

RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA – 2025

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Ouro Branco, Estado de Minas Gerais, foi criada através do Projeto de Resolução nº 01/2020, datado de 6 de fevereiro de 2020, 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 observou a política de sigilo e de confidencialidade. Dessa forma, apresentamos o Relatório de Atividades da Ouvidoria da Câmara Municipal de Ouro Branco MG, desenvolvido pela responsável, Regiane Cristina Alacoque Pexoline, referente ao ano de 2025.

A Ouvidoria da Câmara Municipal está vinculada à Mesa Diretora e supervisionada pela Procuradoria da Casa Legislativa. Deve atuar em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, dentre outros, e de acordo com as seguintes diretrizes:

- Agir com presteza e imparcialidade;
- Zelar pela autonomia da Ouvidoria;
- Consolidar a participação social com o Poder Legislativo;
- Contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos;
- Observar a publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;
- Utilizar de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;
- Garantir ao direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis.

O contato do cidadão com a Ouvidoria pode ser feito das seguintes formas:

- Pessoalmente, no CAC (Centro de Atendimento ao Cidadão), localizado à Rua Maria Silvério, nº 34, loja 02, Centro, Ouro Branco, MG;
- Telefone, via WhatsApp (31) 99684-0417;
- Correspondência para a Rua Maria Silvério, nº 34, loja 02, Centro, Ouro Branco, MG, CEP 36490-036. A/C Ouvidoria;
- E-mail ouvidoriacamara@ourobranco.cam.mg.gov.br;
- Formulário Eletrônico, através do site oficial da Câmara Municipal de Ouro Branco, pelo Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

É garantido a todo cidadão que procurar a Ouvidoria da Câmara Municipal ser atenciosamente atendido e obter uma resposta a respeito de sua manifestação. A Ouvidoria manterá sigilo sobre as denúncias e reclamações que receber, bem como sua fonte, assegurando a proteção dos denunciantes, quando requerer o caso ou assim solicitado.

A Ouvidoria é a interlocutora entre o cidadão e a Câmara Municipal, fazendo a ponte entre os dois lados e mediando os conflitos em busca de uma solução que atenda a todos os envolvidos, entendendo que, a partir das demandas, se torna possível pensar nas melhorias dos serviços públicos prestados à sociedade. A divulgação da Ouvidoria atualmente é feita pelos meios oficiais de comunicação da Câmara Municipal.

A Ouvidoria apresenta-se como instrumento autêntico da democracia participativa, na medida em que transporta o cidadão comum para o âmbito da administração pública. Este ganha voz ativa por meio do ouvidor, seu porta-voz, uma vez que suas manifestações/demandas são recebidas pela administração, analisadas e respondidas. A Ouvidoria permite a correção e o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados à sociedade. Além disso, contribui para o aprimoramento, pois sua ação fortalece a formação de uma consciência cidadã voltada para questões de interesse público e de caráter geral.

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO (2020):

30, sendo:

- Reclamação 05
- Denúncia (modelo treinamento) 01
- Sugestão 00
- Elogio 0
- Solicitação 19
- Duplicidade 05

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO (2021):

62, sendo:

- Reclamação: 33
- Denúncia: 18
- Solicitação: 10
- Elogio: 01

08 presenciais (13%) e 53 via internet (87%)

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO (2022):

175, sendo:

- Reclamação: 83
- Denúncia: 57
- Solicitação: 10
- Elogio: 02

31 presenciais (18%), 33 via internet (76%), 08 telefones (5%), 01 não informado (0,33%), 01 outros (0,33%) e 01redes sociais (0,33%)

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO (2023):

160, sendo:

- Reclamação: 82
- Denúncia: 57
- Solicitação: 20
- Sugestão: 3
- Elogio: 0

42 presenciais (26%), 97 via internet (60%), 13 e-mail (8%), 05 telefones (3%), 03 outros (2%) e 02 redes sociais (1%)

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO (2024):

123, sendo:

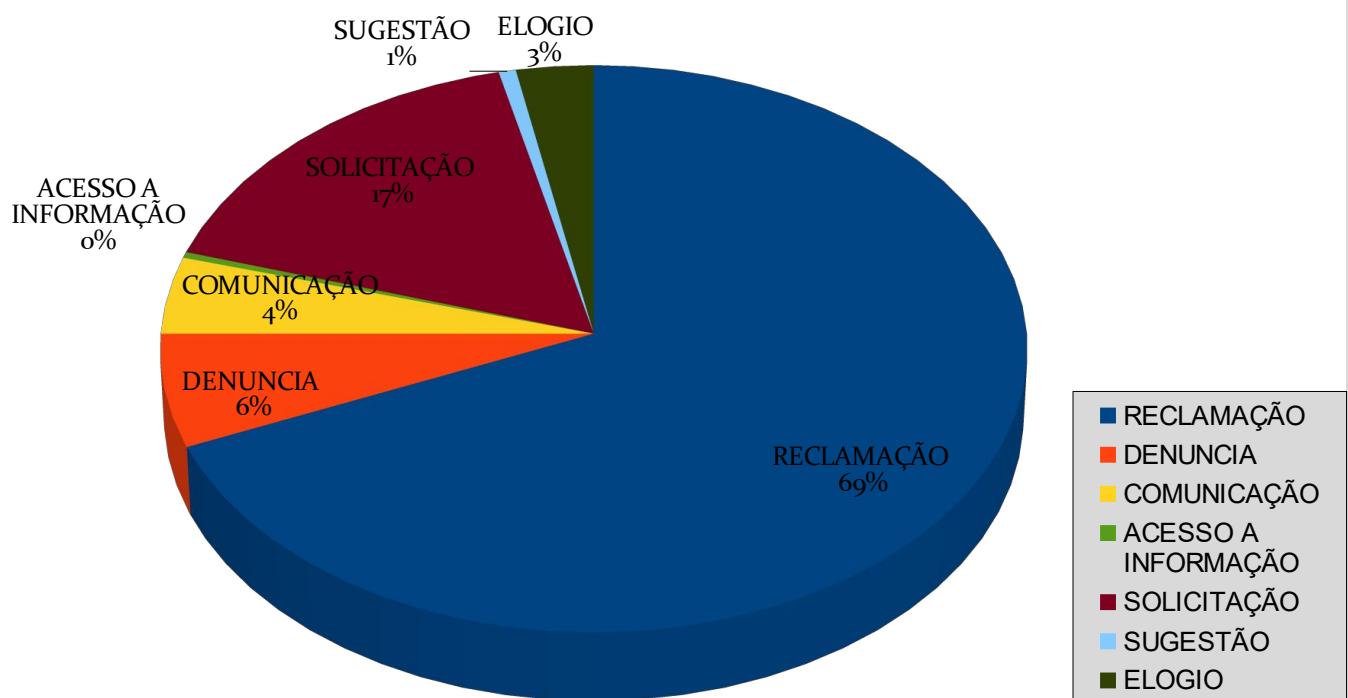
- _ Reclamação: 57 (48%)
- Denúncia: 38 (30%)
- Solicitação: 26 (22%)
- Sugestão: 02 (02%)
- Elogio: 0

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO (2025):

296, sendo:

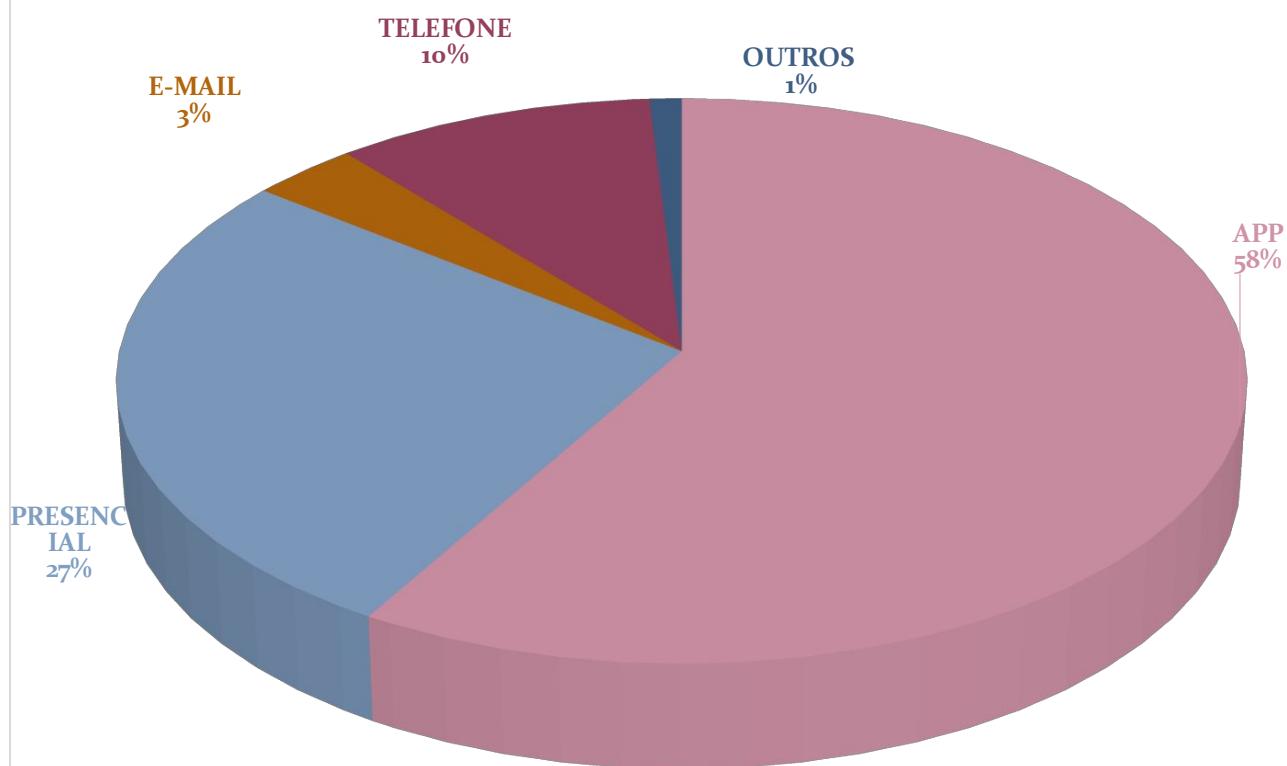
- _ Reclamação: 203
- Denúncia: 19
- Solicitação: 49
- Sugestão: 02
- Comunicação: 13
- Elogio: 09
- Acesso a informação: 01

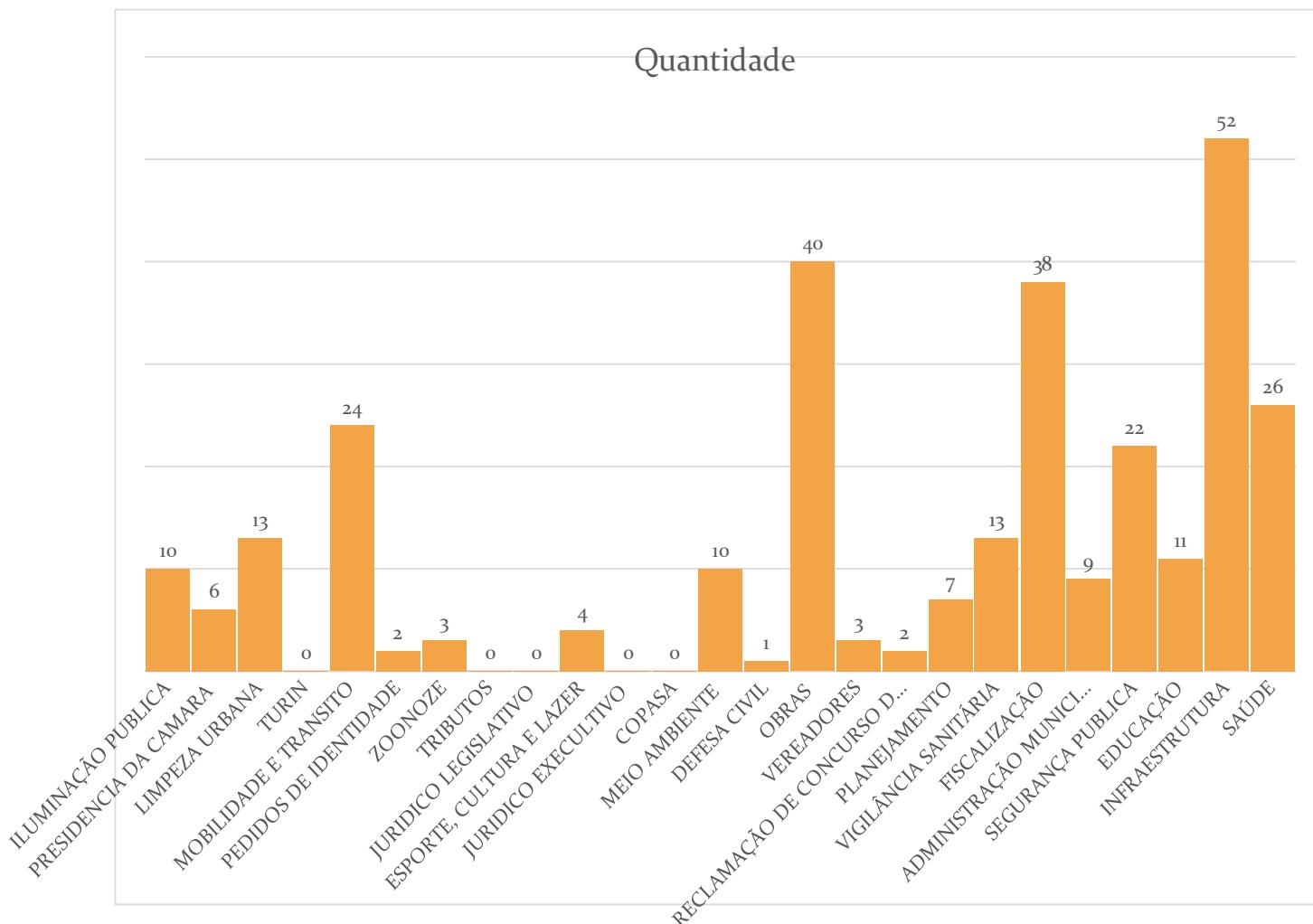
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES



Canal de Entrada no ano 2025

Internet: 27 (22%)
APP: 173 (58%)
Presencial: 80 (27%)
E-mail: 10 (03%)
Telefone (WhatsApp): 30 (10%)
Outros: 03 (01%)

CANAL DE ENTRADA

Assuntos recorrentes no ano (2025)

Compete à Ouvidoria o processamento e a análise das demandas apresentadas pelos usuários..Assim que identificamos a origem da demanda, tomamos as medidas cabíveis para solucionar o problema ou encaminhar as sugestões e elogios aos responsáveis.

Esse ano também tivemos a oportunidade de implantar o **FALA BR** para a ouvidoria da Câmara Municipal de Ouro Branco que é de grande importância por diversos motivos, principalmente para a melhoria da comunicação entre os cidadãos e a administração pública. Vamos explorar alguns dos principais benefícios:

1. Acesso Facilitado à Ouvidoria

2. Aumento da Transparência

3. Agilidade no Atendimento

4. Democracia e Participação Cidadã

5. Melhoria na Qualidade dos Serviços Públicos

6. Descentralização e Inclusão

7. Controle e Acompanhamento de Demandas

8. Fomento à Cultura de Responsabilidade

9. Redução de Demandas Presenciais

A implantação do aplicativo **FALA BR** na ouvidoria da Câmara Municipal de Ouro Branco foi na data 17/10/2025, sendo que atualmente foram registradas 144 manifestações o que representa um avanço significativo no processo de modernização da administração pública. Ele amplia a participação cidadã, facilita o atendimento das demandas populares e fortalece a comunicação entre os cidadãos e o poder legislativo. Isso resulta em uma gestão mais eficiente, transparente e alinhada às necessidades da população.

Informamos ainda a adoção da Ouvidoria Itinerante, uma forma de levar para a população acesso mais fácil aos serviços oferecidos por nossa ouvidoria.

Permanecemos dispostos para mais esclarecimentos.

Atenciosamente.

Regiane Cristina Alacoque Pexioline.

Ouvidora