



CASA JOSÉ PINTO DE ABREU  
**CÂMARA MUNICIPAL DE  
GOIANA**  
Trabalhando para todos os goianenses

# RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORA DA CMG-EXERCÍCIO 2024

1ª Edição.

Janeiro de 2025

## INFORMAÇÕES TÉCNICAS

Câmara de Vereadores de Goiana Casa José Pinto de Abreu

**Telefone:**

(81) 99334-0293

**E-mail:** [recepcao@goiana.pe.leg.br](mailto:recepcao@goiana.pe.leg.br)

**Horário de atendimento:**

Das 7h às 13h, de segunda a sexta.

**Endereço:**

Avenida Marechal Deodoro da Fonseca,  
CEP: 55.900-000

MESA DIRETORA - 2023-2024

Vereador. Eduardo Batista  
**Presidente**

Vereador. Pedro Henrique  
**1º Vice-presidente**

Vereador. Cid do Caranguejo  
**2º Vice-presidente**

Vereador. Edson da Farmácia  
**1º Secretário**

Vereador. Ramon Aranha  
**2º Secretário**

## APRESENTAÇÃO

Considerando a **Resolução TC nº 159, de 15 de dezembro de 2021**, encaminhada pela Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco, que, no inciso II do Art. 3º, estabelece a obrigatoriedade da elaboração do **Relatório Anual de Gestão das Ouvidorias Municipais**, bem como o dever de consolidar as informações decorrentes das manifestações, identificando falhas e sugerindo melhorias na prestação dos serviços públicos, nos termos do inciso II dos Arts. 14 e 15 da **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**;

Considerando a **Resolução nº 1.655/2021**, que, no inciso VIII do Art. 3º, define como competência da Ouvidoria desta Câmara Municipal a apresentação, à Presidência desta Casa, de um **Relatório Semestral de Gestão** e a disponibilização, na internet, de um **Relatório Anual**, ambos contendo informações detalhadas sobre o número de manifestações recebidas, os motivos dessas manifestações, a análise de recorrências e as providências adotadas, conforme o disposto na legislação federal mencionada;

A **Câmara Municipal de Goiana**, no Estado de Pernambuco, apresenta à sociedade este **Relatório Anual da Ouvidoria**, contendo o **número de registros e o tratamento dado às manifestações recebidas ao longo do ano de 2024**, por meio dos canais oficiais de atendimento.

Aproveitamos para reforçar a **relevância do papel da Ouvidoria**, unidade integrante da estrutura organizacional desta Câmara Municipal, como elo essencial no **diálogo entre o Poder Legislativo e a sociedade**. A Ouvidoria atua no estímulo à participação cidadã, no aprimoramento da transparência e na efetividade das atividades da Câmara, funcionando como um **canal acessível para o recebimento de solicitações de informação, manifestações e demais demandas relacionadas aos serviços públicos prestados por este Poder Legislativo**.

Por fim, este canal reforça o compromisso da Câmara Municipal de Goiana com a **transparência na gestão e o fortalecimento do relacionamento institucional com a sociedade**, princípios estratégicos que orientam as ações da Presidência desta Casa.

Atenciosamente,

Antônio Tavares de Melo  
Ouvidor da Câmara Municipal de Goiana.

## SUMÁRIO

### 1. INTRODUÇÃO

O **Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria** é, conforme os termos da **Lei nº 13.460/2017**, o documento responsável por consolidar as informações referentes às **manifestações recebidas ao longo do ano**.

De acordo com o **Art. 3º da Resolução nº 1.655/2021, de 12 de maio de 2021**, o relatório anual da **Ouvidoria da Câmara Municipal de Goiana** deve conter:

- I – O número total de manifestações recebidas;
- II – Os principais motivos das manifestações;
- III – A análise de temas recorrentes identificados nas demandas;
- IV – As providências adotadas pela administração pública em resposta às sugestões encaminhadas pela Ouvidoria.

Além disso, nos termos do **Art. 15 da Lei nº 13.460/2017**, o **Relatório Anual de Gestão** deve ser **encaminhado à autoridade máxima do órgão** ao qual a unidade de Ouvidoria está vinculada e **disponibilizado integralmente na internet**, garantindo transparência e amplo acesso às informações.

Dessa forma, cabe ressaltar que o presente relatório **não tem como objetivo apresentar todas as ações desenvolvidas pela Ouvidoria durante o ano de 2024**, mas sim consolidar as informações relacionadas às **manifestações e aos pedidos de informação registrados por meio dos canais oficiais de atendimento**, conforme determinado pela legislação vigente e pela Resolução que regulamenta a atuação da Ouvidoria no âmbito desta Casa Legislativa.

### 2. A OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE GOIANA.

#### 2.1 REGULAMENTAÇÃO

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Goiana foi instituída pela **Resolução nº 1.655, de 12 de maio de 2021**, com o propósito de intermediar o diálogo com a população. Por meio dela, o cidadão pode registrar denúncias, elogios, reclamações, sugestões, ou quaisquer outros pronunciamentos, desde que relacionados aos serviços públicos prestados pelo Poder legislativo Goianense.

## 2.2. MISSÃO.

Como principal instrumento de comunicação a serviço da sociedade, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Goiana tem a missão de assegurar ao cidadão o direito de se pronunciar perante o Poder Legislativo local acerca dos serviços públicos prestados à população, e de incentivar a participação da população Goianense no aprimoramento e na transparência das atividades do Poder Legislativo Municipal, de modo a contribuir para o fortalecimento de suas funções constitucionais e representativas.

## 2.3. ATIVIDADES DA OUVIDORIA.

A Ouvidoria da Câmara Municipal, conforme disposto na Resolução que regulamenta a unidade, é responsável, além das atividades de recepção, encaminhamentos e tratamento das manifestações, pela gestão das atividades do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), tanto no seu formato presencial, como eletrônico (FALA BR). Assim, ela recebe os pedidos de informação, trata-os e encaminha as respostas.

## 2.4. O SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO.

Em conformidade com a **Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI)**, a **Câmara Municipal de Goiana** aderiu ao **Sistema Nacional de Ouvidorias (FALA.BR)**, integrando seu **Serviço Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC)** à plataforma. O serviço, operacionalizado pela **Ouvidoria**, tem como objetivo **garantir à sociedade o direito de obter informações de interesse coletivo ou geral**, no âmbito das competências do Poder Legislativo local, referentes a dados produzidos ou custodiados pela instituição.

Os **pedidos de informação** devem ser realizados **preferencialmente por meio do e-SIC**, acessível no **sítio eletrônico oficial da Câmara Municipal**. Para isso, o cidadão deve seguir os seguintes passos:

1. **Acessar o site oficial da Câmara Municipal de Goiana;**
2. **Clicar no botão "Acesso à Informação";**
3. **Selecionar a opção "Acesso ao e-SIC"**, sendo automaticamente redirecionado para a página do **FALA.BR**;
4. **Clicar na opção "Acesso à Informação";**
5. **Efetuar login utilizando o GOV.BR** para registrar sua solicitação.

Caso o usuário ainda **não possua cadastro no GOV.BR**, poderá criar uma conta utilizando seu **CPF**, garantindo assim o acesso ao sistema e o acompanhamento de sua demanda de forma segura e transparente.

Esse processo visa **facilitar e padronizar o acesso às informações públicas**, promovendo maior **transparência, acessibilidade e eficiência** no atendimento às solicitações dos cidadãos.

## 2.5. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE GOIANA.

O registro de manifestações na **Ouvidoria** deve ser realizado **preferencialmente pela página da Ouvidoria no sítio eletrônico da Câmara Municipal de Goiana-PE**.

### **Passo a passo para registrar uma manifestação na Ouvidoria**

1. **Acesse o site da Câmara Municipal de Goiana;**
2. **Clique no banner "Ouvidoria"**, localizado na página inicial;
3. **Escolha o tipo de manifestação que deseja registrar** ( reclamação, elogio, sugestão, solicitação, denúncia, simplifique);
4. **Preencha o formulário com as informações solicitadas** e envie sua manifestação;
5. Após o envio, o cidadão **receberá um número de protocolo**, que permitirá o acompanhamento do status do processo diretamente no sistema.

### **Alternativas de Registro**

Caso o cidadão encontre **impossibilidades técnicas** para registrar a manifestação via site, poderá fazê-lo por outros meios:

- **Postagem de correspondência:** O pedido pode ser enviado por meio de correspondência direcionada ao endereço da Ouvidoria, na sede da Câmara Municipal de Goiana;
- **Atendimento presencial:** O cidadão pode comparecer pessoalmente ao espaço da Ouvidoria, localizado no prédio da Câmara Municipal.

Para esclarecimento de dúvidas sobre o uso do serviço, o cidadão pode entrar em contato **pelos canais acima mencionados**.

## **2.6. EQUIPE DE TRABALHO DA OUVIDORIA**

As atividades de ouvidoria da CMG são realizadas pelo servidor responsável Apoio Administrativo à unidade, em conjunto com o Ouvidor. São eles:

Antônio Crisanto Tavares de Melo  
**Ouvidor**

Rivaldo Feitosa da Silva Filho  
**Apoio Administrativo**

## 2.7. QUADRO DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA

| SERVIÇOS                                    | CANAIS DE ATENDIMENTO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ACOMPANHAMENTO DA TRAMITAÇÃO DOS PROCESSOS                                                                                | PRAZOS PARA CONCLUSÃO DO ATENDIMENTO                                                     | ÁREA/SETOR | AUTORIDADE RESPONSÁVEL |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------|
| Acesso à Informação                         | <p><b>SIC</b> – o Serviço de Informações ao Cidadão é um espaço voltado para atender as solicitações de informações dos cidadãos acerca das atividades da Câmara.</p> <p>Endereço: Av. Marechal Deodoro da Fonseca, 115, Centro, Goiana-PE.<br/>Horário: segunda a sexta-feira, das 7h às 13h.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Pelo número de protocolo emitido após preenchimento de formulário disponibilizado no local                                | 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, com justificativa expressa enviada ao requerente | Ouvidoria  | Ouvidor                |
|                                             | <p><b>E-SIC</b>- versão eletrônica do Serviço de Informações ao Cidadão, por meio do qual o cidadão poderá solicitar informações, mediante preenchimento de formulário disponível no site da Câmara</p> <p>Endereço:<br/><a href="http://www.goiana.pe.leg.br">www.goiana.pe.leg.br</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Por serviço de consulta disponibilizado no site oficial da Câmara, mediante apresentação do número emitido pelo Protocolo | 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, com justificativa expressa enviada ao requerente | Ouvidoria  | Ouvidor                |
| Denúncias, reclamações, elogios e sugestões | <p><b>Presencialmente:</b> na Ouvidoria da Câmara, endereço da sede do Poder Legislativo, na Av. Marechal Deodoro da Fonseca, 115, Centro, Goiana-PE;</p> <p><b>On-line:</b> no site oficial, clicando no botão Ouvidoria em seguida acesso a ouvidoria onde será direcionado para <a href="https://fala.br">o fala.br</a> através do site <a href="https://falabr.cgu.gov.br/web/home">https://falabr.cgu.gov.br/web/home</a>;</p> <p><b>Via postal:</b> por correspondência formal enviada para a Ouvidoria, no endereço Av. Marechal Deodoro da Fonseca, 115, Centro, Goiana-PE. CEP: 55900-000</p> |                                                                                                                           | 30 dias, prorrogável por mais 30 dias, uma única vez e de forma justificada              | Ouvidoria  | Ouvidor                |

## 3. ATENDIMENTOS EM 2024

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Goiana atua como **interlocutora entre o cidadão e a Administração Pública**, promovendo um canal direto para o recebimento de manifestações e contribuindo para a **melhoria contínua dos serviços públicos prestados** por esta Casa Legislativa.

Atualmente, embora a Câmara Municipal disponibilize atendimento **presencial**, a maioria das demandas continua sendo registrada por meio do **canal**

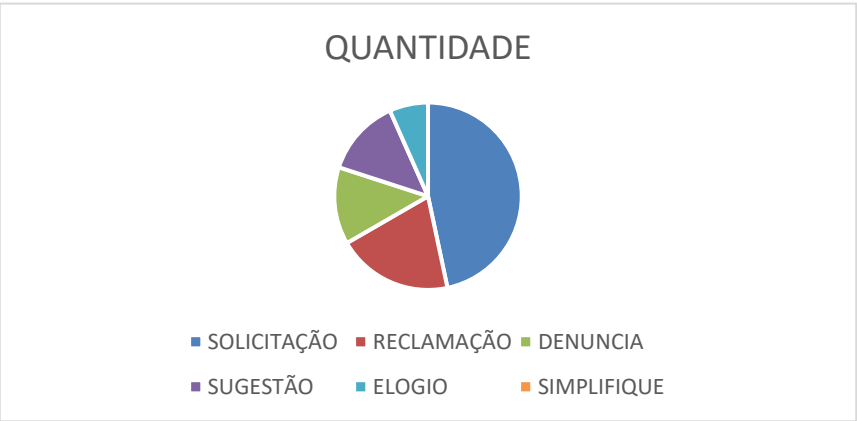


**digital**, acessível pelo portal da instituição. Ao longo do ano, foram contabilizados **26 (vinte e seis) atendimentos** realizados por esse meio, distribuídos da seguinte forma:

**3.1 - MANIFESTAÇÕES**

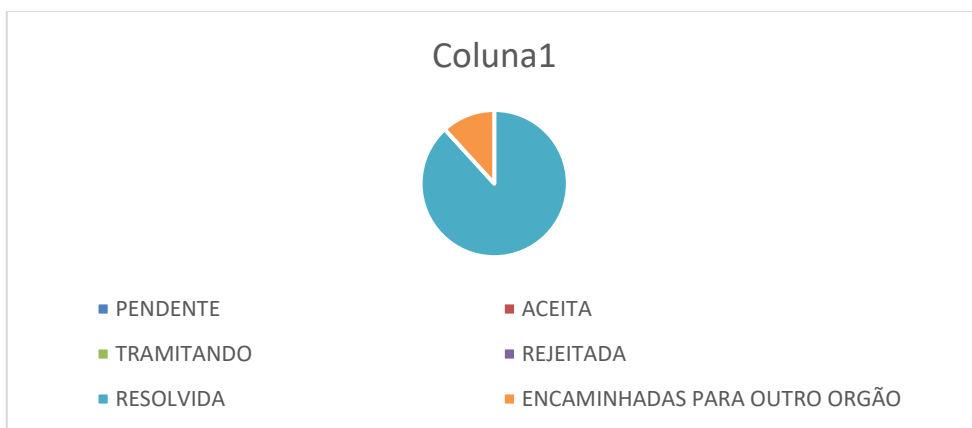
A Ouvidoria da CMG registrou em 2024, 15 manifestações, entre as opções disponibilizadas no site da instituição, sendo ela:

|             | QUANTIDADE |
|-------------|------------|
| SOLICITAÇÃO | 07         |
| RECLAMAÇÃO  | 03         |
| DENÚNCIA    | 02         |
| SUGESTÃO    | 02         |
| ELOGIO      | 01         |
| SIMPLIFIQUE | 0          |



Assim, o status das manifestações em 2024 ficou conforme disposto a seguir.

| STATUS MANIFESTAÇÕES          |    |
|-------------------------------|----|
| PENDENTE                      | 0  |
| ACEITA                        | 0  |
| TRAMITANDO                    | 0  |
| REJEITADA                     | 0  |
| RESOLVIDA                     | 15 |
| ENCAMINHADAS PARA OUTRO ORGÃO | 02 |



### 3.2. OBS:

Embora o e-mail institucional disponibilizado no site da Câmara Municipal de Goiana não seja um canal oficial de comunicação para atendimento via Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), ao longo de 2024, foram registradas 88 solicitações de informação por esse meio.

A maioria dessas solicitações esteve relacionada à consulta de leis municipais e a informações sobre o concurso público. Importante ressaltar que grande parte dessas perguntas já possui resposta na seção "Perguntas Frequentemente Questionadas" (FAQ), disponível no site da Câmara, o que reforça a necessidade de ampliar a divulgação dessa ferramenta para otimizar o atendimento e agilizar o acesso às informações pelos cidadãos.

Diante desse cenário, torna-se fundamental direcionar os cidadãos aos canais oficiais da Ouvidoria e do e-SIC, garantindo que as demandas sejam registradas corretamente e processadas conforme os trâmites legais estabelecidos, além de incentivar o uso dos recursos disponíveis no portal, como a FAQ, para consultas rápidas e eficientes.

## 4. MELHORIAS PROPOSTAS NO ÂMBITO DA OUVIDORIA DA CMG

Com base na análise dos atendimentos realizados pela **Ouvidoria da Câmara Municipal de Goiana** ao longo de 2024, foram identificadas oportunidades de aprimoramento para fortalecer a atuação do setor e ampliar a transparência e a eficiência no atendimento ao cidadão. Dessa forma, apresentam-se as seguintes propostas de melhoria:

- Ampliar a divulgação da Ouvidoria**, garantindo maior publicidade e conscientização da população sobre o papel e os serviços prestados pela unidade;
- Disponibilizar a legislação municipal digitalizada** no portal oficial da Câmara, facilitando o acesso às normativas vigentes;
- Assegurar a atualização mensal da legislação** no portal da Câmara, garantindo que as informações estejam sempre atualizadas e acessíveis ao público;
- Aprimorar o relacionamento institucional com outras ouvidorias públicas do município**, promovendo a troca de experiências e boas práticas na gestão das manifestações;

e) **Investir na capacitação e atualização contínua dos servidores envolvidos**, com foco na melhoria das práticas da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), assegurando maior qualidade e eficiência no atendimento.

Essas medidas visam fortalecer a **eficiência, transparência e acessibilidade da Ouvidoria**, contribuindo para a melhoria dos serviços prestados pelo Poder Legislativo e para a ampliação do diálogo com a sociedade.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A **Ouvidoria da Câmara Municipal de Goiana** tem desempenhado seu papel como **interlocutora e mediadora** entre o cidadão e esta Casa Legislativa, promovendo o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados e fortalecendo o canal de comunicação com a sociedade.

Com esse compromisso, a unidade busca aprimorar suas práticas de atuação, por meio da **redefinição de fluxos de trabalho** e da **padronização dos procedimentos operacionais** por meio da manualização de suas rotinas.

Dentre as iniciativas previstas para 2024, destaca-se o avanço na **automação do tratamento de manifestações menos complexas**, permitindo **respostas mais ágeis aos cidadãos** e otimizando o tempo de análise das demandas mais sensíveis.

Assim, espera-se **fortalecer ainda mais a eficiência e a transparência** na prestação dos serviços oferecidos pelo Poder Legislativo Goianense, incentivando a **participação ativa da população** e promovendo uma gestão cada vez mais acessível e responsiva às necessidades da sociedade.

Goiana, 02 de janeiro de 2025

Antônio Crisanto Tavares de Melo  
**Ouvidor**

Rivaldo Feitosa da Silva Filho  
**Apoio Administrativo**