



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

RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA 2022

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

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	4
2 DA OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA (CMCB)	5
2.1 Tipos de Manifestações	5
2.2 Objetivos	6
2.3 Da Rede Nacional de Ouvidoria	6
3 QUANTITATIVO – 2022	7
4 OUVIDORIA EM NÚMEROS – EXERCÍCIO 2022	8
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	11

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, 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 (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. Em breve, recepcionaremos as demandas no sistema FalaBR, sistema moderno e adaptado aos padrões legais exigidos.

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.

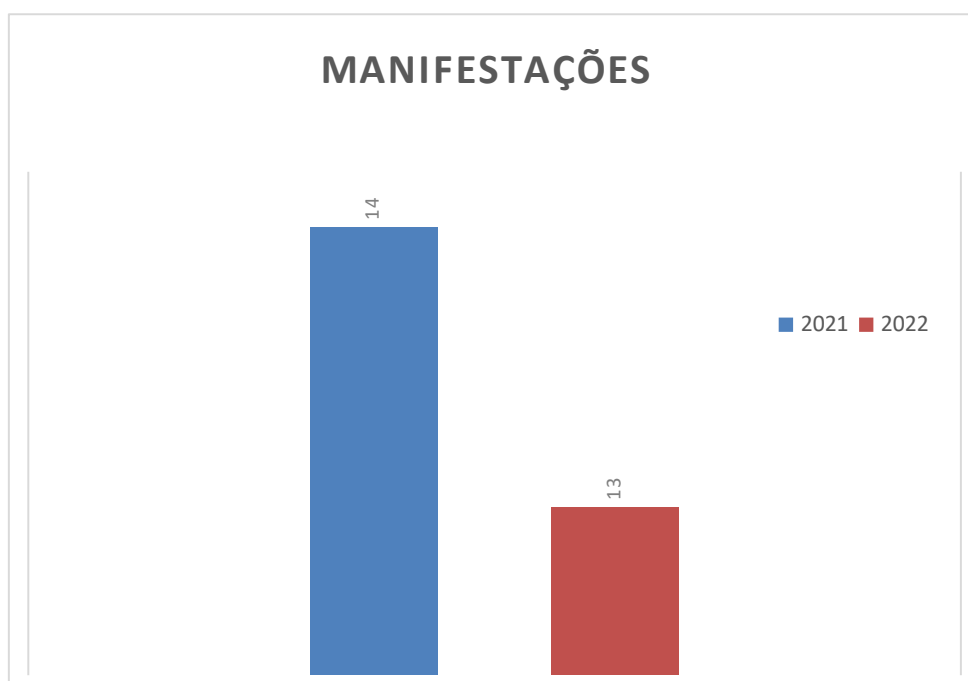
2.3 Da Rede Nacional de Ouvidorias – RENOUV

A Rede Nacional de Ouvidorias é um fórum de integração das ouvidorias públicas em busca da consolidação de uma agenda nacional de ouvidoria pública. Logo, como meio de aperfeiçoar os trabalhos, a Câmara Municipal de Conceição da Barra no ano de 2022 aderiu à Rede Nacional de Ouvidorias. A adesão, 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. Este foi um importante passo para consolidar a garantia dos direitos dos usuários de serviços públicos.

¹ Art. 4º da Resolução nº 003/2020

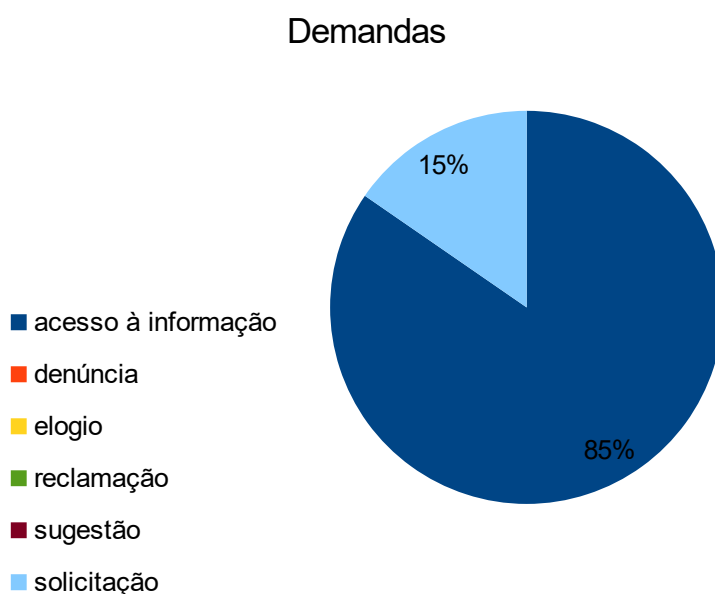
3 QUANTITATIVO – 2022

Ao proceder com uma análise comparativa entre os anos de 2021 e 2022, nota-se uma tímida diminuição das demandas que pode ser relacionada à implantação do SAPL 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 2022 foram concluídas no tempo hábil estipulado em Lei e por muitas vezes em tempo inferior.



4 OUVIDORIA EM NÚMEROS – EXERCÍCIO 2022

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 2022, foram recepcionadas um total de 13 manifestações, sendo: 11 pedidos de acesso à informação, 02 solicitações, 0 elogio, 0 reclamação, 0 sugestão e 0 denúncia. Confira:

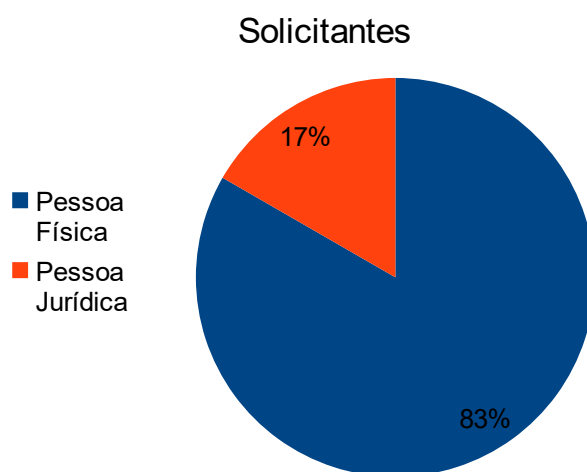
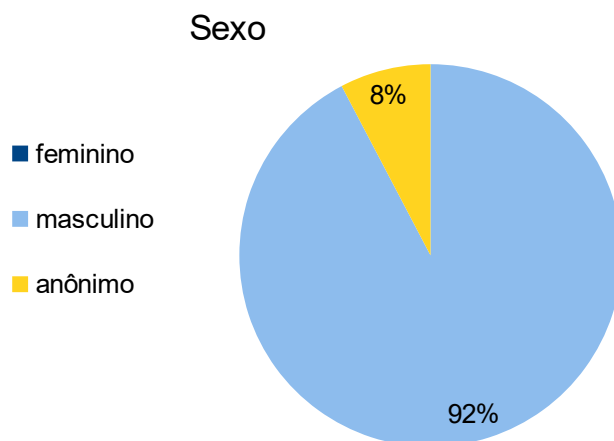


Com o intuito de atuar como ferramenta de gestão, após análise do conteúdo das manifestações, conclui-se que **o ponto recorrente dos pedidos de acesso à informação versa sobre a solicitação de Projetos de Lei de anos anteriores.** Como solução, houve a implantação do Sistema Gestor de Apoio ao Processo Legislativo (SAPL) para que haja o fomento da transparência ativa, ou seja, divulgação de informações por iniciativa do próprio órgão.

Desse modo, é de extrema relevância a contínua publicação de todos os Projetos de Lei que tramitem nesta Casa, como já vem sendo realizado por meio do trabalho realizado pelo Comitê Gestor do SAPL conjuntamente com os servidores do Legislativo.

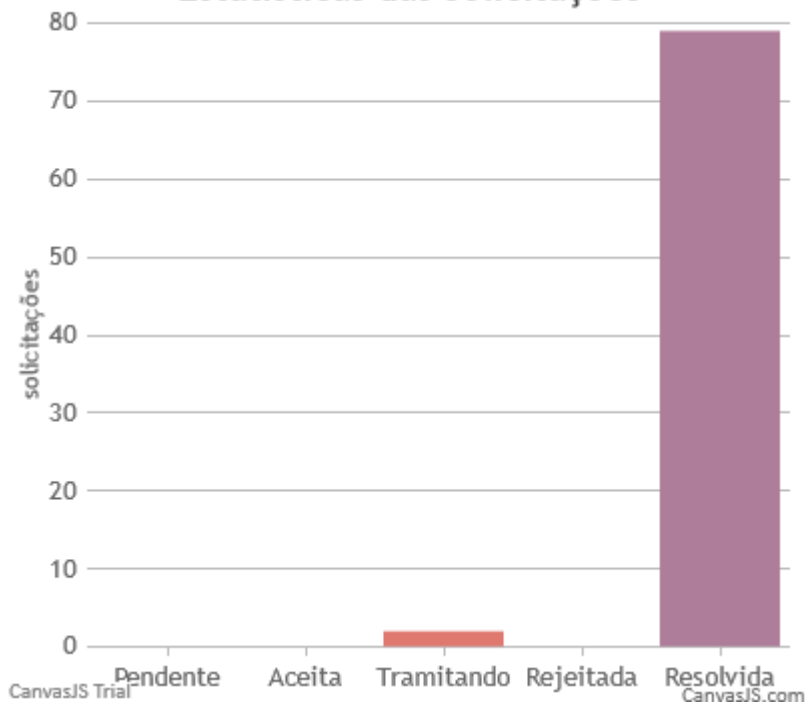
Com efeito, quanto às informações genéricas, ao analisar o perfil dos solicitantes infere-se 12 pessoas do gênero masculino, 1 anônimo e 0 do gênero feminino, infelizmente, não houve

participação do público feminino, contudo, de forma inédita recebemos demanda de pessoa jurídica.



Não houve durante o período solicitação pendente ou rejeitada, porém, existem tramitações relativas ao exercício 2021 que devem ser tratadas com urgência, pois, encontram-se em tramitação. 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. Vejamos as estatísticas:

Estadísticas das Solicitações



5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Parlamento Municipal tem buscado estratégias para o fortalecimento da interlocução entre o cidadão e a Câmara. A adesão à RENOUV possibilitará uma melhoria dos serviços públicos prestados, principalmente, com a utilização do Sistema FalaBR, que poderá ser implementado já em 2023.

A unidade tem atuado no sentido de aprimorar a sua forma de atuação, com constante revisão dos fluxos de trabalho. 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, 23 de janeiro de 2023



Renata Gimenez Ribeiro do Nascimento

Assistente Técnica de Controle Interno