



Estado de Pernambuco

CÂMARA MUNICIPAL DE VERTENTE DO LÉRIO

CASA JOÃO DIAS DE SALES

CNPJ Nº 69.902.096/0001-80

**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA
OUVIDORIA GERAL DA CÂMARA
MUNICIPAL DE VERTENTE DO LÉRIO 2024**

Praça: Severino Barbosa de Sales nº 227 – Centro - Vertente do Lério-PE – CEP 55760-000

Fone - Fax: (081) 3634-7105



Estado de Pernambuco

CÂMARA MUNICIPAL DE VERTENTE DO LÉRIO

CASA JOÃO DIAS DE SALES

CNPJ Nº 69.902.096/0001-80

SUMÁRIO

1- INTRODUÇÃO.....
2- BASE LEGAL.....
3- FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA.....
4- CANAIS DE ATENDIMENTO.....
5-TIPOS DE MANIFESTAÇÕES.....
6- DO OUVIDOR DO PODER LEGSLATIVO MUNICIPAL.....
7-RELATORIO BIMESTRAL CONSOLIDADO DA OUVIDORIA 2024....
8- RELATÓRIO FINAL



Estado de Pernambuco

CÂMARA MUNICIPAL DE VERTENTE DO LÉRIO

CASA JOÃO DIAS DE SALES

CNPJ Nº 69.902.096/0001-80

1-INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Vertente do Lério-PE, iniciou-se a sanção da **Lei Municipal nº 567/2022** de iniciativa deste Poder Legislativo. Vale mencionar que à Câmara de Vertente do Lério-PE, atendeu as determinações exigidas pelo o Egrégio Tribunal de Contas de Pernambuco, em Resolução Especifica com relação ao assunto em tela (Ouvidoria).

O principal objetivo deste relatório é dar uma visão geral das atividades desempenhadas pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Vertente do Lério durante o período de 2 de janeiro a 31 de dezembro do ano de 2024.

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 2024.

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 vertente do Lério os eventuais descumprimentos.

2-BASE LEGAL

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

- **Lei Municipal nº 567/2022 de iniciativa deste Poder Legislativo- institui a ouvidoria da câmara municipal de Vertente do Lério**



Estado de Pernambuco

CÂMARA MUNICIPAL DE VERTENTE DO LÉRIO

CASA JOÃO DIAS DE SALES

CNPJ Nº 69.902.096/0001-80

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 Vertente do Lério funciona no prédio sede na Praça Severino Barbosa de Sales, n 227, Centro – Vertente do Lério - PE, CEP:55760-000, com atendimento ao público das 08 às 14 horas.

4- CANAIS DE ATENDIMENTO

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

- Telefone- por meio do número 81 3634 7295
- Pessoalmente- indo na câmara municipal de vertente do lério
- Formulário eletrônico – via site oficial da Câmara Municipal de Vertente do Lério
Câmara Municipal de Vertente do Lério | Casa João Dias Sales (vertentedolerio.pe.leg.br)
- E-mail- vertentedoleriocamara@hotmail.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 Vertente do Lério 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
Praça: Severino Barbosa de Sales nº 227 – Centro - Vertente do Lério-PE – CEP 55760-000

Fone - Fax: (081) 3634-7105



Estado de Pernambuco

CÂMARA MUNICIPAL DE VERTENTE DO LÉRIO

CASA JOÃO DIAS DE SALES

CNPJ Nº 69.902.096/0001-80

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 Vertente do Lério 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.

6- OUVIDOR DO PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL

À Câmara Municipal de Vertente do Lério nomeou para esta função primordial o Servidor Comissionado **RANIELLY VITÓRIA DE FRANÇA BEZERRA** conforme **Portaria de Nomeação nº 004/2023**, de 02 de janeiro de 2023.



Estado de Pernambuco

CÂMARA MUNICIPAL DE VERTENTE DO LÉRIO

CASA JOÃO DIAS DE SALES

CNPJ Nº 69.902.096/0001-80

7-DO RELATORIO CONSOLIDADO BIMESTRAL DE OUVIDORIA 2024

Referente aos meses (**JANEIRO E FEVEREIRO de 2024**). BIMESTRE /2024

JANEIRO

Para fins de esclarecimento informo e relato que durante o mês de **JANEIRO DE 2024** do dia 02, 03, 04, 05, 08, 09, 10, 11, 12, 15, 16, 17, 18, 19, 22, 23, 24, 25, 26, 29, 30 até dia 31 referentes aos dias uteis (trabalho) na Câmara **não houve nenhuma solicitação** no portal da Câmara com relação a solicitações ou pedido de informação a esta Casa Legislativa mediante a aba da Ouvidoria devidamente no Portal da Câmara no endereço: (vertentedolerio.pe.leg.br).

FEVEREIRO

Para fins de esclarecimento informo e relato que durante o mês de **FEVEREIRO DE 2024** do dia 01, 02, 05, 06, 07, 08, 09, 15, 16, 19, 20, 21, 22, 23, 26, 27, 28 até dia 29 referentes aos dias uteis (trabalho) na Câmara **não houve nenhuma solicitação** no portal da Câmara com relação a solicitações ou pedido de informação a esta Casa Legislativa mediante a aba da Ouvidoria devidamente no Portal da Câmara no endereço: (vertentedolerio.pe.leg.br).



Estado de Pernambuco

CÂMARA MUNICIPAL DE VERTENTE DO LÉRIO

CASA JOÃO DIAS DE SALES

CNPJ Nº 69.902.096/0001-80

Referente aos meses (**MARÇO E ABRIL de 2024**). BIMESTRE /2024

MARÇO

Para fins de esclarecimento informo e relato que durante o mês de **MARÇO DE 2024** do dia 01, 04, 05, 06, 07, 08, 11, 12, 13, 14, 15, 18, 19, 20, 21, 22, 25, 26, 27 até dia 28 referentes aos dias uteis (trabalho) na Câmara **não houve nenhuma solicitação** no portal da Câmara com relação a solicitações ou pedido de informação a esta Casa Legislativa mediante a aba da Ouvidoria devidamente no Portal da Câmara no endereço: (**vertentedolerio.pe.leg.br**).

ABRIL

Para fins de esclarecimento informo e relato que durante o mês de **ABRIL DE 2024** do dia 01, 02, 03, 04, 05, 08, 09, 10, 11, 12, 15, 16, 17, 18, 19, 22, 23, 24, 25, 26, 29 até dia 30 referentes aos dias uteis (trabalho) na Câmara **não houve nenhuma solicitação** no portal da Câmara com relação a solicitações ou pedido de informação a esta Casa Legislativa mediante a aba da Ouvidoria devidamente no Portal da Câmara no endereço: (**vertentedolerio.pe.leg.br**).

Referente ao mês (**MAIO e JUNHO de 2024**). BIMESTRE /2024

MAIO

Para fins de esclarecimento informo e relato que durante o mês de **MAIO DE 2024** do dia 02, 03, 06, 07, 08, 09, 10, 13, 14, 15, 16, 17, 20, 21, 22, 23, 24, 27, 28, 29 até dia 31 referentes aos dias uteis (trabalho) na Câmara **não houve nenhuma solicitação** no portal da Câmara com relação a solicitações ou pedido de informação a esta Casa Legislativa mediante a aba da Ouvidoria devidamente no Portal da Câmara no endereço: (**vertentedolerio.pe.leg.br**).

Praça: Severino Barbosa de Sales nº 227 – Centro - Vertente do Lério-PE – CEP 55760-000

Fone - Fax: (081) 3634-7105



Estado de Pernambuco

CÂMARA MUNICIPAL DE VERTENTE DO LÉRIO

CASA JOÃO DIAS DE SALES

CNPJ Nº 69.902.096/0001-80

JUNHO

Para fins de esclarecimento informo e relato que durante o mês de **JUNHO DE 2024** do dia 01, 03, 04, 05, 06, 07, 10, 11, 12, 13, 14, 17, 18, 19, 20, 21, 25, 26, 27 até dia 30 referentes aos dias uteis (trabalho) na Câmara **não houve nenhuma solicitação** no portal da Câmara com relação a solicitações ou pedido de informação a esta Casa Legislativa mediante a aba da Ouvidoria devidamente no Portal da Câmara no endereço: (**vertentedolerio.pe.leg.br**).

Referente aos meses (**JULHO E AGOSTO de 2024**). BIMESTRE /2024

JULHO

Para fins de esclarecimento informo e relato que durante o mês de **JULHO DE 2024** do dia 01, 02, 03, 04, 05, 08, 09, 10, 11, 12, 15, 16, 17, 18, 19, 22, 23, 24, 25, 26, 29, 30 até dia 31 referentes aos dias uteis (trabalho) na Câmara **não houve nenhuma solicitação** no portal da Câmara com relação a solicitações ou pedido de informação a esta Casa Legislativa mediante a aba da Ouvidoria devidamente no Portal da Câmara no endereço: (**vertentedolerio.pe.leg.br**).

AGOSTO

Para fins de esclarecimento informo e relato que durante o mês de **agosto de 2024** do dia 01, 02, 05, 06, 07, 08, 09, 12, 13, 14, 15, 16, 19, 20, 21, 22, 23, 26, 27, 28, 29 até dia 30 referente aos dias uteis (trabalho) na Câmara **não houve nenhuma solicitação** no portal da Câmara com relação a solicitações ou pedido de informação a esta Casa Legislativa mediante a aba da Ouvidoria devidamente no Portal da Câmara no endereço: (**vertentedolerio.pe.leg.br**).

Praça: Severino Barbosa de Sales nº 227 – Centro - Vertente do Lério-PE – CEP 55760-000

Fone - Fax: (081) 3634-7105



Estado de Pernambuco

CÂMARA MUNICIPAL DE VERTENTE DO LÉRIO

CASA JOÃO DIAS DE SALES

CNPJ Nº 69.902.096/0001-80

Referente aos meses (**SETEMBRO E OUTUBRO de 2024**). BIMESTRE/2024

SETEMBRO

Para fins de esclarecimento informo e relato que durante o mês de **SETEMBRO DE 2024** do dia 02, 03, 04, 05, 06, 09, 10, 11, 12, 13, 16, 17, 18, 19, 20, 23, 24, 25, 26, 27 até dia 30 referentes aos dias uteis (trabalho) na Câmara **não houve nenhuma solicitação** no portal da Câmara com relação a solicitações ou pedido de informação a esta Casa Legislativa mediante a aba da Ouvidoria devidamente no Portal da Câmara no endereço: (vertentedolerio.pe.leg.br).

OUTUBRO

Para fins de esclarecimento informo e relato que durante o mês de **OUTUBRO DE 2024** do dia 01, 02, 03, 04, 07, 08, 09, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 18, 21, 22, 23, 24, 25, 28, 29, 30 até dia 31 referentes aos dias uteis (trabalho) na Câmara **não houve nenhuma solicitação** no portal da Câmara com relação a solicitações ou pedido de informação a esta Casa Legislativa mediante a aba da Ouvidoria devidamente no Portal da Câmara no endereço: (vertentedolerio.pe.leg.br)..



Estado de Pernambuco

CÂMARA MUNICIPAL DE VERTENTE DO LÉRIO

CASA JOÃO DIAS DE SALES

CNPJ Nº 69.902.096/0001-80

Referente aos meses (**NOVEMBRO E DEZEMBRO de 2024**). BIMESTRE/2024

NOVEMBRO

Para fins de esclarecimento informo e relato que durante o mês de **NOVEMBRO DE 2024** do dia 01, 04, 05, 06, 07, 08, 11, 12, 13, 14, 18, 19, 20, 21, 22, 25, 26, 27, 28 até dia 29 referentes aos dias uteis (trabalho) na Câmara **não houve nenhuma solicitação** no portal da Câmara com relação a solicitações ou pedido de informação a esta Casa Legislativa mediante a aba da Ouvidoria devidamente no Portal da Câmara no endereço: (vertentedolerio.pe.leg.br)

DEZEMBRO

Para fins de esclarecimento informo e relato que durante o mês de **DEZEMBRO DE 2024** do dia 02, 03, 04, 05, 06, 09, 10, 11, 12, 13, 16, 17, 18, 19, 20, 23, 24, 26, 27, 30 até dia 31 referente aos dias uteis (trabalho) na Câmara **não houve nenhuma solicitação** no portal da Câmara com relação a solicitações ou pedido de informação a esta Casa Legislativa mediante a aba da Ouvidoria devidamente no Portal da Câmara no endereço: (vertentedolerio.pe.leg.br)..



Estado de Pernambuco

CÂMARA MUNICIPAL DE VERTENTE DO LÉRIO

CASA JOÃO DIAS DE SALES

CNPJ Nº 69.902.096/0001-80

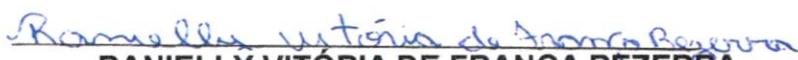
RELATÓRIO FINAL

Cabe a Ouvidoria Geral Legislativa, assim como preconiza a legislação oravigente, fomentar e viabilizar o controle e a participação social, promovendo umaescuta ativa do cidadão para que repercuta na melhoria da gestão públicamunicipal. Assim, utiliza um canal de atendimento que é acionado após asolicitação de serviços pelos canais primários, razão pela qual é conhecido comosegunda instância de atendimento. Coloca à disposição do cidadão, múltiplas formas de acolhimento demanifestações, 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 sensíveis no atendimento ao cidadão do serviço, assim como ocorrência de problemas sazonais, auxiliando no melhor tratamento das questões viarecomendações expedidas com caráter de alerta a prevenção de eventos futurosou recorrência.

Dentre os desafios estão o de capacitar o cidadão doserviço público de maneira que ele possa exercer mais efetivamente seu direito. Também nesta seara deve-se promover uma motivação contínua e corrigireventual desconhecimento por parte dos órgãos que compõem a gestãomunicipal da real função e utilidade da ouvidoria enquanto ferramenta de gestão, sendo um termômetro sensível da satisfação ou insatisfação do munícipe noterritório. Pensar em novas tecnologias de atendimento e processamento dedemanda também é primordial para se avançar rumo ao atendimento ideal e aeconomicidade de esforços, evitando duplicidades de atendimentos e agilidade.

Como bem se observa nos termos da **Lei Municipal nº 567/2022** (Lei de Criação da Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal), informo que este Chefe de Ouvidoria Legislativa tem realizado seu trabalho de forma independente e transparente nos termos da legislação pertinente em vigor, sempre consultando diariamente o Portal da Câmara, como também, verificando diariamente na "aba" da Ouvidoria se existem alguma solicitação (pedido) por parte do Cidadão relacionada à Câmara de Vereadores de Vertente do Lério, durante o período que estou nomeado para o respectivo Cargo de Chefe de Ouvidoria nos termos da Lei.

Vertente do Lério-PE, 31 de Dezembro de 2024.



RANIELLY VITÓRIA DE FRANÇA BEZERRA

Chefe da Ouvidoria