



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

# RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORA DA CMG - EXERCÍCIO 2022

1ª Edição.

Janeiro de 2023.

## INFORMAÇÕES TÉCNICAS

**Câmara de Vereadores de Goiana**

**Casa José Pinto de Abreu**

**Telefone:**

(81) 3626-0141

**E-mail:**

ouvidoria@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 - 2021/2022

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, disciplina a obrigatoriedade na elaboração do relatório anual de gestão das Ouvidorias Municipais, bem como o dever de consolidar as informações decorrentes das manifestações e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de 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 seu Art 3º define, como competência da Ouvidoria desta Câmara Municipal, a apresentação, à Presidência desta Casa, de relatório semestral de gestão, bem como a disponibilização, na internet, de relatório anual, ambos com informações relativas ao número de manifestações recebidas, os motivos das manifestações, à análise de pontos recorrentes e às providências adotadas, observando o disposto na Lei Federal supracitada;

A Câmara Municipal de Goiana, Estado de Pernambuco, disponibiliza aos cidadãos o presente relatório, com o número de registros e o tratamento dado às manifestações recebidas no decorrer do ano de 2022, nos canais de atendimento da nossa Ouvidoria.

Na oportunidade, venho ressaltar o importante do papel desta unidade, que integra a Estrutura Organizacional desta Câmara Municipal, na intermediação do diálogo com a sociedade, visando o fomento à participação efetiva do cidadão no legislativo municipal, ao aprimoramento e à efetividade das atividades da Câmara, sendo um canal aberto para o recebimento de solicitações de informação, de manifestações e de quaisquer outros pronunciamentos, desde que relacionados aos serviços públicos prestados por este Poder Legislativo.

Por fim, também acredito neste canal como mecanismo a fortalecer a transparência na gestão e o relacionamento com a sociedade, diretrizes estratégicas que têm pautado o trabalho da Presidência desta Casa.

Atenciosamente,

Antonio Crisanto Tavares de Melo  
Ouvidor da Câmara Municipal de Goiana.

## SUMÁRIO

### 1. INTRODUÇÃO

O Relatório Anual de Gestão da unidade de Ouvidoria é, nos termos da Lei nº 13.460/17, o documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas.

De acordo com o artigo 3º da Resolução nº 1.655/2021, de 12 de maio de 2021, o relatório anual da Ouvidoria da Câmara Municipal de Goiana deverá apresentar:

- I- Informações relativas ao número de manifestações recebidas;
- II- Os motivos das manifestações;
- III- Análise de pontos recorrentes;
- IV- Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas como sugestões da Ouvidoria da Casa.

Além disso, o Relatório Anual de Gestão deverá, ainda nos termos do artigo 15 da Lei nº 13.460/17, ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria, e disponibilizado integralmente na internet.

Isso posto, cabe salientar que o presente Relatório não se propõe a apresentar todas as ações realizadas pela Ouvidoria durante o ano de 2021, pois seu foco está no que dispõe a Lei nº 13.460/17 e na Resolução que criou a Ouvidoria desta Casa Legislativa, ou seja, em informações relativas às manifestações e aos pedidos de informações registrados por meio dos canais de atendimento, durante o ano de 2022.

## **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. Assim, ela recebe os pedidos de informação, trata-os e encaminha as respostas.

### **2.4. O SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO.**

Em atendimento à Lei nº 12.527/2011, a Câmara Municipal de Goiana instituiu o seu Serviço Eletrônico de Informações ao Cidadão (E-SIC), unidade operacionalizada pela Ouvidoria, com o propósito de assegurar à sociedade o direito de obter, junto ao Poder Legislativo local, no âmbito de suas competências, informações de interesse coletivo ou geral por ele produzidas ou custodiadas.

Os pedidos de informações devem ser feitos preferencialmente pelo canal do E-SIC, no sítio eletrônico oficial da Casa, clicando no botão PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO, selecionando a única opção disponível e, no box seguinte, clicando no botão “Solicitar acesso”. Logo após, será necessário informar o CPF para continuar o processo de cadastro e registro da solicitação.

## 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.

No site, para registrar um pronunciamento, o cidadão deve clicar em um dos tipos de manifestação que deseja registrar. Após o envio da manifestação, ele receberá um número de protocolo para acompanhar o status do seu processo.

Em caso de impossibilidade pelo site, o cidadão poderá registrar sua manifestação pelos seguintes meios:

- Postagem, em serviço de correspondência, direcionada ao endereço da Ouvidoria, no prédio sede da Câmara, endereço (inserir);
- Pelo e-mail [ouvidoria@goiana.pe.leg.br](mailto:ouvidoria@goiana.pe.leg.br), [solicitando o formulário para registro](#);
- Presencialmente, dirigindo-se ao espaço da Ouvidoria, situado no mesmo endereço da Câmara Municipal de Goiana, e solicitando formulário impresso para ser preenchido.

Para dúvidas acerca de como utilizar o serviço, o cidadão poderá entrar em contato também pelos canais acima, ou pelo telefone (81) 3626-0142.

## 2.6. EQUIPE DE TRABALHO DA OUVIDORIA

As atividades de ouvidoria da CMG no ano de 2022 foram realizadas pelo servidor responsável pelo Apoio Administrativo à unidade, em conjunto com o Ouvidor. São eles:

José Fernandes da Silva Neto

**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. 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: <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 e preenchendo formulário, ou enviando e-mail para <a href="mailto:ouvidoria@goiana.pe.leg.br">ouvidoria@goiana.pe.leg.br</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 2022

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Goiana atua como interlocutora entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que os atendimentos proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados por esta Casa Legislativa.

Assim, tendo em vista que, em 2022, a população ainda receosa da pandemia do COVID-19, impactou diretamente os números de atendimentos



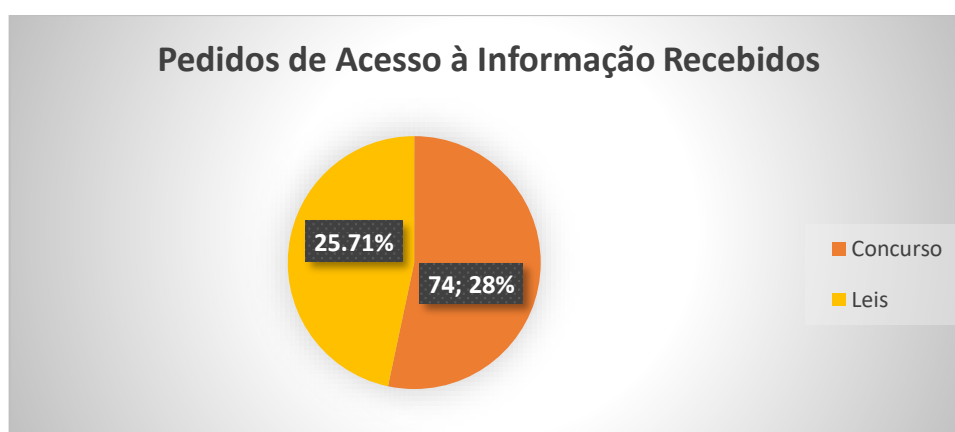
presenciais pela Ouvidoria, ainda assim tivemos um aumento dos atendimentos em relação ao ano de 2021 predominando as manifestações eletrônicas via site, de modo que foram registrados 35 atendimentos pelo canal em questão.

Destes, tivemos:

### 3.1 PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

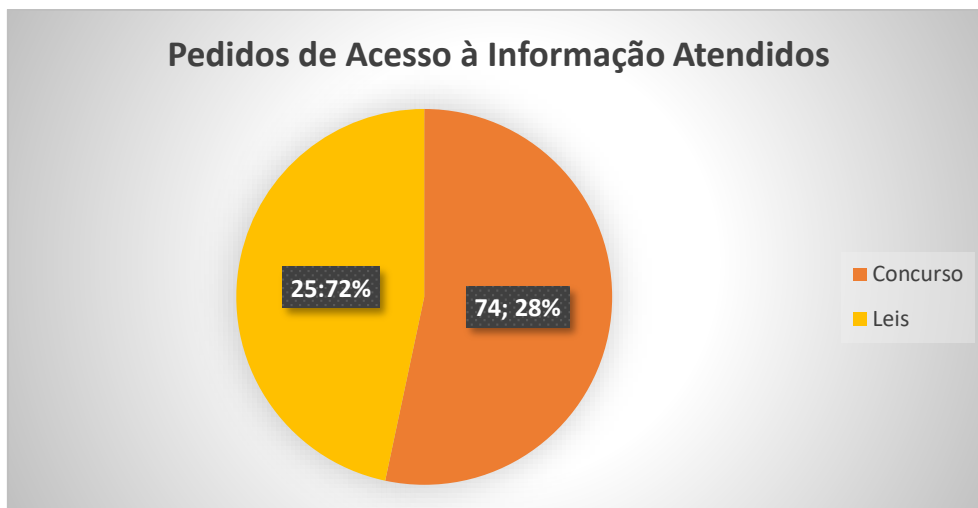
Foram pedidos de informações feitas junto ao E-SIC da Câmara Municipal de Goiana em 2022, sendo:

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR TIPO EM 2022	QUANTIDADE RECEBIDA	PERCENTUAL
SOLICITAÇÕES REFERENTES AO CONCURSO DA CÂMARA	26	74,28%
SOLICITAÇÕES DE LEIS	9	25,72%



Todas as solicitações foram resolvidas, conforme apresentado no quadro a seguir.

STATUS DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÕES	
PENDENTE	0
ACEITA	0
TRAMITANDO	0
REJEITADO	0
RESOLVIDO/ATENDIDO	35



### **3.2 ADESÃO DA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS**

O presidente da câmara Municipal de Goiana com o intuito de aproximar ainda mais a ouvidoria do público e manter o sistema informatizado, buscando sempre melhorias e mais eficiência em seu funcionamento, a câmara de Goiana assinou o termo de adesão à Rede Nacional de Ouvidorias.

Esse termo consiste em permitir a utilização do sistema “Fala.BR”, que é interligado com diversos outros órgãos federais, estaduais e municipais que vem a facilitar a tramitação e resolução das diversas manifestações.

A assinatura do termo de adesão deu-se em 01 de agosto de 2022, que será implementado em janeiro de 2023.

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

Tendo em vista a análise dos atendimentos realizados pela Ouvidoria da CMG em 2022, são apresentadas as seguintes propostas de melhoria e sugestões:

- a) Deixar a legislação digitalizada e atualizada no portal da Câmara Municipal de Goiana,
- b) Buscar capacitação dos servidores envolvidos, de modo a enriquecer as práticas bem como a abordagem da ouvidoria, trazendo ainda mais acolhimento na busca da resolução das manifestações;

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Goiana tem cumprido a sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e esta Casa Legislativa, de modo a promover o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados.

Com esse foco, a unidade buscará atuar mais no aprimoramento da sua forma de atuação, com redefinição de seus fluxos de trabalho e manualização dos procedimentos da rotina operacional.

Dentre as iniciativas internas previstas para 2023 está a “continuar buscando automação no tratamento de manifestações menos complexas, para oferecer uma resposta mais rápida aos cidadãos, assim como, manter atualizados e capacitados os servidores envolvidos na ouvidoria”.

Assim, espera-se avançar ainda mais no propósito de promover melhorias nos serviços que o Poder Legislativo Goianense disponibiliza aos cidadãos, e com a participação cada vez mais efetiva deles.

Goiana, 04 de janeiro de 2023

Antônio Crisanto Tavares de Melo  
**Ouvidor da Câmara Municipal de Goiana**