07/2024	Saúde	Reclamação	Pai de criança que faz acompanhamento com psicólogo reclamou, pois segundo ele o seu filho faz acompanhamento há dois anos, no entanto, com a inauguração do Universo Autista o psicólogo mudou-se e seu filho ficou sem atendimento.	Saúde	30/08/2024	29 dias	Sim
WhatsApp	31/07/2024	31/07/2024	Obras	Solicitação	Cidadão solicitou que fosse reparada a iluminação do poste de sua, pois a mesma estava sem funcionar.	Rua Pio X, Fazenda Velha	14/08/2024	14 dias	Sim

RELATÓRIO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL-AGOSTO DE 2024

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

Faixa 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?
WhatsApp	02/08/2024	02/08/2024	Educação	Solicitação	Cidadão entrou em contato para saber quais os horários de saída do ônibus, tanto no período matutino, vespertino e noturno.	Educação	02/08/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	02/08/2024	02/08/2024	Educação	Solicitação	Mãe de criança entrou em contato com a Ouvidoria, para saber como poderia fazer o cadastramento do seu filho na Creche Municipal do Príncipe da Paz.	Educação	02/08/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	02/08/2024	02/08/2024	Obras	Solicitação	Cidadão entrou em contato solicitando que fosse reparado a iluminação do poste de sua rua. Numeração do Poste: T120832	Rua Iraci Teixeira, Areal	09/08/2024	7 dias	Sim
Portal da Transparência	02/08/2024	02/08/2024	Fazenda	Denúncia	Cidadão de forma anônima, protocolou no Portal da Ouvidoria uma denúncia acerca de trabalhos irregulares no Areal 2, nos seguintes estabelecimentos: Mercadinho de Gidelson, Mercadinho de Samuel e Mercadinho de Damiana.	Areal	23/08/2024	21 dias	Sim
Portal da Transparência	02/08/2024	02/08/2024	Fazenda	Reclamação	Cidadão entrou em contato por meio do Portal da Ouvidoria, para reclamar sobre atendimento recebido pelo setor de tributação, de forma que as duas atendentes se recusaram a atender o seu pedido.	Fazenda	09/08/2024	7 dias	Sim
WhatsApp	05/08/2024	05/08/2024	Obras	Reclamação	Cidadão entrou em contato para reclamar sobre o acúmulo de lixo em sua rua, alertando que faziam 4 dias que o carro de lixo não passava em sua rua.	Rua Cleto Campelo, fazenda Velha	07/08/2024	2 dias	Sim
WhatsApp	05/08/2024	05/08/2024	Saúde	Reclamação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria e formalizou uma reclamação, sobre como recebeu um mal atendimento na UBS Genesino localizada no Areal.	Saúde	05/08/2024	Mesmo dia	Sim
Portal da Transparência	05/08/2024	05/08/2024	Educação	Dúvida	Cidadã que é mãe de uma bebê de 8 meses, entrou em contato com a Ouvidoria por meio do Portal da Ouvidoria formalizando uma dúvida, sobre quando seriam abertas as vagas na Creche Municipal do Deus é Fiel.	Educação	05/08/2024	Mesmo dia	Sim
Portal da Transparência	05/08/2024	05/08/2024	Obras	Solicitação	Cidadão protocolou uma solicitação no Portal da Ouvidoria, acerca de postes de iluminação inoperantes, porquanto de acordo com o mesmo existem 3 postes em sua rua que estão sem funcionar.	Obras	12/08/2024	7 dias	Sim
Portal da Transparência	05/08/2024	05/08/2024	Obras	Solicitação	Cidadão protocolou uma solicitação no Portal da Ouvidoria, acerca de poste sem iluminação em sua rua. Poste localizado em frente ao bar de Paulo.	Rua Zacarias Xavier Leite	12/08/2024	7 dias	Sim
WhatsApp	06/08/2024	06/08/2024	Obras	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, solicitando a troca da iluminação do poste de sua rua, pois a mesma estava inoperante. Numeração do Poste: T009621	Av. Prof. Celso Marques de Andrade	13/08/2024	7 dias	Sim
Portal da Transparência	06/08/2024	06/08/2024	Vigilância Sanitária	Denúncia	Cidadão que de forma anônima, protocolou no Portal da Ouvidoria o funcionamento de estabelecimentos que não possuem alvará de funcionamento, atividade de comércio e destinação. No entanto, o cidadão não expressou os lugares e nem mencionou o nome dos mesmos.	Vigilância Sanitária	16/08/2024	10 dias	Sim
Portal da Transparência	06/08/2024	06/08/2024	Meio Ambiente	Solicitação	Cidadão protocolou no Portal da Ouvidoria, solicitação sobre a realização de uma campanha de castração de animais, pois havia uma gata na rua do Estelita que estava tendo filhotes e gerando a perda de controle pela quantidade de animais.	Rua Isalys Soares, Rua do Estelita Timóteo	16/08/2024	10 dias	Sim
WhatsApp	09/08/2024	09/08/2024	Educação	Reclamação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria e reclamou sobre a forma que uma determinada cuidadora da Escola Municipal estava trabalhando com as crianças.	Educação	09/08/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	13/08/2024	13/08/2024	Obras	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, solicitando a troca da iluminação do poste de sua rua, pois a mesma estava inoperante. Numeração do Poste: T064333	Rua Manoel Henrique Tavares	21/08/2024	8 dias	Sim
WhatsApp	15/08/2024	15/08/2024	Obras	Reclamação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria e reclamou sobre um buraco presente na Rua Vereador Craido Rodrigues.	Rua Vereador Craido Rodrigues, Centro	29/08/2024	14 dias	Sim
WhatsApp	15/08/2024	15/08/2024	Educação	Elogio	Cidadão que reside no Príncipe da Paz fez altos elogios a Prefeitura Municipal pela inauguração da Creche Municipal daquele bairro, parabéns e louva pela estrutura e todo suporte que a Creche poderá conceder as crianças do município.	Educação	15/08/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	15/08/2024	15/08/2024	Assistência Social	Solicitação	Cidadã entrou em contato para solicitar o número do CRAS, porquanto estava precisando de um carro de mudança.	Assistência Social	15/08/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	16/08/2024	16/08/2024	Educação	Solicitação	Mãe de criança entrou em contato com a Ouvidoria, para saber como poderia fazer o cadastramento do seu filho na Creche Municipal do Príncipe da Paz. Um dia após a inauguração.	Educação	16/08/2024	Mesmo dia	Sim
Portal da Transparência	18/08/2024	19/08/2024	Ordem Social	Reclamação	Cidadão protocolou uma manifestação no Portal da Ouvidoria, às 02:15 da madrugada, pois tinha um som muito alto ligado causando perturbação em todos os moradores da localidade.	Rua Mariano Manoel da Silva, Centro	22/08/2024	3 dias	Sim
WhatsApp	20/08/2024	20/08/2024	Obras	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria para solicitar que a rua da nova creche municipal no Príncipe da Paz também seja acompanhada da pavimentação e saneamento básico.	Príncipe da Paz	20/08/2024	Mesmo dia	Sim
Portal da Transparência	26/08/2024	26/08/2024	Educação	Denúncia	Foi protocolada uma denúncia no Portal da Ouvidoria em face de um professor concursado que segundo a denunciante havia apresentado um diploma de mestrado falsificado.	Educação	25/09/2024	29 dias	Em andamento, envolve questões pro cessuais.
Portal da Transparência	28/08/2024	28/08/2024	Assistência Social	Dúvida	Cidadão protocolou uma manifestação no Portal da Ouvidoria, sobre quando chegaria o seu documento de identidade que havia feito pela Assistência Social.	Assistência Social	28/08/2024	Mesmo dias	Sim

RELATÓRIO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL - SETEMBRO DE 2024										
CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO										
Protocolo	Fonte da Manifestação	Data do Recebimento	Data do 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?
	WhatsApp	02/09/2024	02/09/2024	Obras	Solicitação	Cidadão solicitou o reparo na iluminação do seu poste, pois a iluminação estava inoperante e sem funcionar. Numeração do Poste - T014873.	Rua Clementino Afonso da Silva	16/09/2024	14 dias	Sim
	WhatsApp	02/09/2024	02/09/2024	Obras	Reclamação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, para reclamar sobre um buraco no calçamento da rua do seu endereço.	Rua João Tendi da Silva, Loteamento de Antônio.	16/09/2024	14 dias	Sim
	WhatsApp	02/09/2024	02/09/2024	Obras	Solicitação	Cidadão solicitou o reparo na iluminação do seu poste, pois a iluminação estava inoperante e sem funcionar. Numeração do Poste - T119448.	Rua Amaguia, Loteamento de Antônio.	16/09/2024	14 dias	Sim
	Portal da Transparência	02/09/2024	02/09/2024	Saúde	Denúncia	Cidadão por meio do Portal da Ouvidoria protocolou uma manifestação, sobre a forma como está sendo transitado os medicamentos na Policlínica Municipal. Exemplo de lavar medicamentos em cadeira de rodas.	Policlínica Municipal	02/10/2024	30 dias	Sim
	WhatsApp	02/09/2024	02/09/2024	Assistência Social	Solicitação	Cidadão entrou em contato para solicitar como poderia emitir a 2ª via do seu documento de identificação.	Assistência Social	02/09/2024	Mesmo dia	Sim
	Portal da Transparência	04/09/2024	04/09/2024	Saúde	Reclamação	Cidadão por meio do Portal da Ouvidoria protocolou uma manifestação, sobre a distribuição de fraldas geriátricas e a falta delas nos postos de saúde. De acordo com o denunciante existem muitos pacientes acamados que necessitam da fralda e elas estão em falta.	Saúde	04/10/2024	30 dias	Em Andamento
	WhatsApp	04/09/2024	04/09/2024	Obras	Solicitação	Cidadão solicitou o reparo da iluminação do poste de sua rua, pois a mesma estava inoperante e sem funcionar. Numeração do Poste - T037567.	Rua João Ferreira da Silva, Loteamento de Antônio.	18/10/2024	14 dias	Sim
	WhatsApp	04/09/2024	04/09/2024	Educação	Solicitação	Mãe de aluno solicitou por meio do WhatsApp, o histórico escolar de seu filho, pois estava residindo em outro Estado e para se matricular na nova escola necessita do histórico escolar.	Educação	04/09/2024	Mesmo dia	Sim
	Portal da Transparência	05/09/2024	05/09/2024	Saúde	Denúncia	Cidadão denunciou por meio do Portal da Ouvidoria, comportamento de funcionário do Hospital Municipal. De acordo com a mesma, o funcionário recusou-se de prestar um serviço de emergência.	Saúde	19/09/2024	14 dias	Sim
	WhatsApp	05/09/2024	05/09/2024	Educação	Solicitação	Mãe de aluno do município, pediu os pontos de ônibus escolar. Pois, havia mudado de residência e foi residir em outro bairro do município. Por isso, necessitava da informação dos pontos escolares.	Educação	05/09/2024	Mesmo dia	Sim
	WhatsApp	05/09/2024	05/09/2024	Obras	Dúvida	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, para saber quando ocorrerá a pavimentação da rua conhecida como a rua das casas do Vereador Mava.	Rua das casas do Vereador Mava.	05/09/2024	Mesmo dia	Sim
	Portal da Transparência	07/09/2024	09/09/2024	Educação	Reclamação	Cidadão reclamou sobre a maneira como estava sendo utilizado o transporte escolar, de acordo com o cidadão que fez a manifestação o motorista está dando carona a cidadãos e deixando os alunos indo de pé.	Sítio Onçinhas	16/09/2024	7 dias	Sim
	WhatsApp	09/09/2024	09/09/2024	Obras	Reclamação	Cidadão reclamou sobre a ausência da coleta de lixo, de modo que está gerando um acúmulo de lixo no Loteamento do Colorado.	Loteamento do Colorado	11/09/2024	2 dias	Sim
	Portal da Transparência	09/09/2024	09/09/2024	Obras	Denúncia	Integrante do Poder Legislativo, protocolou manifestação sobre o desempenho fiscal da coleta de lixo, de modo que muito lixo está se acumulando em pontos capitais do Município.	Obras	11/09/2024	2 dias	Sim
	Portal da Transparência	09/09/2024	09/09/2024	Educação	Reclamação	Estudante universitário protocolou no Portal da Ouvidoria, uma reclamação sobre a maneira de deixada do Ônibus Escolar, o estudante reside no Novo Coqueiral e fica esquecido para retornar para casa.	Educação	10/10/2024	30 dias	Sim
	WhatsApp	09/09/2024	09/09/2024	Saúde	Solicitação	Cidadão solicitou o número telefônico da Unidade da Saúde da Cohab.	Saúde	09/09/2024	Mesmo dia	Sim
	Portal da Transparência	10/09/2024	10/09/2024	Educação	Denúncia	Um cidadão que solicitou uma identificação anônima, denunciou no Portal da Ouvidoria que existem professores da rede municipal que apresentam diplomas de mestrado falsificados.	Educação	10/10/2024	30 dias	Sim
	WhatsApp	11/09/2024	11/09/2024	Educação	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, para solicitar o número da Secretaria de Educação para que pudesse tirar dúvidas acerca do debutante nota 10 e ainda a inscrição para participar dos cursos do Espaço da Juventude.	Educação	11/09/2024	Mesmo dia	Sim
	Portal da Transparência	11/09/2024	11/09/2024	Assistência Social	Denúncia	Cidadão denunciou que o seu esposo havia lhe cobrado para fora de casa, com isso foi encaminhado o número da Patrulha Maria da Penha.	Assistência Social	11/09/2024	Mesmo dia	Sim
	Portal da Transparência	17/09/2024	17/09/2024	Cultura e Esportes	Solicitação	Cidadão solicitou informações sobre o PAAR (Plano de Anual de Aplicações de Recursos) do Município em relação aos recursos recebidos pela Lei Aldir Blanc.	Cultura e Esportes	17/10/2024	30 dias	Sim
	WhatsApp	20/09/2024	20/09/2024	Obras	Reclamação	Cidadão que reside no Loteamento do Colorado reclamou sobre o acúmulo de lixo e para agravar a situação os cidadãos da localidade estavam queimando o lixo, sendo prejudicial para a saúde da população.	Obras	27/09/2024	7 dias	Sim
	Portal da Transparência	24/09/2024	24/09/2024	Educação	Reclamação	Reclamação sobre as diretoras escolares e a forma como elas tratam os educadores de apoio, de acordo com a reclamante anônima, trata-se de humilhação e perseguição passiva, de fato, prejudicar o trabalho realizado.	Educação	24/10/2024	30 dias	Sim
	WhatsApp	26/09/2024	26/09/2024	Obras	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria para solicitar o reparo da iluminação do poste de sua rua, pois o mesmo estava sem funcionar. Numeração do Poste - T009034.	Rua Ana Cecília, Centro	17/10/2024	21 dias	Sim
	WhatsApp	26/09/2024	26/09/2024	Obras	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, para solicitar que fosse colocado pisar em sua rua, porquanto foi colocado na Rua da Creche e na doca não foi colocado.	Rua Saleem, Príncipe da Paz	17/10/2024	21 dias	Sim

RELATÓRIO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL-OUTUBRO DE 2024

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

Fone 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?
WhatsApp	03/10/2024	03/10/2024	Educação	Reclamação	A Ouvidoria recebeu uma reclamação sobre a Escola Municipal Laura Lopes, pois de acordo com a reclamante estava faltando material para as crianças.	Escola Municipal Laura Lopes	10/10/2024	7 dias	Sim
WhatsApp	03/10/2024	03/10/2024	Saúde	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria solicitando o número telefônico da Ouvidoria Municipal.	Saúde	03/10/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	03/10/2024	03/10/2024	Educação	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria para solicitar o número da Secretaria de Educação, tendo em vista que estava querendo matricular sua filha na Creche Municipal.	Educação	03/10/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	03/10/2024	03/10/2024	Cultura e Esportes	elogio	Cidadão fez um grande elogio a cerca do Parque Biblioteca Maria dos Anjos, expressando sua alegria quanto Toritama se em poder acompanhar a transformação do Município.	Cultura e Esportes	03/10/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	03/10/2024	03/10/2024	Assistência Social	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria para solicitar o número telefônico do CAPS de Fazenda Velha.	Assistência Social	03/10/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	03/10/2024	03/10/2024	Saúde	Solicitação	Cidadão solicitou o número telefônico da Policlínica Municipal, pois precisava fazer a marcação com um ortopedista.	Policlínica Municipal	03/10/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	03/10/2024	03/10/2024	Fazenda	Dúvida	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria com dúvida sobre o IPTU do Município, quando seja liberado para pagamento e as formas de renegociação.	Fazenda	03/10/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	03/10/2024	03/10/2024	Assistência Social	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria para solicitar como é o procedimento para emitir a 2ª via do RG.	Assistência Social	03/10/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	08/10/2024	08/10/2024	CTTU	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria para solicitar uma imagem que comprovasse que ele estava conduzindo o seu moto sem a utilização do capacete, pois quando ele constava uma multa de trânsito.	CTTU	08/10/2024	Mesmo dia	Sim
Portal da Transparência	08/10/2024	08/10/2024	Meio Ambiente e Agricultura	Denúncia	Cidadão por meio do Portal da Transparência denunciou que existia um animal que estava sendo mal tratado, em pleno sol quente amarrado e sem água. Próximo a Creche Municipal do Loteamento de Antônio.	Meio Ambiente e Agricultura	22/10/2024	14 dias	Sim
WhatsApp	08/10/2024	08/10/2024	Obras	Reclamação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria para reclamar sobre um esgoto entupido em sua rua e com isso os objetos estavam dando retorno para os ralos das casas dos cidadãos.	Rua três pontes, Novo Coqueiral	29/10/2024	21 dias	Sim
WhatsApp	09/10/2024	09/10/2024	Obras	Solicitação	Cidadão solicitou troca de lâmpada no poste de sua rua, pois o mesmo encontrava-se inoperante, deixando a rua em completa escuridão.	Rua Manoel Bandeira, Centro	16/10/2024	7 dias	Sim
WhatsApp	10/10/2024	10/10/2024	Obras	Reclamação	Cidadão reclamou para a Ouvidoria sobre um cano de esgoto estourado na PE 90, em frente ao bar de Guiné, causando um cheiro desagradável em todas as residências próximas.	Obras	17/10/2024	7 dias	Sim
WhatsApp	14/10/2024	14/10/2024	Saúde	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria para solicitar o número telefônico do TFD.	Saúde	14/10/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	14/10/2024	14/10/2024	Obras	Reclamação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria para reclamar que já faziam 3 (três) dias que o carro do lixo não passava no bairro Novo Alvorécer e com isso o efetivo ou sua reclamação.	Novo Alvorécer	17/10/2024	3 dias	Sim
WhatsApp	14/10/2024	14/10/2024	Obras	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria para solicitar o reparo na iluminação do poste de sua rua, pois o mesmo encontrava-se sem funcionar.	Rua Corda, Novo Alvorécer	22/10/2024	8 dias	Sim
Portal da Transparência	16/10/2024	16/10/2024	Obras	Solicitação	Cidadão por meio do Portal da Transparência solicitou que fosse enviado um caminhão pipa de água para que lavasse a rua de sua casa, pois estava ocorrendo uma obra e com a liberação muito pó foi espalhada na rua e casas.	Av. Jerusalém, Príncipe da Paz	15/11/2024	29 dias	Sim
WhatsApp	16/10/2024	16/10/2024	Obras	Reclamação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria para reclamar sobre o Coletor de lixo, pois o carro estava passando, no entanto, os coletores não estavam apanhando o lixo deixado na rua pelos cidadãos.	Loteamento Novo Alvorécer	15/11/2024	29 dias	Sim
WhatsApp	17/10/2024	17/10/2024	Educação	Denúncia	Denúncia sobre diplomas de mestrado falsos apresentados por três professores do Município, inclusive na denúncia é mencionado que o Município pagou pela devolução da taxa de graduação.	Educação	17/10/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	21/10/2024	21/10/2024	Educação	Dúvida	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria com dúvida se a Prefeitura por meio da Secretaria de Educação credenciaria ônibus escolar para levar os alunos aos outros municípios para fazerem o ENEM.	Educação	21/10/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	22/10/2024	22/10/2024	Obras	Reclamação	Cidadão reclamou sobre o coletor de lixo que não passava no Loteamento Izidio Tavares, há pelo menos 1 semana.	Loteamento Izidio Tavares	22/10/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	24/10/2024	24/10/2024	Obras	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, para solicitar o reparo da iluminação do poste da rua de sua casa, pois o mesmo encontrava-se sem funcionar causando uma grande escuridão.	Rua Ulisses Tavares da Silva, Próximo a Penedas do Dadal	31/10/2024	7 dias	Sim
WhatsApp	25/10/2024	25/10/2024	Educação	Reclamação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria para reclamar sobre as ar-condicionados da Escola Municipal Rui Barbosa, segundo ela não estavam funcionando.	Escola Municipal Rui Barbosa	25/10/2024	Mesmo dia	Sim
Portal da Transparência	28/10/2024	28/10/2024	Fazenda	Dúvida	Cidadão protocolou no Portal da Transparência uma demanda sobre IPTU, com dúvida a respeito do boleto de pagamento, pois quanto a propriedade pertence a sua mãe, no entanto, o boleto veio no nome de sua ex-padrasta.	Fazenda	28/10/2024	Mesmo dia	Sim

RELATÓRIO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL - NOVEMBRO DE 2024

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO									
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?
Portal da Transparência	03/11/2024	03/11/2024	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	03/11/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	01/11/2024	01/11/2024	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	01/11/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	01/11/2024	01/11/2024	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	01/11/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	01/11/2024	01/11/2024	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	01/11/2024	Mesmo dia	Sim
Instagram	01/11/2024	01/11/2024	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 nacional (dia de finados).	Desenvolvimento Econômico	01/11/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	01/11/2024	01/11/2024	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	16/11/2024	15 dias	Sim
WhatsApp	06/11/2024	06/11/2024	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	06/11/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	08/11/2024	08/11/2024	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	08/11/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	10/11/2024	10/11/2024	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	30/11/2024	20 dias	Sim
WhatsApp	10/11/2024	10/11/2024	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
WhatsApp	13/11/2024	13/11/2024	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
WhatsApp	14/11/2024	14/11/2024	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
WhatsApp	20/11/2023	20/11/2024	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
WhatsApp	20/11/2024	20/11/2024	Educação	Dúvida	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, para saber onde se localiza a Secretaria de Educação.	Secretaria de Educação	20/11/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	20/11/2024	20/11/2024	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	20/11/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	22/11/2024	22/11/2024	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	22/11/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	27/11/2024	27/11/2024	Saúde	Solicitação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, para querer o número institucional da Secretaria de Saúde.	Secretaria de Saúde	27/11/2024	Mesmo dia	Sim
Portal da Transparência	27/11/2024	27/11/2024	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	27/11/2024	Mesmo dia	Sim

RELATÓRIO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL- DEZEMBRO DE 2024

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO									
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?
WhatsApp	01/12/2024	01/12/2024	Assistência Social	Solicitação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, solicitando o número do CRAS, pois estava precisando de uma cesta básica.	Assistência Social	01/12/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	01/12/2024	01/12/2024	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	01/12/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	01/12/2024	01/12/2024	Educação	Solicitação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, solicitando o número telefônico da Escola Municipal Belmiro Gonçalves da Silva.	Secretaria de Educação	01/12/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	01/12/2024	01/12/2024	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	01/12/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	04/12/2024	04/12/2024	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	20/12/2024	16 dias	Sim
WhatsApp	11/12/2024	11/12/2024	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	11/12/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	11/12/2024	11/12/2024	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	11/12/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	14/12/2024	14/12/2024	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.	20/12/2024	6 dias	Sim
WhatsApp	14/12/2024	14/12/2024	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	14/12/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	15/12/2024	15/12/2024	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	20/12/2024	5 dias	Sim
WhatsApp	19/12/2024	19/12/2024	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	19/12/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	19/12/2024	19/12/2024	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
WhatsApp	20/12/2024	20/12/2024	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	20/12/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	20/12/2024	20/12/2024	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	20/12/2024	Mesmo dia	Sim
WhatsApp	20/12/2024	20/12/2024	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 **228 (Duzentos e Vinte e Oito)** manifestações ao longo do ano de 2024, onde foram recebidas através das várias fontes de manifestação, sendo a mais utilizada pelos cidadãos, o **WhatsApp** com 158 atendimentos, **Ouvidoria Eletrônica (e-Ouv)** com 70 atendimentos.

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

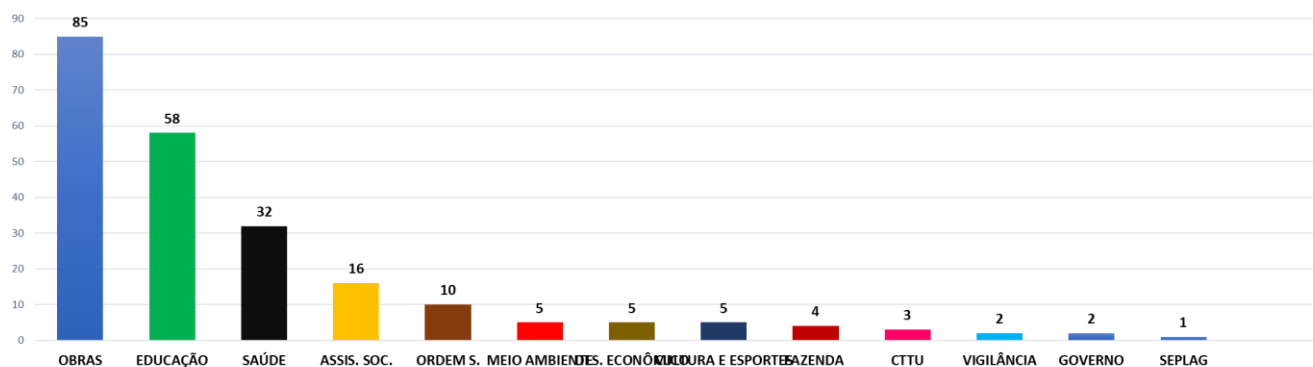


Das demandas recepcionadas, as secretarias mais demandadas conforme a tabela acima foram: **Obras e Urbanismo- 85 atendimentos; Educação- 58; Saúde -32, Assistência Social- 16, Ordem Social- 10, Meio Ambiente- 5, Desenvolvimento Econômico- 5, Cultura e Esportes- 5, Fazenda- 4, CTTU- 3, Vigilância Sanitária- 2, Governo- 2 e por fim SEPLAG com 1 atendimento.**

No ano de 2024, 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 municipal:

Secretarias/departamentos demandados em 2024



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 2024, este órgão de Controle recebeu **20 pedidos de informação**, de modo que todos foram atendidos. Segue abaixo relatório com as demandas recebidas:



Relatório - Todos
registros do e-SIC.pdf

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.

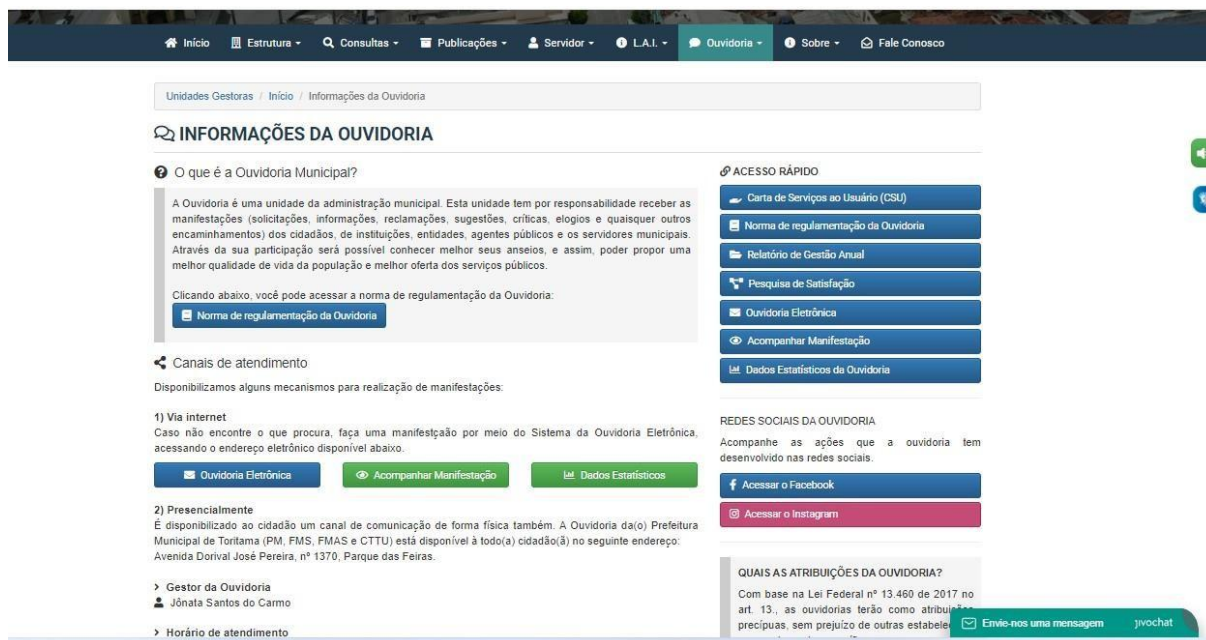
Requerimento	Status
001/2024	Atendido
018/2024	Atendido
021/2024	Atendido
034/2024	Atendido
043/2024	Atendido
044/2024	Atendido
045/2024	Atendido
048/2024	Atendido
050/2024	Atendido
058/2024	Atendido
088/2024	Atendido
Total	11

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

Ofício	Status
OFÍCIO TCEPE/DEX N° 0260428/2024	Atendido
OFÍCIO TC/DINFRA/OP N° 109/2024	Atendido
OFÍCIO- CIRCULAR TCE PE N° 09/2024	Atendido
OFÍCIO- CIRCULAR TCE PE N° 08/2024	Atendido
OFÍCIO- CIRCULAR TCE PE N° 03/2024	Atendido
OFÍCIO- CIRCULAR TCE PE N° 02/2024	Atendido
OFÍCIO TCE/IRSU/e-TCEPE N°213233/2024	Atendido
OFÍCIO DE AUDITORIA /0284/ TORITAMA N° 002/2024	Atendido
OFÍCIO TC/DINFRA/OP N° 157/2024	Atendido
OFÍCIO- CIRCULAR TCE PE N° 03/2024	Atendido
OFÍCIO- CIRCULAR TCE PE N° 22/2024 PRES/DEX	Atendido
OFÍCIO TC/GEDU2 N° 037/2024	Atendido
OFÍCIO CIRCULAR TCE/DMACRO/GTGF N° 010/2024	Atendido
OFÍCIO TC/DINFRA/PGIRS N° 157/2024	Atendido
OFÍCIO TC/DINFRA/PD N° 157/2024	Atendido
OFÍCIO- CIRCULAR TCE PE N° 17/2024 PRES/DEX	Atendido
OFÍCIO -CIRCULAR N° 28/2024	Atendido
OFÍCIO TCE/IRSU/e-TCEPE N° 217306/2024	Atendido
OFÍCIO -CIRCULAR N° 26/2024- PRES/DEX	Atendido
OFÍCIO -CIRCULAR N° 7/2024- PRES/DEX	Atendido
OFÍCIO TCE/IRSU/e-TCEPE N° 199941/2024	Atendido
OFÍCIO TCE/IRSU/e-TCEPE N° 199951/2024	Atendido
Total	23

3. Considerações Finais

A Ouvidoria em 2024 continuou utilizando os seus canais de comunicação, como sua página nas redes sociais *Instagram* e *facebook*.



Ao término do exercício de 2024 contabilizamos o total de **228 manifestações** recebidas e encaminhadas para as secretarias e departamentos.

Toritama-PE, 25/03/2024

Equipe Técnica,

Jônata Santos do Carmo
Gerente de Transparência e Ouvidoria

Angela Maria Bezerra Machado
Controladora-Geral