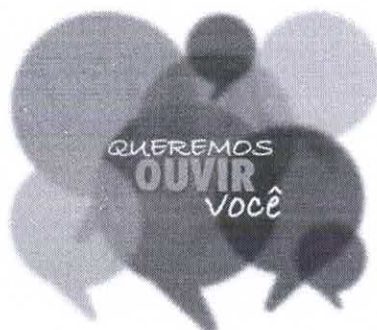




CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA - ES
Palácio Humberto de Oliveira Serra - Plenário Arthur Mendes de Souza

RELATÓRIO DE OUVIDORIA



exercício 2021





CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA - ES
Palácio Humberto de Oliveira Serra - Plenário Arthur Mendes de Souza

Contribuindo para uma gestão ética e transparente, para oferta dos serviços públicos com qualidade e zelando pelos princípios constitucionais.





SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO

2 DA OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA

2.1 Tipos de Manifestações

2.2 Objetivos

3 QUANTITATIVO – DE 2015 A 2021

4 OUVIDORIA EM NÚMEROS – EXERCÍCIO 2021

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS





1 INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Legislativa, no exercício de suas funções, atua como um instrumento de comunicação entre a Administração e os cidadãos, garantindo-lhes, como propulsores da democracia, um mecanismo de participação e controle social, visando o aperfeiçoamento do modelo administrativo e a satisfação dos usuários.

Em cumprimento à Lei Federal nº 13.460/2017, à Lei Federal nº 12.527/11 e bem como à Resolução nº 003/2020, apresenta-se, neste relatório anual a ser elaborado pela Ouvidoria e E-Sic, um panorama do resultado da atuação das suas atividades desenvolvidas no âmbito da Câmara Municipal de Conceição da Barra durante o ano de 2021.





2 DA OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA

Visto tratar-se de um canal integrado, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Conceição da Barra, regulamentada pela Resolução nº 003/2020, é responsável pelo recebimento e pelo tratamento das manifestações típicas de Ouvidoria, quais sejam: elogio, denúncia, reclamação, sugestão e solicitação, e ainda, dos pedidos on-line de acesso à informação que encontram amparo na Lei Federal nº 12.527/11.

A Ouvidoria Legislativa recebe, preferencialmente, as manifestações e pedidos no site institucional da Câmara Municipal <https://www.conceicaodabarra.es.leg.br/ouvidoria> e pelo e-mail institucional ouvidoria@conceicaodabarra.es.leg.br

VOCÊ ESTÁ AQUI: PÁGINA INICIAL / OUVIDORIA E E-SIC

SOBRE A CÂMARA

- Localização
- E-mails Corporativos
- Função e Definição
- Galeria de Vídeos
- História
- Notícias
- Organograma e Estrutura Organizacional
- Ouvidoria e E-Sic
- Sic Físico
- Relatório Estatístico e-Sic e Ouvidoria

Ouvidoria e E-Sic

por Interlegis — publicado
03/05/2019 15h41, última
modificação 07/12/2020 09h54

Neste canal integrado você pode manifestar a sua opinião sobre os serviços prestados, solicitar informações, denunciar a ocorrência de irregularidades, bem como registrar sugestões, elogios ou reclamações. Também estamos disponíveis no endereço eletrônico: ouvidoria@conceicaodabarra.es.leg.br

Adicionar nova solicitação

Consultar solicitação

Número de protocolo

Solicitações abertas

Assunto	Status atual	Enviado	Modificado
---------	--------------	---------	------------

LEGISLAÇÃO EM DESTAQUE

- Termo de Posse
- Mesa Diretora
- Regimento Interno
- Lei Orgânica
- LDO 2019
- Orçamento Anual 2020
- PPA 2018/2021
- Portarias
- Decretos Legislativos



2.1 Tipos de Manifestações

A fim de uma melhor compreensão do alcance e execução dos trabalhos, ante o disposto no art.2º, da Resolução nº 03/2020, em nosso canal classificamos as manifestações em:





Reclamação: manifestações que expressem desagrado ou protestos em face de um serviço prestado, ou pela atuação ou omissão de servidor no exercício de suas funções;

Denúncia: ato que indica prática de irregularidade ou ilícito;

Elogio: apresentam reconhecimento, apreço ou satisfação em face de um serviço prestado ou pela atuação de servidor no exercício de suas funções;

Sugestão: proposição de ideia ou proposta para o aprimoramento das atividades;

Solicitação: pedido de esclarecimentos, orientações ou providências acerca de matéria atinente à atuação ou funcionamento da Câmara Municipal.

2.2 Objetivos

A Ouvidoria da Câmara tem como finalidade¹:

- Garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;
- Garantir acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos; e
- Garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e a Câmara Municipal de Conceição da Barra.

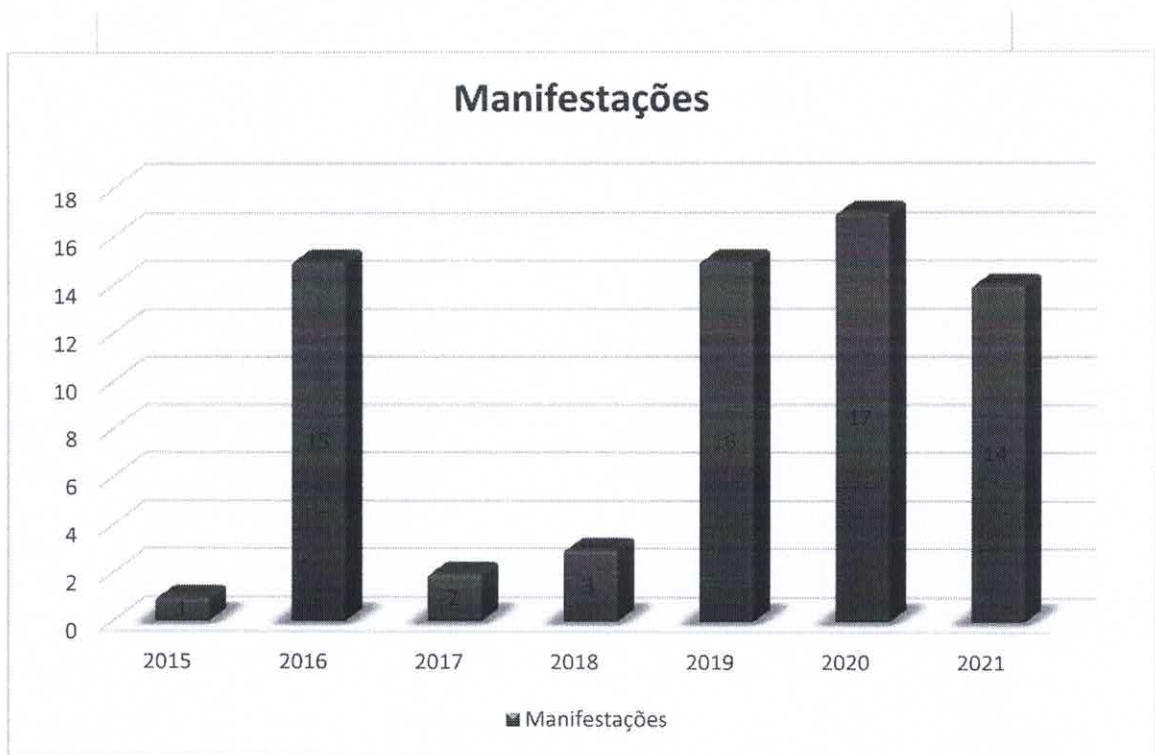
¹ Art. 4º da Resolução nº 003/2020





3 QUANTITATIVO – DE 2015 A 2021

Ao proceder com uma análise comparativa do período compreendido entre os anos de 2015 a 2021, em um total de 68 manifestações em todo o período, conforme quadro abaixo, nota-se uma tímida diminuição das demandas em relação ano de 2021. Graças à colaboração dos diversos setores, as manifestações em grande parte foram concluídas em tempo hábil estipulado em Lei, por algumas vezes em tempo inferior e em outras com atraso.





4 OUVIDORIA EM NÚMEROS - EXERCÍCIO 2021

A Câmara recebe manifestações identificadas e anônimas, contudo, quando identificadas, os dados são protegidos conforme determinação legal. Entre o período de 01 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021, foram recepcionadas um total de 14 manifestações, sendo: 08 pedidos de acesso à informação, 02 solicitações, 03 elogios, 01 reclamação, 0 sugestões e 0 denúncias. Confira:

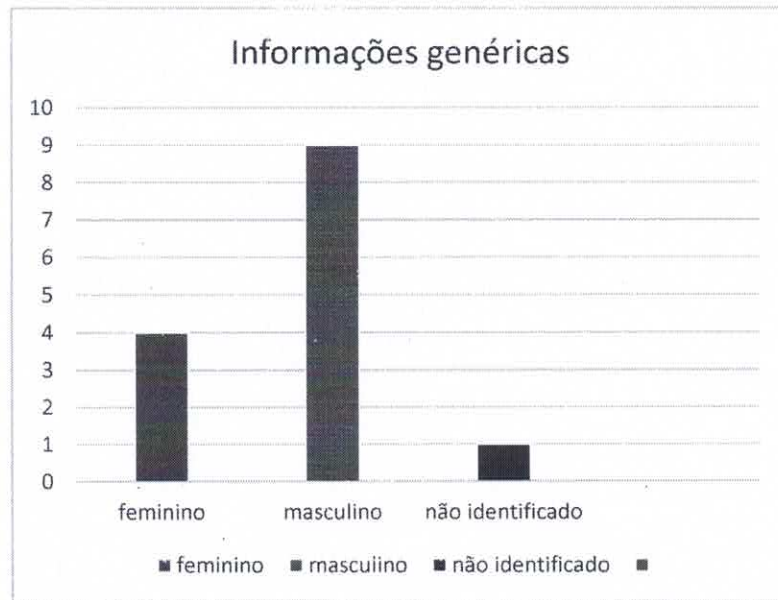


Com o intuito de atuar como ferramenta de gestão, após análise do conteúdo das manifestações conclui-se que **a maioria das solicitações referem-se a processos administrativos internos, especialmente os que deram origem a leis.**

Fato de extrema relevância **é que existem solicitações em tramitação que em muito extrapolam os limites determinados em lei para o atendimento, portanto, recomenda-se a adoção das medidas administrativas de modo a oferecer atendimento o mais breve possível.**

Com efeito, ao analisar o perfil dos solicitantes verifica-se que 4 foram realizadas por pessoas do gênero feminino, 09 do gênero masculino e 1 com gênero não identificado





Até o momento, há 4 solicitações em tramitação, nenhum pedido pendente ou rejeitado.





5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria e E-Sic do Parlamento tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Câmara, a exemplo da solicitação n.º 20210916122115, que originou a Indicação Parlamentar 32/2021. Tendo como foco possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados, a unidade tem atuado no sentido de aprimorar a sua forma de atuação, com constante revisão dos fluxos de trabalho, como ocorreu com a publicação do Quadro Geral de Serviços Prestados. **Observa-se, contudo, a possibilidade de melhorias, de modo que haja uma atualização do Portal e-Sic/e-Ouv disponível no site institucional, bem como a realização de pesquisa de satisfação dos serviços prestados pela Câmara.**

Assim, para 2022, apesar das dificuldades encontradas, a perspectiva é que a Ouvidoria e E-Sic da CMCB continue avançando na melhoria do trabalho realizado e atuando com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais os usuários de serviço público à Administração Municipal e utilizar-se dessa contribuição, não somente para oferecer uma resposta ao demandante, mas mostrar à sociedade que sua participação é importante.

Conceição da Barra, 13 de janeiro de 2022

Renata Gimenez Ribeiro do Nascimento

Assistente Técnico de Controle Interno





Neste canal integrado você pode manifestar a sua opinião sobre os serviços prestados, solicitar informações, denunciar a ocorrência de irregularidades, bem como registrar sugestões, elogios ou reclamações. Também estamos disponíveis no endereço eletrônico: ouvidoria@conceicaodabarra.es.leg.br

Adicionar nova solicitação

Consultar solicitação

Número de protocolo

Solicitações abertas

Assunto	Status atual	Enviado	Modificado
Projetos de Lei que tratam de aumento de salario do controlador	Pendente	13/01/2022	13/01/2022 12h43
Processo que originou a lei 2815/2018	Resolvida	03/12/2021	04/01/2022 14h45
Elogio aos servidores do Legislativo	Resolvida	14/12/2021	16/12/2021 15h39
Identificação dos vereadores nas emendas e nas votações	Tramitando	03/12/2021	14/12/2021 18h31





CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA - ES

Palácio Humberto de Oliveira Serra - Plenário Arthur Mendes de Souza

Elogio	Resolvida	02/12/2021	03/12/2021 12h45
Elogios ao controlador	Resolvida	24/11/2021	25/11/2021 14h14
Processo que originou a lei 2623/12	Resolvida	25/10/2021	27/10/2021 14h24
Processo que originou a lei 25/2011	Resolvida	25/10/2021	27/10/2021 14h22
Ato administrativo incorporação Rosana	Resolvida	25/10/2021	25/10/2021 15h37
Pavimentação de ruas restantes no bairro Antônio Lopes	Resolvida	16/09/2021	04/10/2021 13h07
Lei 2103/2001	Resolvida	10/09/2021	15/09/2021 12h28
Cópia de Processo 19362/2020	Resolvida	01/06/2021	02/09/2021 14h06
Requer providência da Câmara com relação à Prefeitura	Tramitando	18/06/2021	18/06/2021 17h56
Licitação/Contratos vale-alimentação	Tramitando	06/04/2021	23/04/2021 15h55
Acesso à Informação	Tramitando	23/02/2021	24/03/2021



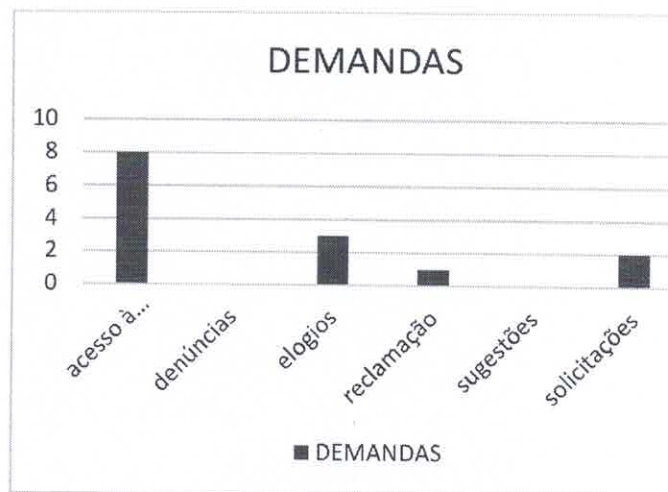


RELATÓRIO E-SIC ESTATÍSTICO 2021

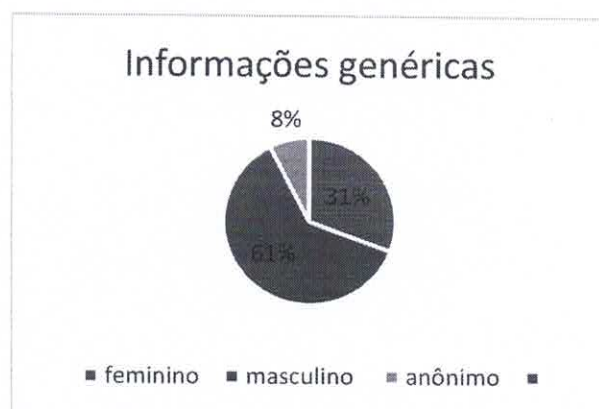
Em atendimento à Lei Federal n.º 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Conceição da Barra disponibiliza relatórios estatísticos contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes. Trata-se de relatório referente ao período de 01 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021.

Meios de entrada	Número de pedidos
Meio eletrônico (e-Sic e Ouvidoria)	13
Meio físico	1
TOTAL	14

Demandas	Número de pedidos
Acesso à informação	08
Denúncias	0
Elogios	03
Reclamação	01
Sugestões	0
Solicitações	02



Informação genérica	Número de pedidos
feminino	4
masculino	9
anônimo	1





Resultado das demandas	Número de pedidos
Aberto	0
Tramitando	04
Concluído	10
Indeferido	00



RENATA GIMENEZ RIBEIRO DO NASCIMENTO

Assistente Técnico de Controle Interno