



Relatório Anual da Ouvidoria Municipal

A Ouvidoria Municipal foi criada através da Lei Municipal nº 394/2020, considerando a necessidade de dotar o Poder Executivo Municipal de um canal de comunicação com a sociedade, que vise à melhoria constante de seus serviços e tendo em vista o direito à prestação de serviço de qualidade, o acesso à informação e a ampliação dos mecanismos de controle e transparência na gestão do bem público devem ser incentivados e praticados, para a defesa do cidadão e aperfeiçoamento do próprio processo democrático.

A Ouvidoria do Município de Tailândia, Estado do Pará, tem por finalidade atuar no sentido de garantir a qualidade e eficiência dos serviços prestados pelos diversos órgãos do Poder Executivo Municipal à sociedade. O ouvidor exercerá as suas atividades com autonomia e no interesse geral dos cidadãos, devendo guardar sigilo das informações levadas ao seu conhecimento, no exercício de suas funções.

Canais da Ouvidoria

A Ouvidoria Municipal de Tailândia oferece total transparência e eficiência no atendimento ao cidadão, sendo possível registrar solicitações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios.

O munícipe pode optar também pelo registro:

- Whatsap: (91) 9966-6162
- E-mail: ouvidoriageral.contato@gmail.com
- Instagram: [ouvdoriageraldetailandia](https://www.instagram.com/ouvdoriageraldetailandia)
- Atendimento presencial Centro Administrativo da Prefeitura, Travessa São Felix, s/nº, atrás do Mercado Municipal. Horário: De segunda a sexta 8h às 12h e das 14h às 17h.



Relatório

Relatório Anual da Ouvidoria é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelos setores e tem como objetivo dar transparência aos seus resultados, bem como dar cumprimento ao Art. 14, inciso II da Lei Federal 13.460/2017.

Os dados informados foram coletados a partir do atendimento direto ao usuário dos serviços da Prefeitura de Tailândia, através de seus canais, sobretudo, o Whatsapp, utilizado no tratamento das demandas, apresentadas durante o ano, com a observação da política de sigilo e de confidencialidade nas publicações.



RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS OUVIDORIA GERAL – JAN/NOV-2023

Nos últimos 11 meses, conseguimos levantar uma média de ligações pelo **Ligue 99366-6162 Ouvidoria**. Em média foram 1,9 ligações por dia, 9,75 na semana, que totalizou 9,75 ligações/mês, ou 432 durante 11 meses.

Neste período também registramos ligações com reclamações e dúvidas de secretarias de Obras/Transportes, Saúde Regulação, Educação/Transporte Escolar, Outras secretarias/atendimentos não satisfatórios.

As demandas gerais são exatamente no período chuvoso, que se intensificou com várias demandas nos bairros urbanos e vicinais. As reclamações da Regulação, também coincidem com a mudança de direção da Regulação, que se reestrutura para novas demandas em saúde.

A Ouvidoria Geral de Tailândia teve o atendimento de demandas diversas (demandas diversas, que seriam o atendimento de situações que não fossem de manutenção ou limpeza de ruas, iluminação pública, limpa fossa, reformas gerais, pedidos e/ou esclarecimentos sobre educação, saúde, assistência e outras secretarias da Prefeitura de Tailândia, ou seja, os serviços que já são oferecidos). As referidas demandas diversas são atendidas pelo número do Whatsapp da Ouvidoria, (91) 99366-6162.

DEMANDAS POR SECRETARIAS/JAN-NOV

SECRETARIAS	DEMANDA	QUANT	%
Secretarias de Obras/Transportes	Obras (*)	223	51,62%
Obras /Iluminação Público	Obras/ Iluminação Público	96	22,22%
Secretarias de Saúde/Regulação	Regulação	29	6,71%
Secretarias de Saúde/Saúde Bucal	Saúde Bucal	25	5,78%
Secretaria de Educação	Transporte Escolar	27	6,27%
Outras secretarias	Atendimento não satisfatório	32	7,40%
Total		432	100%

(*) Entende-se por Obras: limpeza pública, limpa fossa, ruas alagadas.



RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS OUVIDORIA GERAL – JANEIRO-2022

DATA DA OCORRÊNCIA	DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO	OBSERVAÇÃO
17 de janeiro	4 solicitações de Limpa Fossa, em parceria com o Fala Meu Povo.	Encaminhado à Secretaria de Obras e Transportes
17 de janeiro	8 solicitações de manutenção de Iluminação Pública, em parceria com o Fala Meu Povo.	Encaminhado ao Setor de Iluminação Pública
25 de janeiro	Pedido de ajuda para atendimento de criança, no HGT, com crise de Anemia Falciforme. Conseguindo com apoio da Secretaria de Saúde de ambulância até o Hemopa, em Belém. Em seguida, por falta de sangue do tipo da criança no estoque, no dia 26 foi mobilizado um número de 14 doadores, com apoio da Secretária de Finanças, o grupo foi na madrugada do dia 27 para realizar a doação.	RESULTADO: Criança viva.
30 de janeiro	Pedido de mulher grávida dificuldade de atendimento no HGT. Na segunda tentativa de internação constatou-se morte do bebê dentro da mãe. Foi pedido apoio da Secretária Especial de Governo para que fosse feita a operação para retirada do feto, o que veio acontecer na tarde de domingo.	RESULTADO: Mãe viva, mas o bebê não resistiu. Também foi acionado o apoio da Secretária de Ação Social para o contato com a funerária, prontamente atendido.

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS OUVIDORIA GERAL – FEVEREIRO-2022

DATA DA OCORRÊNCIA	DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO	OBSERVAÇÃO
02/FEV	Iluminação Pública – Travessa Soure, Pará e Florianópolis.	Encaminhada para o setor de Iluminação, demanda realizada com sucesso.
02/FEV	Iluminação Pública – Quadra de Turi-Açu	Encaminhada para o setor de Iluminação, demanda realizada com sucesso.



08/FEV	Iluminação Pública – Arboreto	Encaminhada para o setor de Iluminação, demanda realizada com sucesso.
08/FEV	Iluminação Pública – Travessa Nossa Senhora de Fátima, Avenida Pará com a rua da Farinheira	Encaminhada para o setor de Iluminação, demanda realizada com sucesso.
11/FEV	Iluminação Pública – Ourilândia, entre Pará e Natal, Dois bairros Greenville e Bairro Novo	Encaminhada para o setor de Iluminação, demanda realizada com sucesso.
14/FEV -	Iluminação Pública – Tv. De Fátima, entre Paragominas até a Avenida Pará (Mercado Pinho) - 6 Luminárias. Iluminação Pública - Tv. Gavião, entre São Luís até Oitava Avenida – 4 luminárias	Encaminhada para o setor de Iluminação, demanda realizada com sucesso.
16/FEV	Iluminação Pública – Tv. Tucuruí, Santa Maria	Encaminhada para o setor de Iluminação, demanda realizada com sucesso.
18/FEV	Iluminação Pública – Vila Macarrão, na Tv Pinheiro.	Encaminhada para o setor de Iluminação, demanda realizada com sucesso.
22/FEV	Iluminação Pública – Aeroporto, entre Tv. Bujaru e Bela.	Encaminhada para o setor de Iluminação, demanda realizada com sucesso.
28/FEV	Iluminação Pública – Piçarreira, Travessa Ananindeua, Pará e Florianópolis	Encaminhada para o setor de Iluminação, demanda realizada com sucesso.

DEMANDAS DA SAÚDE/ASSISTÊNCIA SOCIAL

DATA DA OCORRÊNCIA	DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO	OBSERVAÇÃO
19/FEV	Acionado para conseguir o retorno da dona Maria da Conceição, de 90 anos, após operação	Encaminhado e transporte bem sucedido



	no fêmur. Transporte feito pelo Aeromedico	
23/FEV	Pedido para doação de sangue para Josefa Lopes Pessoa, de 77 anos, operação urgente	Encaminhada para mobilização de doadores familiares e amigos. Doação com sucesso. Mobilização bem sucedida, Sangue doado, com apoio da Secretaria de Fianças
28/FEV	Acionado para ajuda de enxoval. Jovem com 7 meses de gravidez, sem tempo para comprar enxoval, foi acionado também a Secretaria de Ação Social, que garantiu o enxoval da criança.	Garantido enxoval

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS OUVIDORIA GERAL – MARÇO-2022

No mês de março de 2022, a Ouvidoria Geral de Tailândia teve o atendimento de demandas diversas, atendidas pelo número do Whatsapp da Ouvidoria, (91) 99366-6162.

DEMANDAS DIVERSAS

DEMANDA	QUANT	%
Informações sobre a emissão de RG	8	28,6%
Informações sobre o contato do Setor de Tributos	5	17,8%
Informações sobre o retorno das aulas	10	35,7%
Informações sobre a vacinação	5	17,8%
Total	28	100%

TRANSPORTE ESCOLAR

Os pedidos de esclarecimentos sobre o Transporte escolar também cresceram 100%, devido o retorno às aulas, os quais respondemos de forma padrão:

- “O retorno às aulas estavam acontecendo de forma gradual, logo as rotas do transporte escolar estarão em sua normalidade plena”.



DEMADAS GERAIS

DATA DA OCORRÊNCIA	DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO	OBSERVAÇÃO
02/MAR	Iluminação Pública – Travessa Ananindeua entre Pará e Florianópolis	Encaminhada para o setor de Iluminação, demanda realizada com sucesso.
3/MAR	Iluminação Pública – Travessa Tucuruí, Santa Maria	Encaminhada para o setor de Iluminação, demanda realizada com sucesso.
14/MAR	Iluminação Pública – Arboreto	Encaminhada para o setor de Iluminação, demanda realizada com sucesso.
21/MAR	Iluminação Pública – Oitava Avenida, com a Rua do Campo, Aeroporto.	Encaminhada para o setor de Iluminação, demanda realizada com sucesso.
23/MAR	Iluminação Pública – Travessa Bela, Aeroporto	Encaminhada para o setor de Iluminação, demanda realizada com sucesso.
23/MAR	Iluminação Pública – Travessa Prainha, Santa Maria	Encaminhada para o setor de Iluminação, demanda realizada com sucesso.
23/MAR	Iluminação Pública – Avenida do Campo entre Travessa Curuça e Bragança	Encaminhada para o setor de Iluminação, demanda realizada com sucesso.
28/MAR	Iluminação Pública – Rua Roxinho, esquina com a Avenida Ipê, Vila Macarrão	Encaminhada para o setor de Iluminação, demanda realizada com sucesso.
28/MAR	Iluminação Pública – Travessa Gavião, Fátima 1	Encaminhada para o setor de Iluminação.

DEMANDAS DA SAÚDE/ASSISTÊNCIA SOCIAL

DATA DA OCORRÊNCIA	DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO	OBSERVAÇÃO
29/MAR	Acionada a Secretaria de Ação Social e de Saúde, encaminhado o pedido de cadeira de rodas.	Encaminhamento bem sucedido para a assistência social do Postinho Ignácio Koury. Família no aguardo do parecer social.



INFORMAÇÕES DIVERSAS

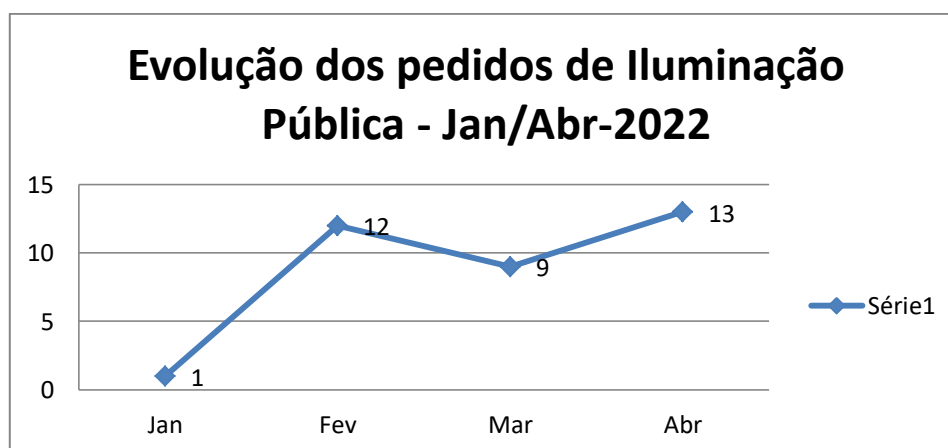
DEMANDA	QUANT	%
Informações sobre a emissão de RG	10	30%
Informações sobre o contato do Setor de Tributos	3	9,09%
Informações sobre o retorno das aulas	15	45,45%
Informações sobre a vacinação	5	15,15%
Total	33	100%

DEMANDAS GERAIS

DATA DA OCORRÊNCIA	DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO	OBSERVAÇÃO
05/ABR	Iluminação Pública – Travessa das Mangueiras, com Rua Seringueira	Encaminhada para o setor de Iluminação, demanda realizada com sucesso.
6/ABR	Iluminação Pública – Rua Faveira, com Ipê	Encaminhada para o setor de Iluminação, demanda realizada com sucesso.
11/ABR	Iluminação Pública – Travessa Boa Vista com Oitava Avenida	Encaminhada para o setor de Iluminação, demanda realizada com sucesso.
11/ABR	Iluminação Pública – Rua do Posto Fazão	Encaminhada para o setor de Iluminação, demanda realizada com sucesso.
11/ABR	Iluminação Pública – Travessa Gavião, 93 – Fátima	Encaminhada para o setor de Iluminação, demanda realizada com sucesso.
13/ABR	Iluminação Pública – Travessa Soure, com rio Branco	Encaminhada para o setor de Iluminação, demanda realizada com sucesso.
13/ABR	Iluminação Pública – Rua Pinheiro – Vila Macarrão	Encaminhada para o setor de Iluminação, demanda realizada com sucesso.
19/ABR	Iluminação Pública – Travessa Boa Vista, 106 - Novo	Encaminhada para o setor de Iluminação, demanda realizada com sucesso.
20/ABR	Iluminação Pública –	Encaminhada para o



	Travessa Ourem 120, entre Florianópolis e Pará	setor de Iluminação.
21/ABR	Iluminação Pública – Travessa Piedade, entre a rua da Creche e do Postinho	Encaminhada para o setor de Iluminação, demanda realizada com sucesso.
22/ABR	Iluminação Pública – Travessa do Porto, 12 – Fátima.	Encaminhada para o setor de Iluminação, demanda realizada com sucesso.
23/ABR	Iluminação Pública – Rua da Mata, entre Breves e vigia, Aeroporto	Encaminhada para o setor de Iluminação, demanda realizada com sucesso.
30/ABR	Iluminação Pública – Travessa Vigia e Rua da Mata, Aeroporto	Encaminhada para o setor de Iluminação.





ATENDIMENTO DA OUVIDORIA MUNICIPAL – JUNHO/2022

DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO	LOCALIDADE
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	VILA MACARRÃO/AEROPORTO 1 - Rua Tauari, rua do Espaço Ismael, Vila Macarrão. 2 - Travessa Vigia, entre Rua da Mata e Avenida do Aeroporto. FÁTIMA 1 - Travessa do Porto, 12, Fátima 1, três luminárias apagadas, entre Oitava e Avenida São Luiz 2 - Travessa boa vista, Fátima 2, esquina com Oitava. 3 - Avenida São Luiz, entre Travessa Gavião e Perdigão, Fátima 1 4 - Travessa Gavião, Fátima 1. 5 - Travessa São Luiz, Fátima 1. 6 - Travessa São Luiz, Fátima 1, com São Francisco e Piedade. CENTRAL PARK 1 - Travessa Sabiá, Quadra 10, lote 8, Central Park. 2 - Travessa Santarém, Quadra 19, lote 04, Central Park. 3 - Travessa Marabá, Central Park. 4 - Travessa Uirapuru, Jardim Liberdade. 5 - Travessa Ourem, Central Park. 6 - Travessa Loes, entre Santarém e Marabá (sem iluminação), Central Park. SANTA MARIA 1 - Rua do Posto Fazão, 105, Santa Maria. BAIRRO NOVO 2 - Travessa João Pessoa, com Marajó, próximo ao JMA.

ATENDIMENTO DA OUVIDORIA MUNICIPAL – AGOSTO/2022

DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO	LOCALIDADE
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	AGOSTO 1 - Jardim Primavera, Rua 19, Bl 2, Q. U, Casa 45 2 - Travessa Gavião, 93, Fátima 1



ATENDIMENTO DA OUVIDORIA MUNICIPAL – OUTUBRO/2022

DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO	LOCALIDADE
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	1 – Travessa Orem, 16, Q 32, Central Park 2 – Travessa Breves, 70, Bel Vista, Central Park 3 – Oitava Avenida, com a rua da EETEP 4 – Travessa Colares, com a Rua do campo e a Rua da Mata 5 – Travessa Vigia, com a Rua do Campo e a Rua da Mata 6 – Travessa Nossa Senhora de átma, 30, ente a Oitava Avenida e a São Luiz 7 – Travessa Vgia, 155, Rua do Campo, Aeroporto 8 – Alameda Gisele, entre a Breves, passando o Aeroporto 9 – Travessa Gavião, 93, Fátima 1 10 – Bairro de Fátima 1, Travessa São Francisco, entre a Paragominas e a São Luiz 11 – Travessa Bujaru, esquina da Rua do Campo, Aeroporto 12 – Oitava Avenida, 242, entre a Oitava e a Pará, Fátima 1

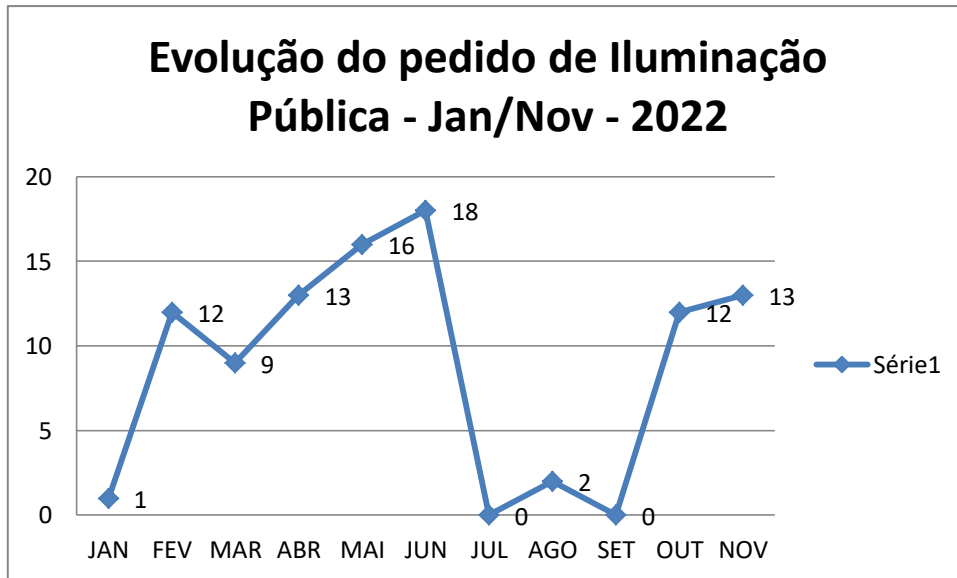
ATENDIMENTO DA OUVIDORIA MUNICIPAL – NOVEMBRO/2022

DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO	LOCALIDADE
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	1 – Travessa Pinheiro, Vila Macarrão. 2 – Travessa Boa Vista, Fátima 2, em frente a casa 36 3 – Travessa Ourem, 16, Q 32, Central Park 4 – Oitava Avenida, Rua dos Açougueiros, rua da EETEP, em frente ao Comercial K-Preço 5 – Rua Sucupira, 52, entre a Andiroba, Vila Macarrão 6 – Travessa Coimbra, 98, Fátima 1 7 – Rua Santo Antônio, Bela Vista 8 – Avenida Primeira, 91, Santa Maria 9 – Rua do Campo, Travessa Bujaru, Aeroporto 10 – Travessa Piedade, com a São Francisco, 11ª e a 12ª Avenidas, Fátima 1. 11 – Travessa Marabá. Barro Central Park, Q 12, Lote 3.



12 – Rua Décima Primeira, entre Ourilândia e a Gavião.
13 - Travessa Ourilândia, 152, Vila Macarrão.

Iluminação Pública e outras demandas



Durante este período, notamos que a maiores pedidos de serviços à Prefeitura mais básicos na infraestrutura, em primeiro lugar, foram a iluminação pública, principalmente depois que a Tropical Energia começou com às mudanças na estrutura de distribuição de energia e o serviço de limpa fossa.



Conclusão

Para uma maior integração entre os setores da Prefeitura, sugerimos que todos os setores comuniquem à Ouvidoria, tempestivamente, deliberações e notícias sobre as ações em andamento, a fim de que possam ser divulgadas aos cidadãos com agilidade e coerência.

Por fim, considerando o índice de resolutividade, visamos o aprimoramento deste serviço para promover uma relação mais próxima entre a Ouvidoria e os demais setores.

Optamos por um engajamento através de reuniões, frisando sempre a importância do canal de atendimento como forte instrumento de participação social.

Compreender que por meio das demandas que recebemos, sejam elas reclamações, denúncias ou até mesmo sugestões, são formas de aprimoramento dos desenhos de fluxos de trabalho, onde se torna possível melhorar o resultado da gestão pública.



ATIVIDADES REALIZADAS PELA OUVIDORIA NO PERÍODO DE JANEIRO/MAIO - 2023

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS DO SERVIÇO DE LIMPA FOSSA - 2023

O município de Tailândia, no Estado do Pará, oferece à população o serviço de Limpa Fossa para os bairros mais carentes da cidade, que consiste em esgotar as fossas sanitárias das residências, principalmente, durante o período de inverno na região.

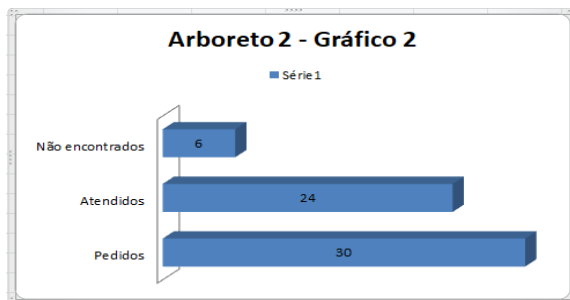
Este serviço atende os prédios públicos (escolas, unidades de saúde, etc.), dá apoio à equipe de asfalto e tapa buracos, residências e outros, de caráter gratuito, basta solicitar na Secretaria de Obras para entrar no cronograma do setor.

No período de setembro de 2022 este serviço teve problemas e travou, devido ao grande fluxo de chuvas na região, por isso, a Ouvidoria Municipal diante de muitas reclamações, buscou parceria com a Secretaria de Obras e Secretaria de Administração e sugeriu, no mês de fevereiro de 2023, um Mutirão para zerar os pedidos do serviço de limpa fossa, é o que vamos relatar a seguir.

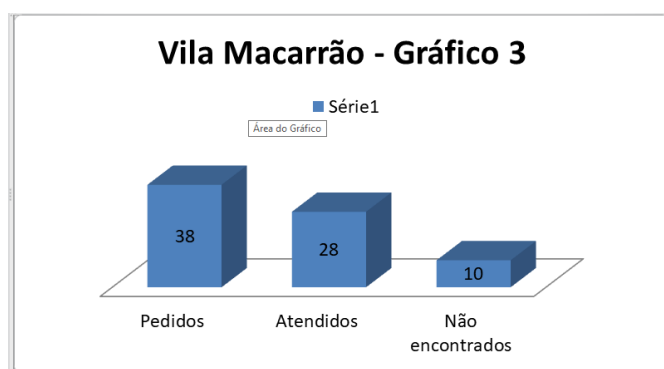
No quadro 1, observamos que foram feitos 35 pedidos do serviço de limpa fossa para o Bairro do Jardim Arboreto, sendo que 27 foram atendidos e 8 não tiveram os endereços encontrados.



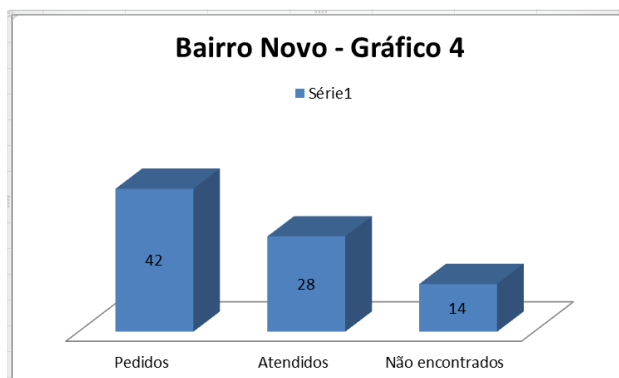
Com relação ao Quadro 2, ainda no Bairro do Jardim Arboreto, temos a solicitação 30 pedidos, 24 foram atendidos e 6 não tiveram os endereços encontrados.



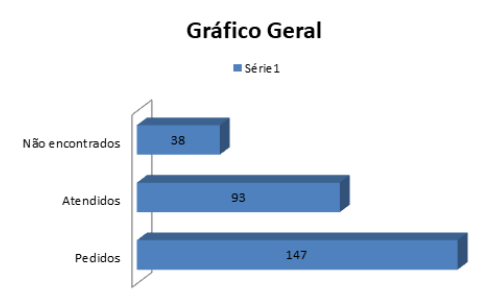
No Quadro 3, quando nos reportamos aos serviços do Bairro Vila Macarrão foram 38 pedidos, destes 28 foram atendidos e 10 não encontrados.



O quadro 4 está relacionado ao Bairro Novo, que no período fez 42 pedidos, com 28 atendidos e 14 endereços não encontrados.



Neste sentido, em média foram aproveitados 70% no trabalho do Mutirão durante um mês, ou 4 semanas de ações de limpeza de fossas nos bairros que mais requisitaram os serviços desde setembro, de certa forma zerou os pedidos. Foram 147 pedidos, 93 atendidos e 38 não encontrados.



RECOMENDAÇÃO

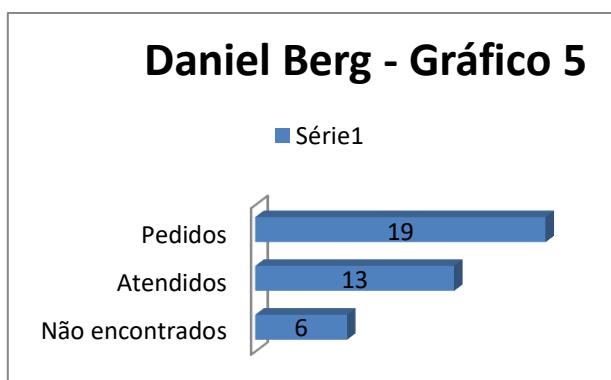
O trabalho deve continuar com os agendamentos e não deixa acumular a oferta do serviço, se não pode ocorrer outro travamento. É necessária a disposição de um carro-pipa para atender os pedidos da população e às demandas gerais da prefeitura. É fundamental ter um serviço como este que dá apoio aos moradores, que muitas vezes não têm como contratar particulares.

Relatório Parcial do Limpa Fossa – Daniel Berg – 2023

Este relatório suplementar faz parte do Relatório Geral de Limpa Fossa, onde se descreve as ações do serviço no período.

No quadro 5, observamos que foram feitos 19 pedidos do serviço de limpa fossa para o Bairro Daniel Berg, sendo que 13 foram atendidos e 6 não tiveram os endereços encontrados.

Relação de contatos estabelecidos em seus canais de acesso da Ouvidoria Municipal.





EMPRESAS QUE USARAM OS CANAIS DA OUVIDORIA PARA OBTER INFORMAÇÕES GERAIS, PRINCIPALMENTE SOBRE TRIBUTOS.

Durante o período de Janeiro de 2023 e Abril do mesmo ano, houve um aumento significativo de solicitações de acesso, junto aos canais da Ouvidoria Municipal, de pelo menos 18 empresas (abaixo descritas), principalmente, para informações e contatos sobre o Setor de Tributos, sobre orientações de pagamento de taxas e Tributos. Assim, a Ouvidoria Municipal contribuiu com desenvolvimento econômico do Município de Tailândia.

EMPRESAS:

BK. BOTAFOGO

WHITE MARTINS

LIVE DOCTOR

CBAA- ASFALTOS LTDA

BNC- BOLSA NACIONAL DE COMPRAS

SOCIETARIO

AL-CONTABILIDADE E ASSESSORIA

JM

VIRTUAL CONTABILIDADE

BLL COMPRAS- COMERCIAL

MOBILIZE- ENGENHARIA

BELEZA BEM ESTAR

BRUNETTO

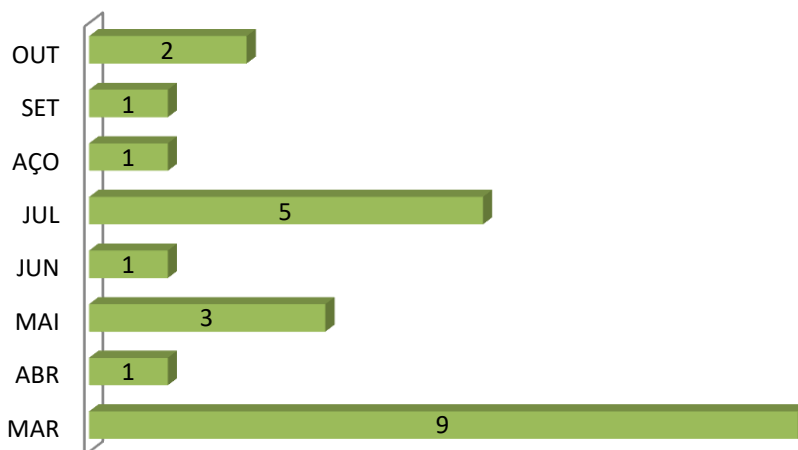
DENISE AGUIAR

JJ MOTOS

AIA-CONTÁBIL



DEMANDAS DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA – MAR/OUT-2023

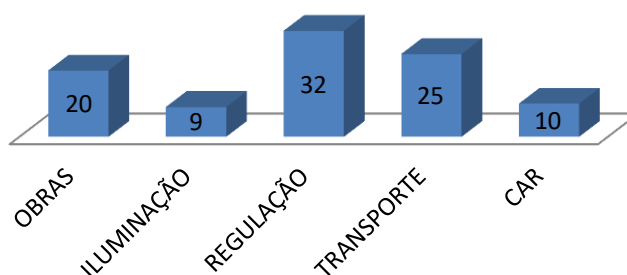


DEMANDAS POR SECRETARIAS/JAN-OUT - 2023

SECRETARIAS	DEMANDA	QUANT	%
Secretarias de Obras	Obras (*)	20	20,83
Obras /Iluminação Público	Obras/ Iluminação Público	9	9,37
Secretarias de Saúde/Regulação	Informações sobre mudanças na Regulação	32	33,33
Secretaria de Educação	Informações sobre Transporte Escolar	25	26,04
Outras secretarias – Sectma	Informações sobre Cadastro Ambiental Rural	10	10,43
Total		96	100%

(*) Entende-se por Obras: limpeza pública, limpa fossa, ruas alagadas.

POR SECRETARIAS/JAN-OUT - 2023





Reinaldo Araújo da Silva

Ouvidor Geral – Portaria nº 18/2022