



RELATÓRIO DA OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE GARANHUNS

Exercício de 2025

Ouvidor: MARLOS JOSÉ LOPES CAVALCANTI
Nomeado pela Portaria nº 005/2025





SUMÁRIO

1. Apresentação	3
2. Diretrizes e Atribuições da Ouvidoria.....	4
3. Canais de Atendimento ao Público	5
4. Análise das Demandas.....	6
5. Considerações Finais	8





1. Apresentação

As ouvidorias públicas desempenham um papel fundamental na promoção da participação e controle social, intervindo na interação com os cidadãos com o propósito de melhorar a administração pública e elevar a qualidade dos serviços prestados. Seu foco é garantir a simplificação dos procedimentos relacionados a esses serviços. Ao intermediar o contato entre o cidadão e o Estado, as ouvidorias facilitam o acesso aos serviços públicos, proporcionando ao indivíduo a oportunidade de expressar suas opiniões, fazer transações ou denunciar possíveis irregularidades.

A função da ouvidoria consiste em estabelecer uma comunicação eficaz entre os usuários dos serviços e a administração da Câmara Municipal, proporcionando a obtenção de respostas rápidas para suas demandas. Ela recebe manifestações diversas, como sugestões, reclamações, elogios, sugestões/consultas, denúncias e contribuições. Todas as manifestações recebidas pela ouvidoria da câmara são tratadas com princípios como integridade, transparência, imparcialidade e justiça, sempre preservando o sigilo das informações.

A essência da ouvidoria é humanizar o relacionamento entre os servidores e os e o público em geral. Esse relacionamento é pautado pela cortesia e respeito, com o objetivo de buscar soluções para eventuais conflitos.

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Garanhuns, Estado de Pernambuco, foi criada através da LEI nº 4.883/2022, datado de 28 de fevereiro de 2022, tendo como base o disposto na Lei Federal nº 13.460/2017.

O Relatório Anual da Ouvidoria Geral é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelo setor e tem como objetivo dar transparência aos seus resultados.

Os dados informados foram coletados a partir do sistema utilizado no tratamento das demandas apresentadas durante o ano, e a sua publicação preservou a política de sigilo e de confidencialidade.

Dessa forma, apresentamos o Relatório de Atividades da Ouvidoria da Câmara Municipal Garanhuns PE, desenvolvido pelo responsável, Marlos José Lopes Cavalcanti, referente ao ano de 2025.





2. Diretrizes e Atribuições da Ouvidoria

A Ouvidoria da Câmara Municipal está subordinada à Mesa Diretora e tem supervisão da Procuradoria da Casa Legislativa. Sua atuação deve estar alinhada com os princípios da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, entre outros. A orientação da Ouvidoria é pautada pelas seguintes diretrizes:

- Atuar com rapidez e imparcialidade;
- Preservar a autonomia da Ouvidoria;
- Fortalecer a participação social em conjunto com o Poder Legislativo;
- Contribuir para a eficácia das políticas e serviços públicos;
- Observar a publicidade como regra geral e o sigilo como exceção;
- Empregar meios de comunicação proporcionados pela tecnologia da informação.





Câmara Municipal de Garanhuns

Casa Raimundo de Moraes

3. Canais de Atendimento ao Público



- **Endereço:**

Rua Joaquim Távora, nº 305 - Heliópolis -
CEP 55.295-41 - Garanhuns - PE



- **Horário de Atendimento Presencial:**

De segunda a sexta-feira, das 08h às 14h.



- **Formulário eletrônico**

Acessando o site www.garanhuns.pe.leg.br, na sessão destinada à Ouvidoria



- **Correio eletrônico**

Via e-mail: ouvidoriacamaragaranhuns@gmail.com



- **Telefone**

(87) 99657-0378





4. Análise das Demandas

a. Quantificação das Manifestações

- Manifestações presenciais, no setor: **26**
- Manifestações via formulário eletrônico no site: **05**
- Manifestações via e-mail: **04**
- Manifestações via telefone: **0**

b. Situação das Manifestações

Tipo de Manifestação	Recebidas	Finalizadas	Em andamento	Arquivadas
Elogios	5	5	-	-
Reclamações	17	17	-	-
Denúncias	3	3	-	-
Sugestões	6	6	-	-
Solicitações	4	4	-	-

c. Caracterização das Manifestações

Totalizamos 35 manifestações nos canais de atendimento fornecidos, o prazo médio para resposta foi de 5 dias, 100% das manifestações foram atendidas dentro do prazo legal previsto na Resolução Legislativa. O número de manifestações ao longo dos meses manteve média semelhante e foi majoritária no primeiro semestre, com um decréscimo nos números do segundo semestre.

Observamos que a imensa maioria das demandas versavam em dois contextos principais: Solicitações e reclamações.

As solicitações eram de conteúdo diverso, mas que tinham como cerne principal, em boa parte dos casos, em enviar decretos de lei, relatórios e informações que já encontravam-se disponíveis no próprio site da prefeitura. Mesmo assim, sendo realizado o encaminhamento no site e anexo em PDF.





Câmara Municipal de Garanhuns

Casa Raimundo de Moraes

No que se refere às reclamações, foram de diversos conteúdos. Todas elas foram voltadas à questões externas à Câmara Municipal, como o melhorias estruturais em determinadas ruas, falta de saneamento básico em determinadas localidades. Foram acolhidas manifestações e sugestões de melhorias e mudanças na estrutura da cidade e, quando possível, encaminhadas para resolução em órgão competente.

Foram recebidas reclamações e denúncias acerca das obras e serviços realizados pelo Poder Executivo, nos espaços públicos municipais.

É importante acrescentar, também, que uma boa parte das demandas recebidas em ambiente presencial e virtual se tratavam de questionamentos/solicitações que não eram pertinentes ao setor da Ouvidoria, o que demonstra ainda certa dificuldade populacional no real entendimento da função, bem como nos meios de acesso à informação.

Não registramos manifestações pertinentes aos setores internos da Câmara Municipal.



PORTAL DA TRANSPARENCIA
<http://cloud-it-solucoes.inf.br/transparenciaMunicipal/download/34-20260316073544.pdf>
assinado por: idUser 120



5. Considerações Finais

A implementação e o fortalecimento das Ouvidorias Municipais são componentes estratégicos para a criação de cidades mais participativas, eficazes e adaptadas às necessidades de seus habitantes. Essas instâncias não apenas ampliam a voz dos cidadãos no ambiente urbano, mas também se configuram como ferramentas essenciais para a promoção de uma gestão pública responsiva e alinhada aos princípios democráticos.

É de extrema importância que haja uma maior divulgação do setor para a população, investindo e estimulando os cidadãos a utilizar esse serviço público com mais empenho, o que pode resultar em um aumento significativo na qualidade de vida da comunidade, além de reduzir o distanciamento, frequentemente mencionado, entre a esfera política e a social.

Garanhuns, 12 de Janeiro de 2026

Marles José Lopes Cavalcanti

Ouvidor - Câmara Municipal de Garanhuns



PORTAL DA TRANSPARENCIA
http://cloud-it-solucoes.inf.br/transparenciaMunicipal/download/34-20260316073544.pdf
assinado por: idUser 120