



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**MACHADOS**  
TRABALHANDO PARA O BEM DE TODOS

# RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

## OUVIDORIA

# 2024



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**MACHADOS**  
TRABALHANDO PARA O BEM DE TODOS

## 1- INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Machados, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei no 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2024.

O Relatório Anual de Gestão da unidade de ouvidoria é, nos termos da Lei no 13.460/17, documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

O Relatório Anual de Gestão deverá indicar ao menos:

- I - O número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - Os motivos das manifestações;
- III - A análise dos pontos recorrentes; e
- IV - As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Além disso, o Relatório Anual de Gestão deverá, nos termos da Lei no 13.460/2017, ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

## 2- ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Machados-PE tem 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.

A Ouvidoria é o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Prefeitura 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.

## 3- ATENDIMENTO AOS CIDADÃOS/USUÁRIOS

São canais de atendimento aos cidadãos/usuários da Ouvidoria Legislativa Municipal de Machados-PE:

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



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

<https://machados.pe.transparenciamunicipal.online/app/pe/machados/2/ouvidoria-municipal>

#### **4- PRINCIPAIS ETAPAS PARA RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES**

##### **Presencialmente:**

- Comparecer à Câmara Municipal no endereço Rua São Sebastião, nº 317, Centro, Machados-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 hrs através do número (81) 3649-1111.

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.

#### **5- RAZÕES 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 1 demanda no exercício 2024 recebida por nossa plataforma.

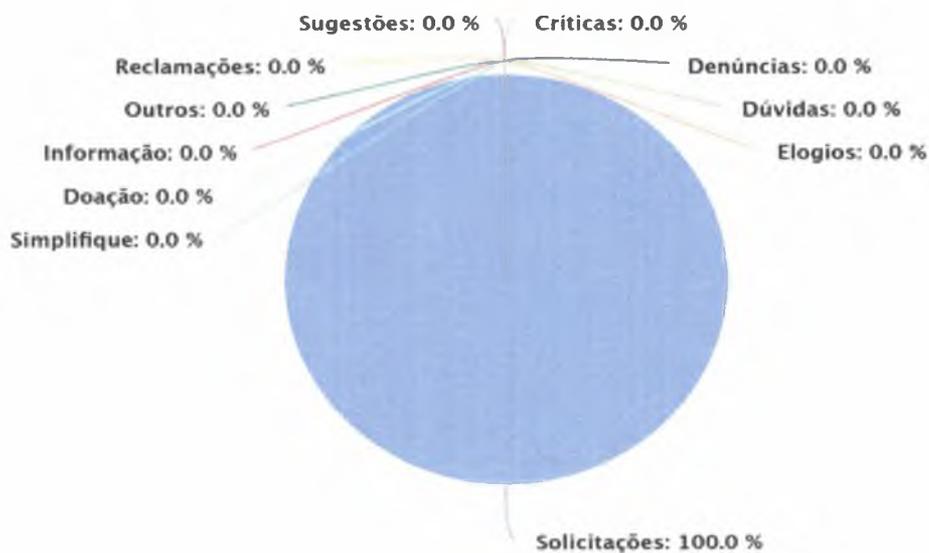


### 5 DADOS POR NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO

Criticas:	0
Denúncias:	0
Dúvidas:	0
Elogios:	0
Solicitações:	1
Sugestões:	0
Reclamações:	0
Outros:	0
Informação:	0
Doação:	0
Simplifique:	0
Total de manifestações:	1

### Dados por Natureza da Manifestação

Fonte: Portal da Transparência



Highcharts.com

Gráfico 1: Dados por Natureza da Manifestação



Consoante demonstra o gráfico 2 a manifestação relacionada a ouvidoria (Reclamações, elogios, sugestões, críticas e denúncias), foi atendida em tempo hábil não restando nenhuma demanda pendente.

### 3 DADOS DOS REGISTROS DA OUVIDORIA

Manifestações em aberto:	0
Manifestações em andamento:	0
Manifestações concluídas:	1
Manifestações arquivadas:	0
Manifestações agendadas:	0
Manifestações pendentes:	0
Manifestações cancelados:	0
Total de manifestações:	1

### Dados dos registros da Ouvidoria

Fonte: Portal da Transparência



Gráfico 2: Dados dos Registros da Ouvidoria



Segundo demonstra o gráfico 3 a manifestação relacionada a ouvidoria (identificadas, em sigilo, anônimas) foi realizada de forma sigilosa.

**i DADOS POR TIPO DE IDENTIFICAÇÃO**

Manifestações Identificadas:	0
Manifestações em sigilo:	1
Manifestações anônimas:	0
Total de manifestações:	1

### Dados por Tipo de Identificação

Fonte: Portal da Transparência



highcharts.com

**Gráfico 3: Dados por Tipo de Identificação**

Em conformidade com o que demonstra o gráfico 4 a manifestação relacionada a sua natureza jurídica (pessoas físicas e pessoas jurídicas) foi realizada por pessoa física.



### **DADOS POR NATUREZA JURÍDICA**

Pessoas Físicas: 1

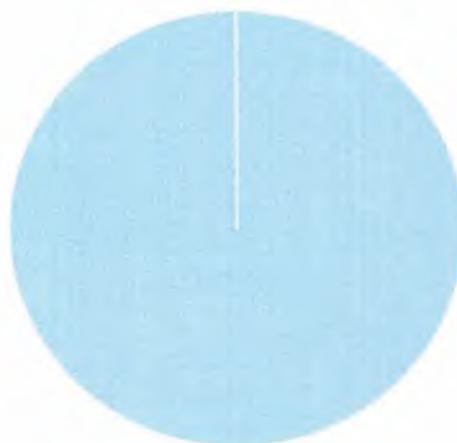
Pessoas Jurídicas: 0

Total de manifestações: 1

### Dados por Natureza Jurídica

Fonte: Portal da Transparência

Pessoas Jurídicas: 0.0 %



Pessoas Físicas: 100.0 %

Htghcharts.com

**Gráfico 4: Dados por Natureza Jurídica**

## **6- RELATÓRIO DE TODAS AS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA NO PERÍODO DE 2024**



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**MACHADOS**  
TRABALHANDO PARA O BEM DE TODOS

## 7- CONCLUSÕES:

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Machados-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 2024 houve uma procura maior da sociedade junto à Ouvidoria, no sentido de obter informações. Estamos visando maiores aprimoramentos deste canal para promover uma relação mais efetiva entre a Ouvidoria e a sociedade.

Machados, 02 de janeiro de 2025.

---

**José Jefferson da Silva Gomes**  
OUVIDOR LEGISLATIVO



## CÂMARA MUNICIPAL DE MACHADOS

RUA SÃO SEBASTIÃO, Nº 317, CENTRO - 55.740-000

Período de 01/01/2024 à 31/12/2024

### RELATÓRIO DE TODAS AS MANIFESTAÇÕES

#### SOLICITAÇÃO

<b>Protocolo</b> 202407052307192	<b>Data Protocolo</b> 05/07/2024 às 23:36	<b>Status</b> Concluído	<b>Registro de Forma</b> Em Sigilo
-------------------------------------	--	----------------------------	---------------------------------------

#### 1. DADOS DO MANIFESTANTE

<b>Natureza</b> Pessoa Física	<b>Nome</b> VICTOR BARBOSA DE AZEVEDO		
<b>Documento</b> [REDACTED]	<b>E-mail</b> enfermagem.victor@gmail.com	<b>Telefone 1</b> (98) 98537-[REDACTED]	<b>Telefone 2</b> --
<b>Endereço</b> rua doze, 1		<b>Bairro</b> Jardim São Cristóvão II	
<b>UF</b> MA	<b>Cidade</b> Sao Luis	<b>Resposta</b> E-mail	<b>IP do Solicitante</b> [REDACTED]

#### 2. INFORMAÇÕES SOBRE SUA MANIFESTAÇÃO

##### Dados da Manifestação

Prezados, gostaria de saber informações a respeito do cargo de VIGILANTE da câmara do município de machados/pe. Quantos vigilantes efetivos estão na ativa na câmara do referente município ?  
Os vigilantes possuem benefícios como risco de vida, insalubridade ou auxilio noturno ?  
Existe plantão noturno na referida instituição para o cargo de vigilante ?



## CÂMARA MUNICIPAL DE MACHADOS

RUA SÃO SEBASTIÃO, Nº 317, CENTRO - 55.740-000

Período de 01/01/2024 à 31/12/2024

**MOVIMENTAÇÃO Nº 1 | PROTOCOLO Nº 202407052307192 | DATA 09/07/2024**

### **Título da movimentação**

Alteração de status de "Em Aberto" para "Em Andamento"

### **Data da movimentação**

09/07/2024 às 10:09

### **Mensagem**

Prezado(a) VICTOR BARBOSA DE AZEVEDO,

Informamos que a sua manifestação sob protocolo nº 202407052307192 esta sendo analisado.



## CÂMARA MUNICIPAL DE MACHADOS

RUA SÃO SEBASTIÃO, Nº 317, CENTRO - 55.740-000

Período de 01/01/2024 à 31/12/2024

**MOVIMENTAÇÃO Nº 2 | PROTOCOLO Nº 202407052307192 | DATA 09/07/2024**

### Título da movimentação

Resposta do Ouvidor

### Data da movimentação

09/07/2024 às 10:14

### Mensagem

Prezado Victor,

Referente à sua solicitação de acesso à informação, recebida em 05/07/2024, gostaríamos de informar o seguinte:

Número de Protocolo: [202407052307192]

Data de Recebimento: [05/07/2024]

a) Quantos vigilantes efetivos estão na ativa na câmara?

Atualmente, nesta Edilidade, não há nenhum vigilante efetivo na ativa, haja vista que o referido cargo fora recentemente criado por meio da Lei Municipal nº 836/2023.

b) Os vigilantes possuem benefícios como risco de vida, insalubridade ou auxílio noturno?

Nos termos da Lei Municipal nº836/2023, que criou o cargo efetivo de vigilante no âmbito da Câmara Municipal de Machados, não há previsão dos ?benefícios? de risco de vida, insalubridade ou auxílio noturno.

Assim, a remuneração do referido cargo é unicamente a que consta do Anexo I da Lei Municipal nº836/2023.

c) Existe plantão noturno na referida instituição para o cargo de vigilante?

Conforme o Art.7º da Lei Municipal nº 836/2023, ?para as escalas de vigilantes deverão ser cumpridas 36h semanais?.

Logo, não há previsão expressa de plantão noturno para o referido cargo, sendo sua carga-horária estabelecida em lei de 36h (trinta e seis horas) semanais.

Ademais, reiteramos que estamos comprometidos em fornecer acesso à informação de acordo com as leis e regulamentos aplicáveis. Se V.Sa. tiver alguma dúvida ou precisar de mais informações, sinta-se à vontade para entrar em contato conosco pelos meios fornecidos.

Atenciosamente, José Jefferson (Coordenador da Ouvidoria)



## CÂMARA MUNICIPAL DE MACHADOS

RUA SÃO SEBASTIÃO, Nº 317, CENTRO - 55.740-000

Período de 01/01/2024 à 31/12/2024

**MOVIMENTAÇÃO Nº 3 | PROTOCOLO Nº 202407052307192 | DATA 09/07/2024**

### **Título da movimentação**

Alteração de status de "Em Andamento" para "Concluído"

### **Data da movimentação**

09/07/2024 às 10:15

### **Mensagem**

Prezado(a) VICTOR BARBOSA DE AZEVEDO,

Informamos que a sua manifestação sob protocolo nº 202407052307192 foi devidamente atendida.