



# **Câmara Municipal de Gravatá**

## **Ouvidoria Geral Legislativa**

### **RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA GERAL DA CÂMARA MUNICIPAL DE GRAVATÁ 2021**

(Casa Elias Torres)  
Sala das Sessões da Câmara Vereadora Josefa de Oliveira Costa  
Praça Rodolfo de Morais s/n – fone/fax; (81) 2156-0970  
CEP 55641-790 – CNPJ 08140071/0001-00-GRAVATA-PE.  
[www.camaramunicipaldegravata.pe.gov.br](http://www.camaramunicipaldegravata.pe.gov.br) e-mail: [camaramunicipalgravata@gmail.com](mailto:camaramunicipalgravata@gmail.com)



# **Câmara Municipal de Gravatá**

## **Ouvidoria Geral Legislativa**

### **SUMÁRIO**

<b>1- INTRODUÇÃO.....</b>	<b>03</b>
<b>2- BASE LEGAL.....</b>	<b>03-04</b>
<b>3- FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA.....</b>	<b>04</b>
<b>4- CANAIS DE ATENDIMENTO.....</b>	<b>04-05</b>
<b>5- MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL 2021.....</b>	<b>05-06</b>
<b>5.1- MANIFESTAÇÕES POR PERÍODO DE ATENDIMENTO.....</b>	<b>06</b>
<b>5.2- CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES.....</b>	<b>06</b>
<b>5.3- MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO.....</b>	<b>06</b>
<b>5.4- ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS POR SETOR.....</b>	<b>07</b>
<b>5.5- DEMONSTRATIVO DO RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES POR TEMA.....</b>	<b>07</b>
<b>5.6- DEMONSTRATIVO DO STATUS DA DEMANDA.....</b>	<b>07</b>
<b>6 - CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>07-08</b>



# Câmara Municipal de Gravatá

## Ouvidoria Geral Legislativa

### 1- INTRODUÇÃO

Este é o relatório referente as atividades da Ouvidoria da Câmara Municipal de Gravatá no ano de 2021. Conforme estabelece a Lei 13.460/17, artigo 14, incisos I e II, regulamentado pelo decreto nº 9.492.

O principal objetivo deste relatório é dar uma visão geral das atividades desempenhadas pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Gravatá durante o período de 1 de janeiro a 31 de dezembro do ano de 2021.

Outro objetivo deste documento é dar mais publicidade a esse importante ponte de ligação entre o cidadão e o poder público, que é a Ouvidoria, falando da sua base legal, dos canais disponíveis para o cidadão se manifestar, da classificação das manifestações e dos dados estatísticos referentes às manifestações recebidas por esta ouvidoria no ano de 2021.

Além de buscar garantir o direito de participação dos cidadãos pratenses na administração pública fiscalizando-o, para assim estimular que os serviços públicos sejam prestados com qualidade. Para que isso seja cumprido, dentre as incumbências definidas, cabe-se destacar a função de encaminhar aos setores competentes para o fornecimento por estes, de esclarecimentos e informações acerca de atos praticados ou de sua responsabilidade, motivo de reclamações ou pedidos de informações. Sendo função da Ouvidoria, cobrar respostas coerentes a respeito das manifestações encaminhadas a outros setores e levar ao conhecimento do Presidente da Câmara Municipal de Gravatá os eventuais descumprimentos.

### 2 - BASE LEGAL

A seguir estão listados os itens que compõem a base legal desta ouvidoria:

- Lei Municipal Nº 3768/2018 – institui a ouvidoria da Câmara Municipal de Gravatá.
- Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do cidadão dos serviços públicos da administração pública.
- LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de

(Casa Elias Torres)

Sala das Sessões da Câmara Vereadora Josefa de Oliveira Costa

Praça Rodolfo de Moraes s/n – fone/fax; (81) 2156-0970

CEP 55641-790 – CNPJ 08140071/0001-00-GRAVATA-PE.

www.camaramunicipaldegravata.pe.gov.br e-mail: camaramunicipalgravata@gmail.com



# Câmara Municipal de Gravatá

## Ouvidoria Geral Legislativa

dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

- LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018. - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- Decreto no 9.094, de 17 de julho de 2017 - dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos cidadãos dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Cidadão;
- Decreto no 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei no 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do cidadão dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

### 3 - FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é um instrumento essencial e imprescindível para o funcionamento das instituições públicas. É um dos principais canais que o cidadão possui para comunicação com o poder público onde o mesmo relata suas reclamações e solicitações, e de onde serão encaminhadas aos departamentos e/ou secretarias responsáveis, a fim de que sejam tomadas as medidas cabíveis. A Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Gravatá funciona no prédio sede na Praça Rodolfo de Moraes, s/n, Centro - Gravatá- PE, CEP: 55.641-790, com atendimento ao público das 07 às 13 horas.

### 4 - CANAIS DE ATENDIMENTO

O cidadão pode entrar em contato com a Ouvidoria da Câmara Municipal de Gravatá, das seguintes maneiras:

- Telefone – por meio do número 81 2156-0970.
- Pessoalmente – indo a Câmara Municipal de Gravatá.
- Requerimento/Ofício/Carta – Escreva para Câmara Municipal de Gravatá, situada na Praça Rodolfo de Moraes, s/n, Centro - Gravatá- PE, CEP: 55.641-790.
- Formulário eletrônico – via site oficial da Câmara Municipal de Gravatá:

<https://www.camaramunicipaldegravata.pe.gov.br>

(Casa Elias Torres)  
Sala das Sessões da Câmara Vereadora Josefa de Oliveira Costa  
Praça Rodolfo de Moraes s/n – fone/fax; (81) 2156-0970  
CEP 55641-790 – CNPJ 08140071/0001-00-GRAVATA-PE.  
[www.camaramunicipaldegravata.pe.gov.br](http://www.camaramunicipaldegravata.pe.gov.br) e-mail: [camaramunicipalgravata@gmail.com](mailto:camaramunicipalgravata@gmail.com)



# Câmara Municipal de Gravatá

## Ouvidoria Geral Legislativa

- E-mail – [camaramunicipalgravata@gmail.com](mailto:camaramunicipalgravata@gmail.com)

### 5 - TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

De acordo com a lei no 13.460 art. 2º inciso V, de 26 de junho de 2017, as manifestações dos cidadãos são classificadas em:

**Denúncia:** comunicar a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. Exemplo: usuária denuncia irregularidades em convênio cujos repasses foram efetuados, mas a obra não foi concluída;

**Elogio:** demonstrar reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido. Exemplo: cidadão utiliza os serviços da Câmara Municipal de Gravatá e se sente satisfeito com o atendimento prestado pelos servidores; depois disso, registra um elogio direcionado a quem o atendeu.

**Reclamação:** demonstrar sua insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço. Exemplo: cidadão tenta acessar o Portal do Cidadão presente no sítio da Câmara Municipal de Gravatá para visualizar os processos licitatórios abertos e não consegue;

**Solicitação:** pedir a adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública municipal. Exemplo: cidadão comunica a falta de um medicamento e requer a solução do problema; e

**Sugestão:** registrar ideia ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal. Exemplo: usuária sugere que seja disponibilizado serviço de fotocópias próximo ao balcão de atendimento de um órgão público.

Além dos tipos de manifestação descritos anteriormente existem mais dois tipos de manifestação. **O primeiro é a comunicação de irregularidade descrita pelo decreto nº 9.492/2018 no 2º parágrafo do artigo 23**, que é uma informação de origem anônima que comunica irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Por não se configurar uma manifestação no conceito adotado pela Lei no 13.460/2017, **a comunicação de irregularidade**



# Câmara Municipal de Gravatá

## Ouvidoria Geral Legislativa

não é passível de acompanhamento pelo seu autor, já que ele optou por não se identificar. No entanto, havendo razoabilidade mínima no conteúdo narrado e documentos de comprovação ou informações que possibilitem a análise e a apuração dos fatos, a comunicação deve ser recebida, e, após análise prévia pela ouvidoria, enviada ao órgão ou entidade competente para sua apuração.

**Pedido de acesso à informação:** O último tipo de manifestação atendida por esta ouvidoria é o pedido de acesso à informação. De acordo com o artigo 10 da Lei 12.527/2011, qualquer pessoa, natural ou jurídica, pode apresentar pedido de acesso a informações a órgãos e entidades públicos, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.

### 5 - MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL DA CÂMARA MUNICIPAL DE GRAVATÁ NO ANO DE 2021.

O presente relatório, apresentado em gráfico pizza, informa o levantamento realizado acerca das manifestações de Ouvidoria recebidas no ano de 2021, totalizando 95 demandas.

#### 5.1- MANIFESTAÇÕES POR PERÍODO DE ATENDIMENTO

Gráfico 1: Distribuição em porcentagens das manifestações por período de atendimento. O período que mais houve manifestações dos cidadãos foi no mês de março com 12,63 %.

#### 5.2- CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Gráfico 2. Distribuição em porcentagens dos tipos de manifestações. O tipo de demanda mais recebida foi a solicitação, com 36,84 %, seja ela de informações ou de melhoria de algum tipo de serviço.

#### 5.3- MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO

Gráfico 3: Distribuição em porcentagens das manifestações por canal de atendimento. O canal mais utilizado pelos cidadãos para expor as suas manifestações (solicitações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios), no ano de 2021 foi presencial, no qual este resultou em um percentual de 61,5%.



# Câmara Municipal de Gravata

## Ouvidoria Geral Legislativa

### 5.4 - ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS POR SETOR

Gráfico 4: Demonstrativo dos encaminhamentos das manifestações por setor. Entre os setores que mais receberam solicitações, reclamações, elogios ou denúncias, está a Secretaria Legislativa, que recebeu 58,2% da totalidade das demandas emitidas por esta Ouvidoria no ano de 2021.

### 5.5 - DEMONSTRATIVO DO RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES POR TEMA

Gráfico 5. Demonstrativo do percentual de temas das demandas recebidas. Ao analisarmos as informações dispostas no gráfico acima, percebemos que a demanda mais solicitada pelos cidadãos é referente a solicitação de informações diversas, com 58,2%.

### 5.6 - DEMONSTRATIVO DO STATUS DA DEMANDA

Gráfico 6. Demonstrativo do andamento da demanda. Pode-se observar a triagem das demandas que foram respondidas, as que estão pendentes de respostas e as que faltam disponibilizar a resposta ao cidadão por não terem informado contato para retorno. 76,4 % dos protocolos emitidos já foram enviadas as respostas aos cidadãos. 13,3% encontra-se aguardando o cidadão entrar em contato à procura do andamento da manifestação. 9,3% os protocolos com respostas pendentes.

## 6 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Cabe a Ouvidoria Geral Legislativa, assim como preconiza a legislação ora vigente, fomentar e viabilizar o controle e a participação social, promovendo uma escuta ativa do cidadão para que repercuta na melhoria da gestão pública municipal. Assim, utiliza um canal de atendimento que é acionado após a solicitação de serviços pelos canais primários, razão pela qual é conhecido como segunda instância de atendimento. Em muitos casos constitui-se uma interlocução com a esfera administrativa, acessível ao munícipe para dirimir impasses e insatisfações instauradas pelo contingente de serviços demandados. Pois, coloca à disposição do cidadão, múltiplas formas de acolhimento de manifestações, de modo a possibilitar que qualquer expressão do cidadão não seja ignorada por impossibilidade de encaminhamento. Através das manifestações e pedidos de informação recebidos é possível identificar pontos

(Casa Elias Torres)

Sala das Sessões da Câmara Vereadora Josefa de Oliveira Costa

Praça Rodolfo de Moraes s/n – fone/fax; (81) 2156-0970

CEP 55641-790 – CNPJ 08140071/0001-00-GRAVATA-PE.

www.camaramunicipaldegravata.pe.gov.br e-mail: camaramunicipalgravata@gmail.com



# **Câmara Municipal de Gravatá**

## **Ouvidoria Geral Legislativa**

sensíveis no atendimento ao cidadão do serviço, assim como ocorrência de problemas sazonais, auxiliando no melhor tratamento das questões via recomendações expedidas com caráter de alerta a prevenção de eventos futuros ou recorrência. Dentre os desafios da OGL estão o de capacitar o cidadão do serviço público de maneira que ele possa exercer mais efetivamente seu direito. Também nesta seara deve-se promover uma motivação contínua e corrigir eventual desconhecimento por parte dos órgãos que compõem a gestão municipal da real função e utilidade da ouvidoria enquanto ferramenta de gestão, sendo um termômetro sensível da satisfação ou insatisfação do munícipe no território. Pensar em novas tecnologias de atendimento e processamento de demanda também é primordial para se avançar rumo ao atendimento ideal e a economicidade de esforços, evitando duplicidades de atendimentos e agilidade. Porém apesar do caminho a ser trilhado, os números da Ouvidoria Geral Legislativa corroboram sua importância como espaço público mediador no relacionamento com o cidadão, na condição de cidadão participativo no processo legislativo municipal e na condição de cidadão dos serviços públicos da cidade.

Câmara Municipal de Gravatá, 24 de janeiro de 2022.

**JANAINE JEANYNE DE LIMA ALMEIDA DA LUZ**

**Ouvidora-Geral Legislativa**