



RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA

2023

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	3
2 DA OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA (CMCB)	4
2.1 Tipos de Manifestações	5
2.2 Objetivos	6
2.3 Da Rede Nacional de Ouvidoria	6
3 QUANTITATIVO – 2023	7
4 OUVIDORIA EM NÚMEROS – EXERCÍCIO 2023	8
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	11

1 APRESENTAÇÃO

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 com a finalidade de aperfeiçoamento do modelo administrativo e a satisfação dos usuários.

A unidade é responsável pelo tratamento das denúncias, elogios, reclamações, solicitações e pedidos de acesso à informação, além disso possui importância estratégica ao oferecer informações técnicas para a contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

O presente relatório está amparado pela Lei Federal nº 13.460/2017, Lei Federal nº 12.527/11 e bem como pela Resolução nº 003/2020. Assim, apresenta-se um panorama do resultado da atuação das atividades desenvolvidas e os resultados obtidos durante o ano de 2023.

2 DA OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA (CMCB)

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 mediante o e-mail ouvidoria@conceicaodabarra.es.leg.br. Com a adesão ao sistema Fala.BR, sistema gratuito e gerenciado pela CGU – Controladoria Geral da União, buscamos fortalecer a participação social e a transparência pública.

The screenshot shows the top navigation bar of the Fala.BR website. It includes the gov.br logo, the text 'Controladoria-Geral da União', and a menu with items: 'Início', 'Órgãos', 'Site da LAI', 'Dados Abertos', 'Manual', and 'Perguntas Frequentes'. On the right, there are icons for search, a notification bell, and a user profile with an 'Entrar' button and a 'Cadastrar' link. Below the navigation bar, the main heading reads 'Damos as boas-vindas ao Fala.BR' with a subtext: 'Aqui você pode fazer um pedido de acesso à informação, fazer denúncias, elogios, reclamações, solicitações ou enviar sugestões.' To the right of this text is an illustration of three people. Below the heading, there are two main service cards: 'Ouvidoria' with a blue exclamation mark icon and the text 'Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de reclamações, elogios ou sugestões, ou ainda, registre uma denúncia.', and 'Acesso à informação - LAI' with a yellow information icon and the text 'Faça um pedido de acesso à informação'. At the bottom of these cards are two buttons: 'Consulte seu protocolo' and 'Perguntas frequentes'. The footer of the page features the gov.br logo on a dark blue background.

2.1 Tipos de Manifestações

Ouvidoria e Acesso à Informação

Você pode realizar manifestações nos seguintes canais



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.

2.3 Da Rede Nacional de Ouvidorias – RENOUV



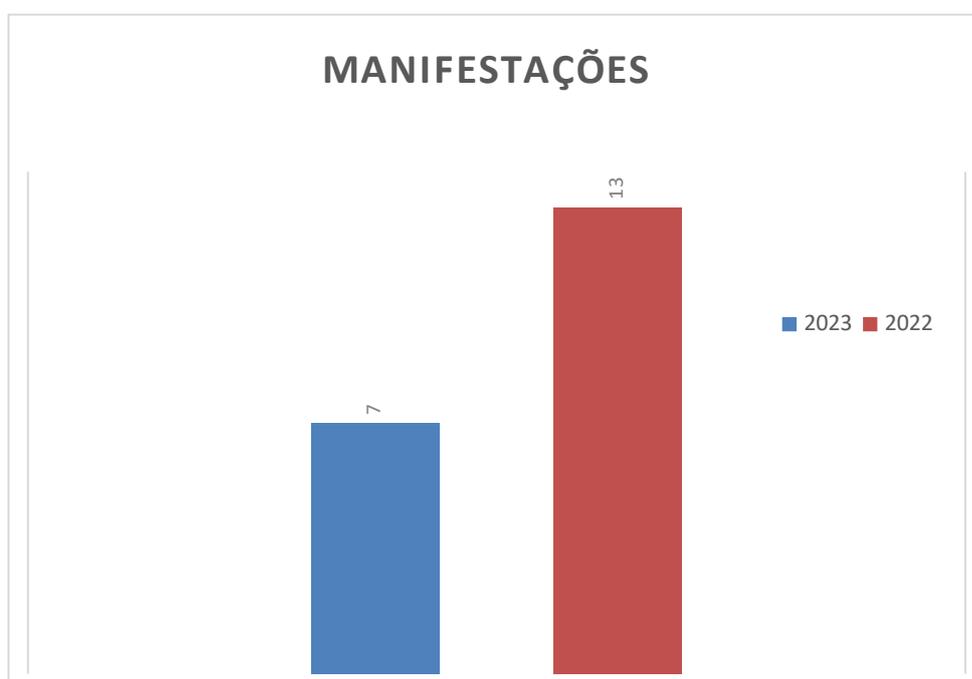
A INFORMAÇÃO QUE NOS CONECTA ESTÁ AQUI

A Rede Nacional de Ouvidorias é um fórum de integração das ouvidorias públicas em busca da consolidação de uma agenda nacional de ouvidoria pública. Atualmente a rede possui como membros 2,6 mil unidades de ouvidoria pública do país. A participação, totalmente gratuita, possibilita o acesso às ações de capacitação para agentes públicos e normas-modelo aprovadas, a utilização da plataforma FalaBR e dentre outros benefícios. A RENOUV é um importante instrumento de consolidação a garantia dos direitos dos usuários de serviços públicos.

¹ Art. 4º da Resolução nº 003/2020

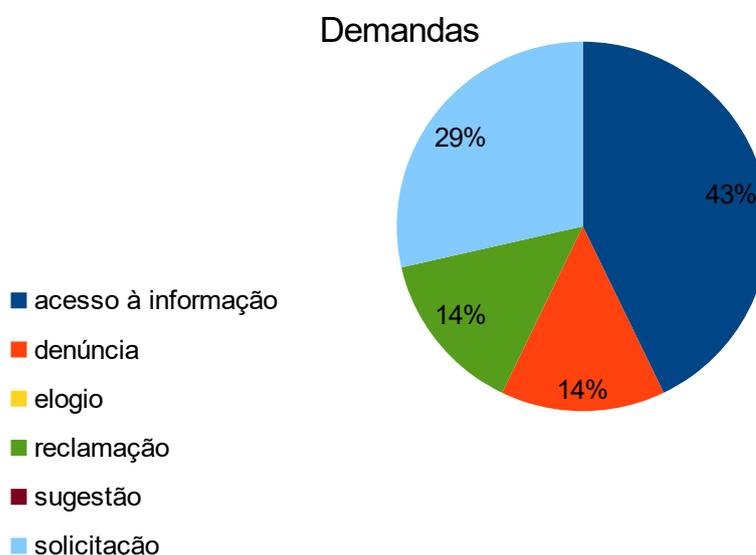
3 QUANTITATIVO – 2023

Ao proceder com uma análise comparativa entre os anos de 2022 e 2023, nota-se uma diminuição das demandas, atribuída à implantação do SAPL e uma contínua atualização do Portal da Transparência, uma vez que o aumento da transparência ativa possibilita o acesso pelo próprio cidadão, independentemente de solicitação. Graças à colaboração dos diversos setores, as manifestações durante o ano de 2023 foram concluídas no tempo hábil estipulado em Lei e por muitas vezes em tempo inferior.



4 OUVIDORIA EM NÚMEROS – EXERCÍCIO 2023

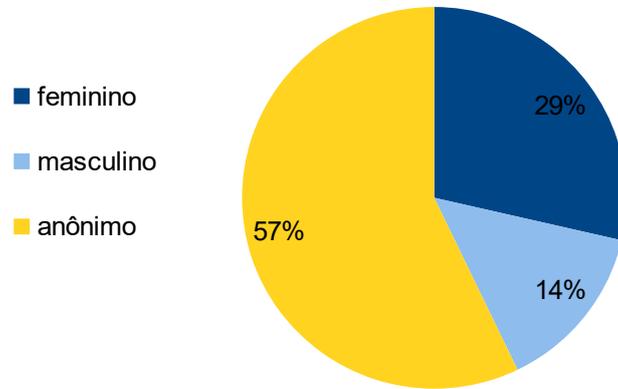
A Câmara recebe manifestações identificadas e anônimas, contudo, quando identificadas, os dados são protegidos nos termos da legislação vigente. Entre o período de 01 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023, foram recepcionadas um total de 7 manifestações, sendo: 3 pedidos de acesso à informação, 02 solicitações, 0 elogio, 0 reclamação, 0 sugestão, 1 denúncia e 1 reclamação. Confira:



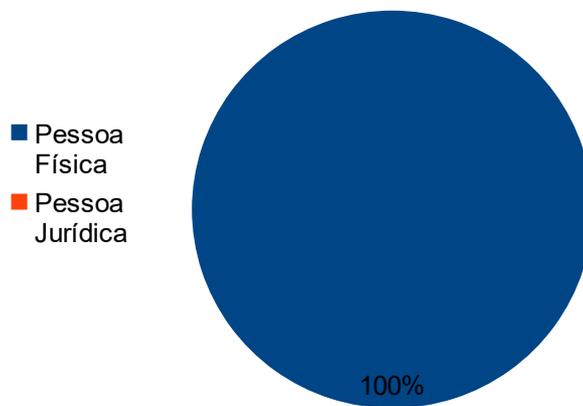
Com o intuito de atuar como ferramenta de gestão, após análise do conteúdo das manifestações, conclui-se que **o ponto recorrente das demandas versa sobre matérias alheias à competência institucional da Câmara.** Como solução, houve o fornecimento de informações de contato dos órgãos e entes responsáveis pelo tratamento.

Com efeito, quanto às informações genéricas, ao analisar o perfil dos solicitantes infere-se 1 pessoa do sexo masculino, 4 anônimos e, diferentemente do anterior em que não houve participação feminina, houve 2 perfis identificados do sexo feminino.

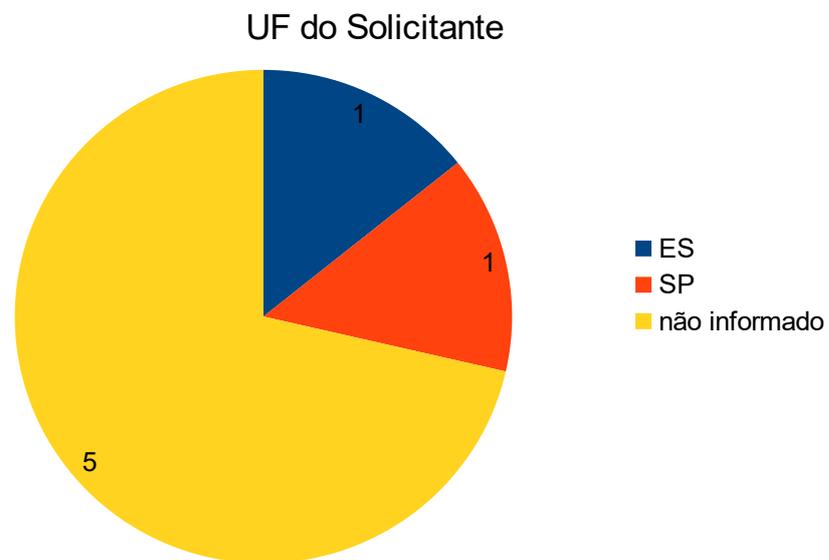
Sexo



Tipo de Solicitante



Por meio do FalaBR, foi possível identificar, quando informado, a UF dos solicitantes:



Não houve durante o período solicitação pendente ou rejeitada. Todas as demandas foram individualmente submetidas ao Presidente da Câmara para ciência e adoção de medidas administrativas, quando necessárias, na proporção em que foram sendo recepcionadas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Parlamento Municipal tem buscado estratégias para o fortalecimento da interlocução entre o cidadão e a Câmara. Com dedicação em acolher da melhor forma as manifestações, estamos atentos aos prazos, ao diálogo em linguagem simples e à busca do equilíbrio entre as dimensões técnica e humana no atendimento.

A unidade tem atuado no sentido de aprimorar a sua forma de atuação, com constante revisão dos fluxos de trabalho de modo a produzir informações estratégicas para os gestores. Assim, a perspectiva é de que a Ouvidoria da CMCB continue atuando com independência e agilidade, demonstrando à sociedade que sua participação é fundamental para um serviço público de excelência.

Conceição da Barra, 25 de março de 2024

RENATA GIMENEZ Assinado de forma digital
RIBEIRO DO por RENATA GIMENEZ
NASCIMENTO:127 RIBEIRO DO
50811775 Dados: 2024.03.25 15:54:56
-03'00'

Renata Gimenez Ribeiro do Nascimento

Assistente Técnica de Controle Interno