



OUVIDORIA MUNICIPAL DE TAQUARANA/ALAGOAS

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE TAQUARANA/AL

Relatório elaborado em atendimento à Lei Federal nº 13.460/2017, à Lei nº 12.527/2011, à Lei Municipal 645/2018 e aos princípios da transparência, eficiência e controle e social.

EXERCÍCIO 2025



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE TAQUARANA

Exercício 2025

1. Apresentação

O presente Relatório de Gestão apresenta o desempenho da Ouvidoria Municipal de Taquarana durante o exercício de 2025, consolidando as informações relativas às manifestações registradas pelos cidadãos, às providências adotadas pela Administração Pública Municipal e aos resultados obtidos no atendimento às demandas encaminhadas pelos usuários dos serviços públicos.

A elaboração deste documento atende aos princípios da publicidade, transparência, eficiência e controle social, permitindo à sociedade acompanhar o funcionamento da Ouvidoria como importante instrumento de interlocução entre o cidadão e o Poder Público.

Mais do que um canal de recebimento de manifestações, a Ouvidoria constitui mecanismo permanente de aperfeiçoamento da gestão pública, permitindo identificar falhas, corrigir procedimentos, fortalecer políticas públicas e ampliar a participação popular na Administração Municipal.

2. Competências da Ouvidoria Municipal

A Ouvidoria Municipal tem por finalidade receber, registrar, analisar, encaminhar e acompanhar manifestações formuladas pelos usuários dos serviços públicos municipais, promovendo a mediação entre a sociedade e a Administração Pública.

Compete-lhe receber manifestações, encaminhá-las aos órgãos competentes, acompanhar a tramitação, monitorar prazos, responder aos usuários, produzir informações gerenciais e contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços públicos.

3. Importância da Ouvidoria para a Transparência Pública

A Ouvidoria Municipal desempenha papel estratégico no fortalecimento da transparência e do controle social. Por meio dela, o cidadão participa ativamente da avaliação dos serviços públicos, apontando problemas, sugerindo melhorias, registrando elogios,



denúncias, reclamações e solicitações. As informações produzidas subsidiam decisões administrativas e contribuem para a melhoria contínua da gestão.

4. Demonstrativo das Manifestações Recebidas

Durante o exercício de 2025 foram registradas 23 manifestações, das quais 21 receberam resposta até o encerramento do exercício, permanecendo 2 manifestações em aberto.

• Manifestações	recebidas:	23
• Manifestações	respondidas:	21
• Manifestações pendentes:		2

5. Análise dos Resultados

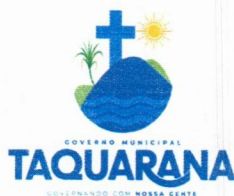
O índice de atendimento alcançou aproximadamente 91,3%, demonstrando comprometimento da Administração Municipal com a resolução das demandas apresentadas pelos cidadãos e com a transparência na prestação dos serviços públicos.

6. Fluxo de Atendimento da Ouvidoria

Recebimento da manifestação → Registro no sistema → Análise preliminar → Classificação → Encaminhamento ao órgão competente → Acompanhamento dos prazos → Recebimento da resposta → Validação → Resposta ao cidadão → Encerramento → Produção de indicadores.

7. Sugestões de Aperfeiçoamento

- Padronizar fluxos internos.
- Designar responsáveis em cada Secretaria.
- Elaborar manual de procedimentos.
- Classificar manifestações por natureza.
- Produzir indicadores mensais.
- Ampliar a divulgação dos canais da Ouvidoria.
- Publicar relatórios periódicos.



- Implantar painel gerencial de acompanhamento.

8. Plano de Melhoria para 2026

Reduzir demandas pendentes, ampliar respostas dentro do prazo legal, fortalecer a integração entre Ouvidoria e Secretarias, ampliar a divulgação dos canais de atendimento e publicar relatórios estatísticos periódicos.

9. Considerações Finais

A Ouvidoria Municipal consolidou-se como importante instrumento de participação cidadã, transparência e melhoria da gestão pública. O elevado percentual de atendimento das manifestações demonstra o compromisso da Administração Municipal com a qualidade dos serviços públicos e com o fortalecimento do controle social.

TAQUARANA/AL, 05 DE JANEIRO DE 2026.


ROBERTA KARINNE COSTA SANTOS
Ouvidora Geral do Município de Taquarana/AL



Início



Usuários



Órgão Responsável:s



Modelo



Perguntas Frequentes



Relatórios



Ferramentas



Ajustes



Perfil



Mail (0)



Sair

relatórios Run [?]

Período:



Este mês (Julho)



De 01/01/2025 para 12/31/2025

Escolha o tipo de relatório::

Tickets por dia



Mostrar Relatório

Janeiro 1, 2025 - Dezembro 31, 2025

Data	Novos tickets	Aberto	Respondida	Tempo Dedicado
Totais	23	2	21	00:42:50
Quarta, Janeiro 1, 2025	2	2	0	00:00:52
Quinta, Janeiro 2, 2025	0	0	0	
Sexta, Janeiro 3, 2025	0	0	0	
Sábado, Janeiro 4, 2025	0	0	0	
Domingo, Janeiro 5, 2025	0	0	0	
Segunda, Janeiro 6, 2025	1	0	1	00:00:07
Terça, Janeiro 7, 2025	0	0	0	
Quarta, Janeiro 8, 2025	0	0	0	
Quinta, Janeiro 9, 2025	0	0	0	
Sexta, Janeiro 10, 2025	0	0	0	
Sábado, Janeiro 11, 2025	0	0	0	
Domingo, Janeiro 12, 2025	0	0	0	
Segunda, Janeiro 13, 2025	0	0	0	
Terça, Janeiro 14, 2025	2	0	2	00:04:54
Quarta, Janeiro 15, 2025	0	0	0	
Quinta, Janeiro 16, 2025	0	0	0	
Sexta, Janeiro 17, 2025	0	0	0	
Sábado, Janeiro 18, 2025	0	0	0	
Domingo, Janeiro 19, 2025	0	0	0	
Segunda, Janeiro 20, 2025	0	0	0	
Terça, Janeiro 21, 2025	0	0	0	
Quarta, Janeiro 22, 2025	0	0	0	
Quinta, Janeiro 23, 2025	0	0	0	
Sexta, Janeiro 24, 2025	0	0	0	
Sábado, Janeiro 25, 2025	0	0	0	
Domingo, Janeiro 26, 2025	0	0	0	
Segunda, Janeiro 27, 2025	0	0	0	
Terça, Janeiro 28, 2025	0	0	0	
Quarta, Janeiro 29, 2025	1	0	1	00:01:58
Quinta, Janeiro 30, 2025	0	0	0	
Sexta, Janeiro 31, 2025	1	0	1	00:00:33
Sábado, Fevereiro 1, 2025	0	0	0	
Domingo, Fevereiro 2, 2025	0	0	0	
Segunda, Fevereiro 3, 2025	0	0	0	
Terça, Fevereiro 4, 2025	0	0	0	
Quarta, Fevereiro 5, 2025	0	0	0	
Quinta, Fevereiro 6, 2025	0	0	0	
Sexta, Fevereiro 7, 2025	0	0	0	
Sábado, Fevereiro 8, 2025	0	0	0	
Domingo, Fevereiro 9, 2025	0	0	0	

Segunda, Fevereiro 10, 2025	1	0	1	00:02:15
Terça, Fevereiro 11, 2025	0	0	0	
Quarta, Fevereiro 12, 2025	1	0	1	00:02:42
Quinta, Fevereiro 13, 2025	0	0	0	
Sexta, Fevereiro 14, 2025	0	0	0	
Sábado, Fevereiro 15, 2025	0	0	0	
Domingo, Fevereiro 16, 2025	0	0	0	
Segunda, Fevereiro 17, 2025	0	0	0	
Terça, Fevereiro 18, 2025	0	0	0	
Quarta, Fevereiro 19, 2025	0	0	0	
Quinta, Fevereiro 20, 2025	0	0	0	
Sexta, Fevereiro 21, 2025	0	0	0	
Sábado, Fevereiro 22, 2025	0	0	0	
Domingo, Fevereiro 23, 2025	0	0	0	
Segunda, Fevereiro 24, 2025	0	0	0	
Terça, Fevereiro 25, 2025	0	0	0	
Quarta, Fevereiro 26, 2025	0	0	0	
Quinta, Fevereiro 27, 2025	0	0	0	
Sexta, Fevereiro 28, 2025	0	0	0	
Sábado, Março 1, 2025	0	0	0	
Domingo, Março 2, 2025	0	0	0	
Segunda, Março 3, 2025	0	0	0	
Terça, Março 4, 2025	0	0	0	
Quarta, Março 5, 2025	0	0	0	
Quinta, Março 6, 2025	1	0	1	00:00:32
Sexta, Março 7, 2025	1	0	1	00:02:23
Sábado, Março 8, 2025	0	0	0	
Domingo, Março 9, 2025	0	0	0	
Segunda, Março 10, 2025	0	0	0	
Terça, Março 11, 2025	0	0	0	
Quarta, Março 12, 2025	0	0	0	
Quinta, Março 13, 2025	0	0	0	
Sexta, Março 14, 2025	0	0	0	
Sábado, Março 15, 2025	0	0	0	
Domingo, Março 16, 2025	0	0	0	
Segunda, Março 17, 2025	0	0	0	
Terça, Março 18, 2025	0	0	0	
Quarta, Março 19, 2025	0	0	0	
Quinta, Março 20, 2025	0	0	0	
Sexta, Março 21, 2025	0	0	0	
Sábado, Março 22, 2025	0	0	0	
Domingo, Março 23, 2025	0	0	0	
Segunda, Março 24, 2025	0	0	0	
Terça, Março 25, 2025	0	0	0	
Quarta, Março 26, 2025	0	0	0	
Quinta, Março 27, 2025	0	0	0	
Sexta, Março 28, 2025	0	0	0	
Sábado, Março 29, 2025	0	0	0	
Domingo, Março 30, 2025	0	0	0	
Segunda, Março 31, 2025	0	0	0	
Terça, Abril 1, 2025	0	0	0	
Quarta, Abril 2, 2025	0	0	0	
Quinta, Abril 3, 2025	0	0	0	
Sexta, Abril 4, 2025	0	0	0	
Sábado, Abril 5, 2025	0	0	0	

01/07/2026, 11:11

Serviço de Informação ao Cidadão

Domingo, Abril 6, 2025	0	0	0	
Segunda, Abril 7, 2025	0	0	0	
Terça, Abril 8, 2025	0	0	0	
Quarta, Abril 9, 2025	0	0	0	
Quinta, Abril 10, 2025	0	0	0	
Sexta, Abril 11, 2025	1	0	1	00:00:11
Sábado, Abril 12, 2025	0	0	0	
Domingo, Abril 13, 2025	0	0	0	
Segunda, Abril 14, 2025	0	0	0	
Terça, Abril 15, 2025	0	0	0	
Quarta, Abril 16, 2025	0	0	0	
Quinta, Abril 17, 2025	0	0	0	
Sexta, Abril 18, 2025	0	0	0	
Sábado, Abril 19, 2025	0	0	0	
Domingo, Abril 20, 2025	0	0	0	
Segunda, Abril 21, 2025	0	0	0	
Terça, Abril 22, 2025	0	0	0	
Quarta, Abril 23, 2025	0	0	0	
Quinta, Abril 24, 2025	1	0	1	00:09:09
Sexta, Abril 25, 2025	0	0	0	
Sábado, Abril 26, 2025	0	0	0	
Domingo, Abril 27, 2025	0	0	0	
Segunda, Abril 28, 2025	0	0	0	
Terça, Abril 29, 2025	0	0	0	
Quarta, Abril 30, 2025	0	0	0	
Quinta, Maio 1, 2025	0	0	0	
Sexta, Maio 2, 2025	0	0	0	
Sábado, Maio 3, 2025	0	0	0	
Domingo, Maio 4, 2025	0	0	0	
Segunda, Maio 5, 2025	0	0	0	
Terça, Maio 6, 2025	0	0	0	
Quarta, Maio 7, 2025	0	0	0	
Quinta, Maio 8, 2025	0	0	0	
Sexta, Maio 9, 2025	0	0	0	
Sábado, Maio 10, 2025	0	0	0	
Domingo, Maio 11, 2025	0	0	0	
Segunda, Maio 12, 2025	0	0	0	
Terça, Maio 13, 2025	0	0	0	
Quarta, Maio 14, 2025	0	0	0	
Quinta, Maio 15, 2025	0	0	0	
Sexta, Maio 16, 2025	1	0	1	00:04:16
Sábado, Maio 17, 2025	0	0	0	
Domingo, Maio 18, 2025	0	0	0	
Segunda, Maio 19, 2025	0	0	0	
Terça, Maio 20, 2025	0	0	0	
Quarta, Maio 21, 2025	0	0	0	
Quinta, Maio 22, 2025	0	0	0	
Sexta, Maio 23, 2025	0	0	0	
Sábado, Maio 24, 2025	0	0	0	
Domingo, Maio 25, 2025	0	0	0	
Segunda, Maio 26, 2025	0	0	0	
Terça, Maio 27, 2025	0	0	0	
Quarta, Maio 28, 2025	0	0	0	
Quinta, Maio 29, 2025	0	0	0	
Sexta, Maio 30, 2025	0	0	0	

Sábado, Maio 31, 2025	0	0	0	
Domingo, Junho 1, 2025	0	0	0	
Segunda, Junho 2, 2025	0	0	0	
Terça, Junho 3, 2025	0	0	0	
Quarta, Junho 4, 2025	0	0	0	
Quinta, Junho 5, 2025	0	0	0	
Sexta, Junho 6, 2025	0	0	0	
Sábado, Junho 7, 2025	0	0	0	
Domingo, Junho 8, 2025	0	0	0	
Segunda, Junho 9, 2025	0	0	0	
Terça, Junho 10, 2025	0	0	0	
Quarta, Junho 11, 2025	0	0	0	
Quinta, Junho 12, 2025	0	0	0	
Sexta, Junho 13, 2025	0	0	0	
Sábado, Junho 14, 2025	0	0	0	
Domingo, Junho 15, 2025	0	0	0	
Segunda, Junho 16, 2025	0	0	0	
Terça, Junho 17, 2025	0	0	0	
Quarta, Junho 18, 2025	0	0	0	
Quinta, Junho 19, 2025	0	0	0	
Sexta, Junho 20, 2025	0	0	0	
Sábado, Junho 21, 2025	0	0	0	
Domingo, Junho 22, 2025	0	0	0	
Segunda, Junho 23, 2025	0	0	0	
Terça, Junho 24, 2025	0	0	0	
Quarta, Junho 25, 2025	0	0	0	
Quinta, Junho 26, 2025	0	0	0	
Sexta, Junho 27, 2025	0	0	0	
Sábado, Junho 28, 2025	0	0	0	
Domingo, Junho 29, 2025	0	0	0	
Segunda, Junho 30, 2025	0	0	0	
Terça, Julho 1, 2025	0	0	0	
Quarta, Julho 2, 2025	0	0	0	
Quinta, Julho 3, 2025	0	0	0	
Sexta, Julho 4, 2025	0	0	0	
Sábado, Julho 5, 2025	0	0	0	
Domingo, Julho 6, 2025	0	0	0	
Segunda, Julho 7, 2025	0	0	0	
Terça, Julho 8, 2025	1	0	1	00:04:38
Quarta, Julho 9, 2025	0	0	0	
Quinta, Julho 10, 2025	0	0	0	
Sexta, Julho 11, 2025	0	0	0	
Sábado, Julho 12, 2025	0	0	0	
Domingo, Julho 13, 2025	0	0	0	
Segunda, Julho 14, 2025	0	0	0	
Terça, Julho 15, 2025	0	0	0	
Quarta, Julho 16, 2025	0	0	0	
Quinta, Julho 17, 2025	0	0	0	
Sexta, Julho 18, 2025	0	0	0	
Sábado, Julho 19, 2025	0	0	0	
Domingo, Julho 20, 2025	1	0	1	00:00:43
Segunda, Julho 21, 2025	0	0	0	
Terça, Julho 22, 2025	0	0	0	
Quarta, Julho 23, 2025	0	0	0	
Quinta, Julho 24, 2025	0	0	0	

01/07/2026, 11:11

Serviço de Informação ao Cidadão

Sexta, Julho 25, 2025	1	0	1	00:00:28
Sábado, Julho 26, 2025	0	0	0	
Domingo, Julho 27, 2025	0	0	0	
Segunda, Julho 28, 2025	0	0	0	
Terça, Julho 29, 2025	0	0	0	
Quarta, Julho 30, 2025	0	0	0	
Quinta, Julho 31, 2025	0	0	0	
Sexta, Agosto 1, 2025	0	0	0	
Sábado, Agosto 2, 2025	1	0	1	00:00:41
Domingo, Agosto 3, 2025	0	0	0	
Segunda, Agosto 4, 2025	0	0	0	
Terça, Agosto 5, 2025	0	0	0	
Quarta, Agosto 6, 2025	0	0	0	
Quinta, Agosto 7, 2025	0	0	0	
Sexta, Agosto 8, 2025	0	0	0	
Sábado, Agosto 9, 2025	0	0	0	
Domingo, Agosto 10, 2025	0	0	0	
Segunda, Agosto 11, 2025	0	0	0	
Terça, Agosto 12, 2025	0	0	0	
Quarta, Agosto 13, 2025	0	0	0	
Quinta, Agosto 14, 2025	0	0	0	
Sexta, Agosto 15, 2025	0	0	0	
Sábado, Agosto 16, 2025	0	0	0	
Domingo, Agosto 17, 2025	0	0	0	
Segunda, Agosto 18, 2025	0	0	0	
Terça, Agosto 19, 2025	0	0	0	
Quarta, Agosto 20, 2025	0	0	0	
Quinta, Agosto 21, 2025	0	0	0	
Sexta, Agosto 22, 2025	0	0	0	
Sábado, Agosto 23, 2025	0	0	0	
Domingo, Agosto 24, 2025	0	0	0	
Segunda, Agosto 25, 2025	0	0	0	
Terça, Agosto 26, 2025	0	0	0	
Quarta, Agosto 27, 2025	0	0	0	
Quinta, Agosto 28, 2025	0	0	0	
Sexta, Agosto 29, 2025	0	0	0	
Sábado, Agosto 30, 2025	0	0	0	
Domingo, Agosto 31, 2025	0	0	0	
Segunda, Setembro 1, 2025	0	0	0	
Terça, Setembro 2, 2025	0	0	0	
Quarta, Setembro 3, 2025	0	0	0	
Quinta, Setembro 4, 2025	0	0	0	
Sexta, Setembro 5, 2025	0	0	0	
Sábado, Setembro 6, 2025	0	0	0	
Domingo, Setembro 7, 2025	0	0	0	
Segunda, Setembro 8, 2025	0	0	0	
Terça, Setembro 9, 2025	0	0	0	
Quarta, Setembro 10, 2025	0	0	0	
Quinta, Setembro 11, 2025	0	0	0	
Sexta, Setembro 12, 2025	0	0	0	
Sábado, Setembro 13, 2025	0	0	0	
Domingo, Setembro 14, 2025	0	0	0	
Segunda, Setembro 15, 2025	0	0	0	
Terça, Setembro 16, 2025	0	0	0	
Quarta, Setembro 17, 2025	0	0	0	

01/07/2026, 11:11

Serviço de Informação ao Cidadão

Quinta, Setembro 18, 2025	0	0	0	
Sexta, Setembro 19, 2025	0	0	0	
Sábado, Setembro 20, 2025	0	0	0	
Domingo, Setembro 21, 2025	0	0	0	
Segunda, Setembro 22, 2025	0	0	0	
Terça, Setembro 23, 2025	1	0	1	00:01:09
Quarta, Setembro 24, 2025	0	0	0	
Quinta, Setembro 25, 2025	1	0	1	00:00:56
Sexta, Setembro 26, 2025	0	0	0	
Sábado, Setembro 27, 2025	0	0	0	
Domingo, Setembro 28, 2025	0	0	0	
Segunda, Setembro 29, 2025	0	0	0	
Terça, Setembro 30, 2025	1	0	1	00:01:01
Quarta, Outubro 1, 2025	0	0	0	
Quinta, Outubro 2, 2025	0	0	0	
Sexta, Outubro 3, 2025	0	0	0	
Sábado, Outubro 4, 2025	0	0	0	
Domingo, Outubro 5, 2025	0	0	0	
Segunda, Outubro 6, 2025	0	0	0	
Terça, Outubro 7, 2025	0	0	0	
Quarta, Outubro 8, 2025	0	0	0	
Quinta, Outubro 9, 2025	0	0	0	
Sexta, Outubro 10, 2025	0	0	0	
Sábado, Outubro 11, 2025	0	0	0	
Domingo, Outubro 12, 2025	0	0	0	
Segunda, Outubro 13, 2025	0	0	0	
Terça, Outubro 14, 2025	0	0	0	
Quarta, Outubro 15, 2025	0	0	0	
Quinta, Outubro 16, 2025	0	0	0	
Sexta, Outubro 17, 2025	0	0	0	
Sábado, Outubro 18, 2025	0	0	0	
Domingo, Outubro 19, 2025	0	0	0	
Segunda, Outubro 20, 2025	0	0	0	
Terça, Outubro 21, 2025	1	0	1	00:00:32
Quarta, Outubro 22, 2025	0	0	0	
Quinta, Outubro 23, 2025	0	0	0	
Sexta, Outubro 24, 2025	0	0	0	
Sábado, Outubro 25, 2025	0	0	0	
Domingo, Outubro 26, 2025	0	0	0	
Segunda, Outubro 27, 2025	0	0	0	
Terça, Outubro 28, 2025	0	0	0	
Quarta, Outubro 29, 2025	0	0	0	
Quinta, Outubro 30, 2025	0	0	0	
Sexta, Outubro 31, 2025	0	0	0	
Sábado, Novembro 1, 2025	0	0	0	
Domingo, Novembro 2, 2025	0	0	0	
Segunda, Novembro 3, 2025	0	0	0	
Terça, Novembro 4, 2025	0	0	0	
Quarta, Novembro 5, 2025	1	0	1	00:02:50
Quinta, Novembro 6, 2025	0	0	0	
Sexta, Novembro 7, 2025	0	0	0	
Sábado, Novembro 8, 2025	0	0	0	
Domingo, Novembro 9, 2025	0	0	0	
Segunda, Novembro 10, 2025	0	0	0	
Terça, Novembro 11, 2025	0	0	0	

Quarta, Novembro 12, 2025	0	0	0
Quinta, Novembro 13, 2025	0	0	0
Sexta, Novembro 14, 2025	0	0	0
Sábado, Novembro 15, 2025	0	0	0
Domingo, Novembro 16, 2025	0	0	0
Segunda, Novembro 17, 2025	0	0	0
Terça, Novembro 18, 2025	0	0	0
Quarta, Novembro 19, 2025	0	0	0
Quinta, Novembro 20, 2025	0	0	0
Sexta, Novembro 21, 2025	0	0	0
Sábado, Novembro 22, 2025	0	0	0
Domingo, Novembro 23, 2025	0	0	0
Segunda, Novembro 24, 2025	0	0	0
Terça, Novembro 25, 2025	0	0	0
Quarta, Novembro 26, 2025	0	0	0
Quinta, Novembro 27, 2025	0	0	0
Sexta, Novembro 28, 2025	0	0	0
Sábado, Novembro 29, 2025	0	0	0
Domingo, Novembro 30, 2025	0	0	0
Segunda, Dezembro 1, 2025	0	0	0
Terça, Dezembro 2, 2025	0	0	0
Quarta, Dezembro 3, 2025	0	0	0
Quinta, Dezembro 4, 2025	0	0	0
Sexta, Dezembro 5, 2025	0	0	0
Sábado, Dezembro 6, 2025	0	0	0
Domingo, Dezembro 7, 2025	0	0	0
Segunda, Dezembro 8, 2025	0	0	0
Terça, Dezembro 9, 2025	0	0	0
Quarta, Dezembro 10, 2025	0	0	0
Quinta, Dezembro 11, 2025	0	0	0
Sexta, Dezembro 12, 2025	0	0	0
Sábado, Dezembro 13, 2025	0	0	0
Domingo, Dezembro 14, 2025	0	0	0
Segunda, Dezembro 15, 2025	0	0	0
Terça, Dezembro 16, 2025	0	0	0
Quarta, Dezembro 17, 2025	0	0	0
Quinta, Dezembro 18, 2025	0	0	0
Sexta, Dezembro 19, 2025	0	0	0
Sábado, Dezembro 20, 2025	0	0	0
Domingo, Dezembro 21, 2025	0	0	0
Segunda, Dezembro 22, 2025	0	0	0
Terça, Dezembro 23, 2025	0	0	0
Quarta, Dezembro 24, 2025	0	0	0
Quinta, Dezembro 25, 2025	0	0	0
Sexta, Dezembro 26, 2025	0	0	0
Sábado, Dezembro 27, 2025	0	0	0
Domingo, Dezembro 28, 2025	0	0	0
Segunda, Dezembro 29, 2025	0	0	0
Terça, Dezembro 30, 2025	0	0	0
Quarta, Dezembro 31, 2025	0	0	0
Totais	23	2	21
00:42:50			



ESTADO DE ALAGOAS

PREFEITURA MUNICIPAL DE TAQUARANA

Gabinete do Executivo Municipal

CNPJ: 12.207.445/0001-26

Praça Papa João Paulo II, nº 04 - Centro - CEP: 57640-000 - Fone: (82) 3425-1281 - taquarana@oi.com.br
www.taquarana.al.gov.br

LEI MUNICIPAL Nº 645, DE 22 DE JANEIRO DE 2018

Dispõe sobre a instituição da Ouvidoria Geral do Município e dá outras providências.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE TAQUARANA, ESTADO DE ALAGOAS, no uso da atribuição que lhe confere o inciso IV, do art. 69, da Lei Orgânica Municipal.

Faço saber que o Poder Legislativo aprovou e eu sanciono e promulgo a seguinte Lei:

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria Geral do Município de Taquarana, órgão auxiliar, independente, permanente e com autonomia administrativa e funcional que tem por objetivo apurar as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos da administração pública municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população, conforme o inciso I do § 3º do artigo 37 da Constituição Federal.

Art. 2º A Ouvidoria Geral do Município de Taquarana tem as seguintes atribuições:

- I - Receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas competentes do órgão ou entidade as reclamações, solicitações de informação, denúncias, sugestões e elogios dos cidadãos e outras partes interessadas, a respeito da atuação do órgão ou entidade pública;
- II - Realizar a mediação administrativa, junto às unidades administrativas do órgão ou entidade com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelos cidadãos, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido, para resposta ao demandante;
- III - Manter o demandante informado sobre o andamento e o resultado de suas demandas;
- IV - Cobrar respostas das unidades administrativas a respeito das demandas a elas encaminhadas e levar ao conhecimento da alta direção do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;
- V - Dar o devido encaminhamento aos órgãos de controle e de correição, no âmbito institucional, às denúncias e reclamações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados pelo órgão ou entidade;



ESTADO DE ALAGOAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE TAQUARANA
Gabinete do Executivo Municipal

CNPJ: 12.207.445/0001-26

Praça Papa João Paulo II, nº 04 - Centro - CEP: 57640-000 - Fone: (82) 3425-1235 - taquarana@oi.com.br
www.taquarana.al.gov.br

VI - Organizar, interpretar, consolidar e guardar as informações oriundas das demandas recebidas de seus usuários e produzir relatórios com dados gerenciais, indicadores, estatísticas e análises técnicas sobre o desempenho do órgão ou entidade, especialmente no que se refere aos fatores e níveis de satisfação dos cidadãos e às necessidades de correções e oportunidades de melhoria e inovação em processos e procedimentos institucionais;

VII - Produzir relatórios periódicos de suas atividades ou quando a alta direção do órgão ou entidade julgar oportuno;

VIII - Informar, sensibilizar e orientar o cidadão para a participação e o controle social das atividades e serviços oferecidos pela Administração Pública;

IX - Assessorar a alta direção nos assuntos relacionados com as atividades da ouvidoria;

X - Participar das reuniões de deliberação superior do órgão ou entidade, com direito à voz e sem direito a voto; e

XI - Promover a constante publicação de suas atividades, com o fim de facilitar o acesso do cidadão à ouvidoria e aos serviços oferecidos pelos seus órgãos.

Art. 3º A OGMT disponibilizará canal eletrônico e postal de comunicação, telefone de contato e atendimento presencial, destinados ao recebimento de elogios, sugestões, reclamações e denúncias.

Art. 4º A Ouvidoria Geral do Município será dirigida pelo (a) Ouvidor(a) Geral, nomeado(a) pelo Prefeito e vinculado(a) ao gabinete desse.

Art. 5º O cargo de Ouvidor(a) Geral do Município terá o mesmo nível hierárquico, atribuições e prerrogativas do cargo de Secretário Municipal, tendo como simbologia de caráter comissionado CC-1, sem prejuízo das demais prerrogativas que lhe confere a função.

Parágrafo único. São requisitos para ser Ouvidor(a) Geral do Município:

I - ter mais de 21 (vinte e um) anos de idade;

II - possuir nível superior completo;

III - não possuir antecedentes criminais que desabonem sua reputação; e

IV - não participar, de qualquer forma, de atividade político-partidária.



ESTADO DE ALAGOAS

PREFEITURA MUNICIPAL DE TAQUARANA

Gabinete do Executivo Municipal

CNPJ: 12.207.445/0001-26

Praça Papa João Paulo II, nº 04 - Centro - CEP: 57640-000 - Fone: (82) 3425-1235 - taquarana@oi.com.br
www.taquarana.al.gov.br

Art. 6º Compete ao Ouvidor (a) Geral do Município:

I - Coordenar, avaliar e controlar as atividades e serviços relacionados às atribuições institucionais da Ouvidoria, provendo os meios necessários à sua adequada e eficiente prestação;

II - Levar ao conhecimento das demais unidades administrativas do órgão/entidade e ao seu dirigente máximo sobre as reclamações, críticas, comentários, elogios, pedidos de providências, sugestões e quaisquer outros expedientes que lhe sejam encaminhados acerca dos serviços e atividades por eles desempenhadas;

III - Propor a adoção de medidas e providências de correção de rumos ou aperfeiçoamento em processos, a partir dos insumos recebidos pela Ouvidoria, dos seus demandantes;

IV - Promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados;

V - Manter os interessados informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos;

VI - Encaminhar os relatórios estatísticos das atividades da ouvidoria às autoridades superiores do órgão/entidade e do Poder Executivo, na forma disposta no regulamento ou regimento interno; e

VII - Exercer outras atribuições que forem estabelecidas pelo dirigente máximo do órgão/entidade.

Art. 7º Para a consecução dos seus objetivos, a Ouvidoria Geral do Município atuará:

I – por iniciativa própria;

II – por solicitação do Prefeito ou dos Secretários Municipais; e

III – em decorrência de denúncias, reclamações ou representações de qualquer do povo e/ou de entidades representativas da sociedade.

Art. 8º Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, surtindo seus efeitos jurídicos e financeiros a partir de 01 de janeiro de 2018.

Gabinete do Prefeito Municipal de Taquarana/AL 22 de janeiro de 2018.

SEBASTIÃO ANTONIO DA SILVA
Prefeito Municipal

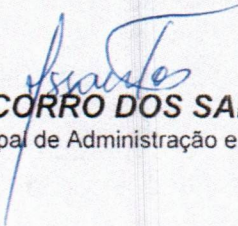


ESTADO DE ALAGOAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE TAQUARANA
Gabinete do Executivo Municipal

CNPJ: 12.207.445/0001-26

Praça Papa João Paulo II, nº 04 - Centro - CEP: 57640-000 - Fone: (82) 3425-1235 - taquarana@oi.com.br
www.taquarana.al.gov.br

Publicada através de afixação no Quadro de Avisos da Prefeitura Municipal e no Diário Oficial Eletrônico do Município de Taquarana-DOET/(www.taquarana.al.gov.br), registrada e arquivada na Secretaria Municipal de Administração e Finanças da mesma, em 22 de janeiro de 2018.


MARIA SOCORRO DOS SANTOS
Secretária Municipal de Administração e Finanças