



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

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORA DA CMG-EXERCÍCIO 2023

1ª Edição.

Janeiro de 2024

INFORMAÇÕES TÉCNICAS

Câmara de Vereadores de Goiana
Casa José Pinto de Abreu

Telefone:

(81) 3626-0141

E-mail:

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, 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 do ano de 2023, 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, este canal serve como mecanismo que fortalece a transparência na gestão e o relacionamento com a sociedade, diretrizes estratégicas que têm pautado o trabalho da Presidência desta Casa.

Atenciosamente,

Antônio 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 2023, 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 2023.

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 atendimento à Lei nº 12.527/2011, a Câmara Municipal de Goiana instituiu aderiu ao sistema nacional das ouvidorias (FALA BR) 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 ACESSO À INFORMAÇÃO, selecionando a opção ACESSO AO E-SIC, o mesmo será direcionado para a página do FALA BR e em seguida clicar na opção acesso a informação, onde através do seu login com GOVBR, o usuário poderá registrar sua demanda. Caso o usuário não possua o cadastro no GOVBR, o mesmo através do seu CPF poderá criar sua conta no GOVBR.

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 usuário 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;
- Presencialmente, dirigindo-se ao espaço da Ouvidoria, situado no mesmo endereço da Câmara Municipal de Goiana.

Para dúvidas acerca de como utilizar o serviço, o cidadão poderá entrar em contato também pelos canais acima.

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>SIC - 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>E-SIC- 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: www.goiana.pe.leg.br</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>Presencialmente: na Ouvidoria da Câmara, endereço da sede do Poder Legislativo, na Av. Marechal Deodoro da Fonseca, 115, Centro, Goiana-PE;</p> <p>On-line: no site oficial, clicando no botão Ouvidoria em seguida acesso a ouvidoria onde será direcionado para o fala br através do site https://falabr.cgu.gov.br/web/home;</p> <p>Via postal: 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 2023

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Goiana atua como interlocutora entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que os

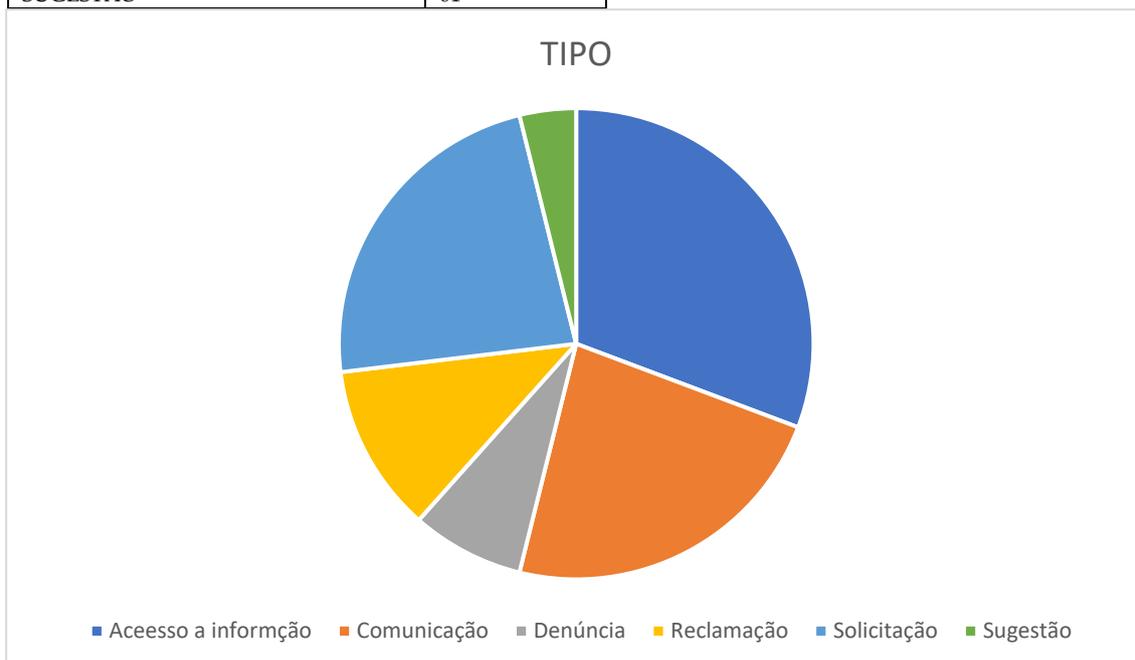
atendimentos proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados por esta Casa Legislativa.

Hoje em dia mesmo após a volta da normalidade os atendimentos apesar da câmara disponibilizar o presencial as demandas concentram-se via canal digital via site na unidade, de modo que foram registrados 26 (vinte e seis) atendimentos pelo canal em questão. Destes, tivemos:

3.1 - MANIFESTAÇÕES

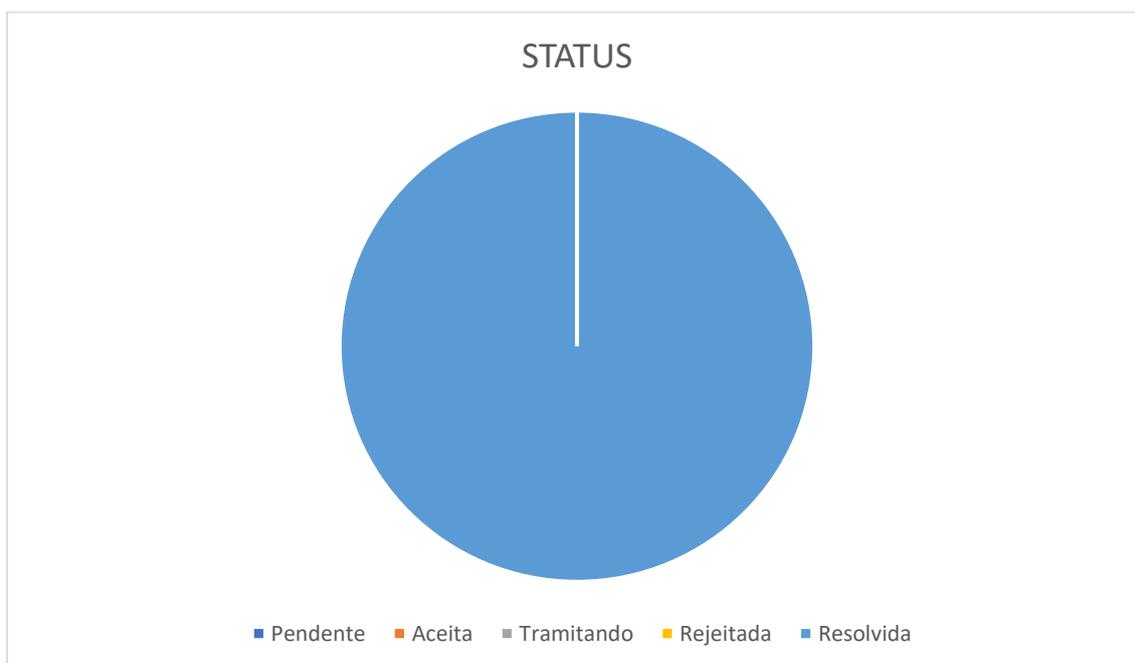
A Ouvidoria da CMG registrou em 2023, 26 manifestações, entre as opções disponibilizadas no site da instituição, sendo ela:

MANIFESTAÇÃO POR TIPO EM 2023	QUANTIDADE
ACESSO A INFORMAÇÃO	08
COMUNICAÇÃO	06
DENÚNCIA	02
RECLAMAÇÃO	03
SOLICITAÇÃO	06
SUGESTÃO	01



Assim, o status das manifestações em 2023 ficou conforme disposto a seguir.

STATUS MANIFESTAÇÕES	
PENDENTE	0
ACEITA	0
TRAMITANDO	0
REJEITADA	0
RESOLVIDA	26



4. MELHORIAS PROPOSTAS NO ÂMBITO DA OUVIDORIA DA CMG

Tendo em vista a análise dos atendimentos realizados pela Ouvidoria da CMG em 2023, são apresentadas as seguintes propostas de melhoria e sugestões:

- a) Dar mais publicidade a unidade da Ouvidoria.
- b) Deixar a legislação digitalizada no portal da Câmara municipal
- c) Atualizar mensalmente a legislação disponível no Portal da Câmara;
- d) Estreitar relacionamento com as demais ouvidorias públicas do Município;
- e) Buscar capacitação e atualização dos servidores envolvidos, de modo a melhorar as práticas da Ouvidoria e do SIC.

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 “avançar na automação do tratamento de manifestações menos complexas, para oferecer uma resposta mais rápidas aos cidadãos”.

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, 02 de janeiro de 2024

Antônio Crisanto Tavares de Melo
Ouvidor

Rivaldo Feitosa da Silva Filho
Apoio Administrativo