



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO - OUVIDORIA 2023

1- ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria foi instituída na Câmara Municipal de Macaparana -PE em 19 de Agosto de 2022, por meio da Lei nº 1.282/2023, tendo por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de Legalidade, Moralidade e Eficiência dos atos dos agentes do Poder Legislativo Municipal.

Por meio da portaria nº 34 de 01 de Fevereiro de 2023, foi nomeado o servidor Pedro Figueiredo de Arruda e Souza, atualmente responsável como Ouvidor Geral da Ouvidoria da Câmara a desempenhar as funções de Ouvidora desta casa de Leis.

A Ouvidoria é o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Câmara Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

2- ATENDIMENTO AOS CIDADÃOS/USUÁRIOS

O atendimento prestado pela Ouvidoria inicia-se a partir do recebimento da manifestação, mediante um dos meios disponíveis, e compreende a análise desta manifestação, onde ocorre a verificação se a mesma é de responsabilidade da Ouvidoria, e em seu tratamento formal e adequado, com a tomada das providências necessárias para o envio de resposta conclusiva ao cidadão ou usuário.

O acesso aos cidadãos/usuários pode ser realizado:

- Presencialmente: É necessário comparecer a estrutura física da Câmara para manifestar sua solicitação.

- Pela Internet: É preciso acessar o endereço da ouvidoria eletrônica, através do sítio eletrônico oficial:

<https://transparencia.macaparana.pe.leg.br/app/pe/macaparana/2/ouvidoria-municipal>



PRINCIPAIS ETAPAS PARA RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES:

Presencialmente:

- Comparecer a Câmara Municipal; Endereço Avenida João Francisco, 110, Centro Macaparana- PE
- Preencher um formulário físico para registrar sua manifestação.

Pela Internet:

- Preenchimento do formulário;
- Encaminhamento da Demanda;
- Acompanhamento da sua manifestação através de um protocolo de acompanhamento.

Por telefone:

De segunda a sexta 07:00 as 13:00 através do número (81) 3639-1291

Ao receber a manifestação, pelos meios de comunicação a Ouvidoria informa ao cidadão/usuário o número de protocolo de atendimento e o prazo previsto para resposta, o qual não pode ultrapassar 30 dias úteis, contados a partir da data de registro da manifestação, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, por igual período.

Após analisar a manifestação, a Ouvidoria solicita, se necessário,

Esclarecimentos às unidades diretamente envolvidas que, ao receberem a solicitação, devem priorizar os procedimentos de regularização e/ou esclarecimentos necessários e retornarem à Ouvidoria.

Caso seja detectada a necessidade de implantar medidas corretivas ou aprimorar

Procedimentos e rotinas internas, a Ouvidoria, em conjunto com a unidade gestora, demandam as alterações necessárias.

A resposta final ao cidadão/usuário é elaborada pela Ouvidoria, contendo os

Devidos esclarecimentos necessários, com base nas informações das unidades gestoras, quando houver, e o cidadão/usuário é notificado acerca das demandas e providências internas adotadas.

A ouvidoria poderá responder sua manifestação; solicitar que você a complemente; prestar orientações; encaminhar para a unidade interna responsável por resolver a questão ou poderá também encaminhar para outro órgão/entidade, dependendo do caso. Você sempre será comunicado sobre o andamento adotado.

O prazo para resposta é de 30 (trinta) dias prorrogável por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa.

3- ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS

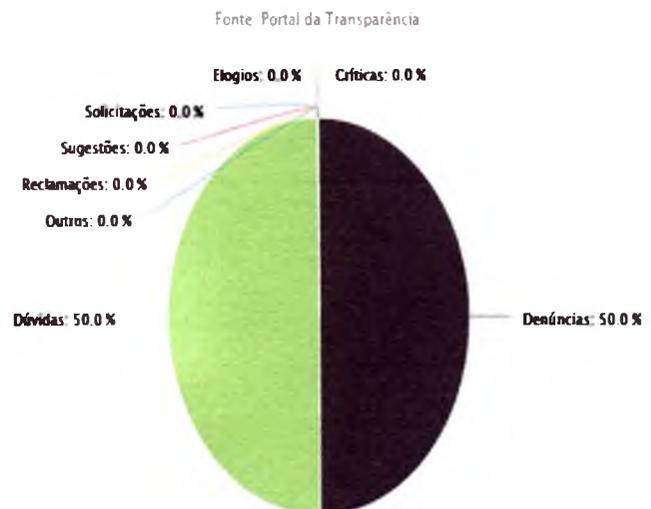
As manifestações com conteúdo de sugestões, críticas, elogios, denúncias e Reclamações foram encaminhadas às unidades diretamente envolvidas, quando necessário, para conhecimento e eventuais providências, e devolvidas à Ouvidoria para envio de resposta aos cidadãos/usuários.

Conforme demonstra o Gráfico 1, essas manifestações relacionadas à Ouvidoria (Reclamações, elogios, sugestões, críticas e denúncias), somam um total de 2 demandas no exercício 2023 recebidas por nossa plataforma.

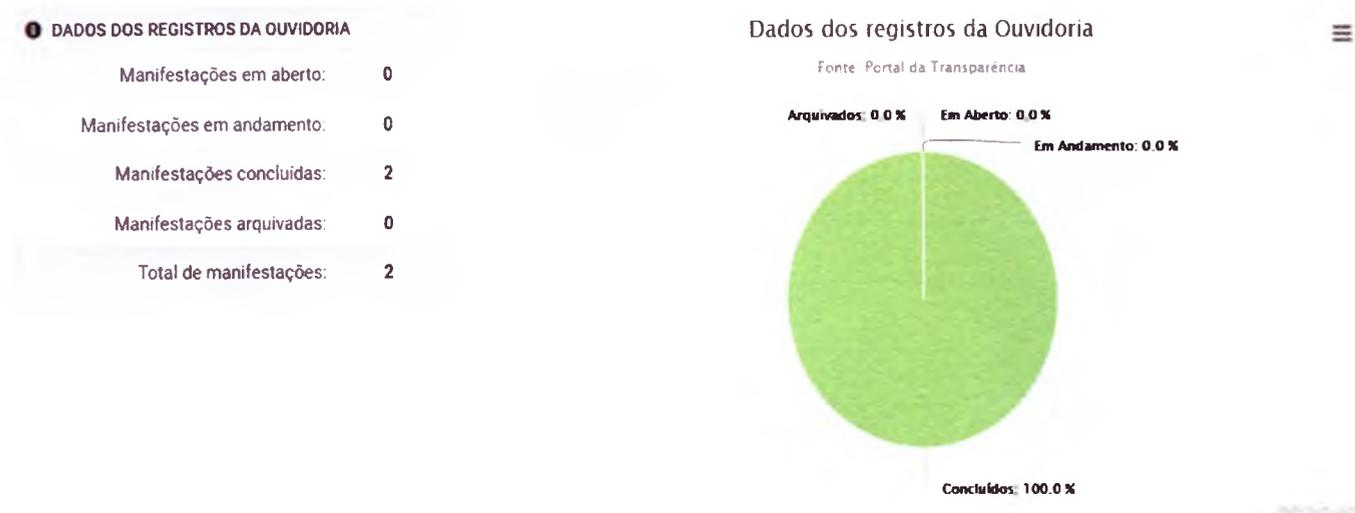
DADOS POR NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO

Críticas:	0
Denúncias:	1
Dúvidas:	1
Elogios:	0
Solicitações:	0
Sugestões:	0
Reclamações:	0
Outros:	0
Total de manifestações:	2

Dados por Natureza da Manifestação



Conforme demonstra o gráfico 2 todas as manifestações relacionadas a ouvidoria (Reclamações, elogios, sugestões, críticas e denúncias) foram atendidas em tempo hábil não restando nenhuma demanda pendente.



4- RELATÓRIO DE TODAS AS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA NO PERÍODO DE 2023



CÂMARA MUNICIPAL DE MACAPARANA

AVENIDA JOÃO FRANCISCO, Nº 110, CENTRO - 55.865-000
Período de 01/01/2023 à 25/01/2024

RELATÓRIO DE TODAS AS MANIFESTAÇÕES

DUVIDA			
Protocolo	Data Protocolo	Status	Registro de Forma
20230524905262	24/05/2023 às 09:43	Concluído	Usuário Identificado

1. DADOS DO MANIFESTANTE			
Natureza	Nome		
Pessoa Física	Anderson Maciel Silva		
Documento	E-mail	Telefone 1	Telefone 2
70652141412	andersonmacielsilva@hotmail.com	(81) 98156-5069	--
Endereço		Bairro	
Rua do cemitério		TEJUCUPAPO	
UF	Cidade	Resposta	IP do Solicitante
PE	Golana	E-mail	177.173.232.96

2. INFORMAÇÕES SOBRE SUA MANIFESTAÇÃO
Dados da Manifestação
Bom dia, gostaria de saber se vocês têm previsão de nomear os aprovados do concurso da câmara dos vereadores ainda esse ano.



CÂMARA MUNICIPAL DE MACAPARANA
AVENIDA JOÃO FRANCISCO, Nº 110, CENTRO - 55.865-000
Período de 01/01/2023 à 25/01/2024

MOVIMENTAÇÃO Nº 1 | PROTOCOLO Nº 20230524905262 | DATA 24/05/2023

Título da movimentação
Resposta do Ouvidor
Data da movimentação
24/05/2023 às 10:14
Mensagem
Bom dia as nomeações estão acontecendo de forma gradativa tendo em vista que estamos no prazo legal para tais nomeações. Para mais informações ligue (81) 3639-1291 Atenciosamente, Pedro Figueiredo de Arruda e Souza Ouvidor da Câmara Municipal de Macaparana.



CÂMARA MUNICIPAL DE MACAPARANA

AVENIDA JOÃO FRANCISCO, Nº 110. CENTRO - 55.865-000

Período de 01/01/2023 à 25/01/2024

MOVIMENTAÇÃO Nº 2 | PROTOCOLO Nº 20230524905262 | DATA 24/05/2023

Título da movimentação
Alteração de status de "Em Aberto" para "Concluído"
Data da movimentação
24/05/2023 às 10:14
Mensagem
Prezado(a) Anderson Maciel Silva, Informamos que a sua manifestação sob protocolo nº 20230524905262 foi devidamente [complementar]



CÂMARA MUNICIPAL DE MACAPARANA

AVENIDA JOÃO FRANCISCO, Nº 110, CENTRO - 55.865-000

Período de 01/01/2023 à 25/01/2024

RELATÓRIO DE TODAS AS MANIFESTAÇÕES

DENÚNCIA			
Protocolo	Data Protocolo	Status	Registro de Forma
202306281006562	28/06/2023 às 10:21	Concluído	Usuário Identificado

1. DADOS DO MANIFESTANTE			
Natureza	Nome		
Pessoa Física	José Eliazar Moreno Junior		
Documento	E-mail	Telefone 1	Telefone 2
05355142478	joseeliazarmoreno@gmail.com	(81) 98119-7303	-
Endereço		Bairro	
Vila Murupé		Rigomerio Frágoso	
UF	Cidade	Resposta	IP do Solicitante
PE	Vicência	E-mail	191.243.244.8

2. INFORMAÇÕES SOBRE SUA MANIFESTAÇÃO
Dados da Manifestação
Em anexo...



CÂMARA MUNICIPAL DE MACAPARANA

AVENIDA JOÃO FRANCISCO, Nº 110. CENTRO - 55.865-000

Período de 01/01/2023 à 25/01/2024

MOVIMENTAÇÃO Nº 1 | PROTOCOLO Nº 202306281006562 | DATA 18/07/2023

Título da movimentação
Resposta do Ouvidor
Data da movimentação
18/07/2023 às 11:42
Mensagem
Segue em anexo a resposta em Ofício para seu Pedido Atenciosamente, Pedro Figuerredo de Aruda e Souza Ouvidor da Câmara Municipal de Macaparana.



CÂMARA MUNICIPAL DE MACAPARANA

AVENIDA JOÃO FRANCISCO, Nº 110, CENTRO - 55.865-000

Período de 01/01/2023 à 25/01/2024

MOVIMENTAÇÃO Nº 2 | PROTOCOLO Nº 202306281006562 | DATA 18/07/2023

Título da movimentação
Ateração de status de "Em Aberto" para "Concluído"
Data da movimentação
18/07/2023 às 11:48
Mensagem
Prezado(a) José Eliazar Moreno Junior,
Informamos que a sua manifestação sob protocolo nº 202306281006562 foi devidamente Respondida Através de Ofício atenciosamente Pedro Figueiredo de Arruda e Souza Ouvidor da Câmara Municipal de Macaparana.

Relatório gerado em 25/01/2024 às 14:37

Página 1 de 1

5- CONCLUSÕES:

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Macaparana - PE, tem o objetivo de Trabalhar com transparência, atendendo da melhor forma possível, com respeito aos cidadãos que procuram os nossos serviços, garantindo o sigilo dos dados do manifestante quando solicitado e garantindo o direito de resposta.

Durante o exercício 2023 houve uma procura maior da sociedade junto a Ouvidoria. No sentido de obter informações. Estamos visando maiores aprimoramentos deste canal para promover uma relação mais efetiva entre a Ouvidoria e a sociedade.

Macaparana- PE 25 Janeiro de 2024

Pedro Figueiredo de Arruda e Souza

PEDRO FIGUEIREDO DE ARRUDA E SOUZA
OUVIDOR GERAL DA CÂMARA MUNICIPAL DE MACAPARANA