

RELATORIO ANUAL OUIDORIA 2023.

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Ouro Branco, Estado de Minas Gerais, foi criada através do projeto 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, Ana Paula Dias Rodrigues Silva, referente ao ano de 2023.

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; Câmara Municipal de Ouro Branco Praça Sagrados Corações, 200 – Ouro Branco – Minas Gerais – CEP 36490-094 – Fone (31)3741-1200 - www.ourobranco.cam.mg.gov.br - 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 – dirigindo-se ao prédio da Câmara Municipal;
- Telefone - através do número (31) 3741-1225 ramal 237;
- Correspondência – Praça sagrado Corações, nº 200 – Centro CEP: 36490-094. Ac / Ouvidoria;
- E-mail – ouvidoriacamara@ourobranco.cam.mg.gov.br;
- Formulário Eletrônico – através do site oficial da Câmara Municipal de Ouro Branco, pelo link : <http://www.manifeste.net.br/manifeste/publico/manifestar.jsf?idDestinatario=20>

É garantido que todo cidadão que procurar a Ouvidoria da Câmara Municipal será atenciosamente atendido e obterá 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 for 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.

RELATORIO ANUAL OUVIDORIA 2023.

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Ouro Branco, Estado de Minas Gerais, foi criada através do projeto 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, Ana Paula Dias Rodrigues Silva, referente ao ano de 2023.

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; Câmara Municipal de Ouro Branco Praça Sagrados Corações, 200 – Ouro Branco – Minas Gerais – CEP 36490-094 – Fone (31)3741-1200 - www.ourobranco.cam.mg.gov.br - 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 – dirigindo-se ao prédio da Câmara Municipal;
- Telefone - através do número (31) 3741-1225 ramal 237;
- Correspondência – Praça sagrado Corações, nº 200 – Centro CEP: 36490-094. Ac / Ouvidoria;
- E-mail – ouvidoriacamara@ourobranco.cam.mg.gov.br;
- Formulário Eletrônico – através do site oficial da Câmara Municipal de Ouro Branco, pelo link : <http://www.manifeste.net.br/manifeste/publico/manifestar.jsf?idDestinatario=20>

É garantido que todo cidadão que procurar a Ouvidoria da Câmara Municipal será atenciosamente atendido e obterá 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 denunciadores, quando requerer o caso ou assim for 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 anterior (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 01 redes sociais (0,33%)

OUVIDORIA
CÂMARA MUNICIPAL

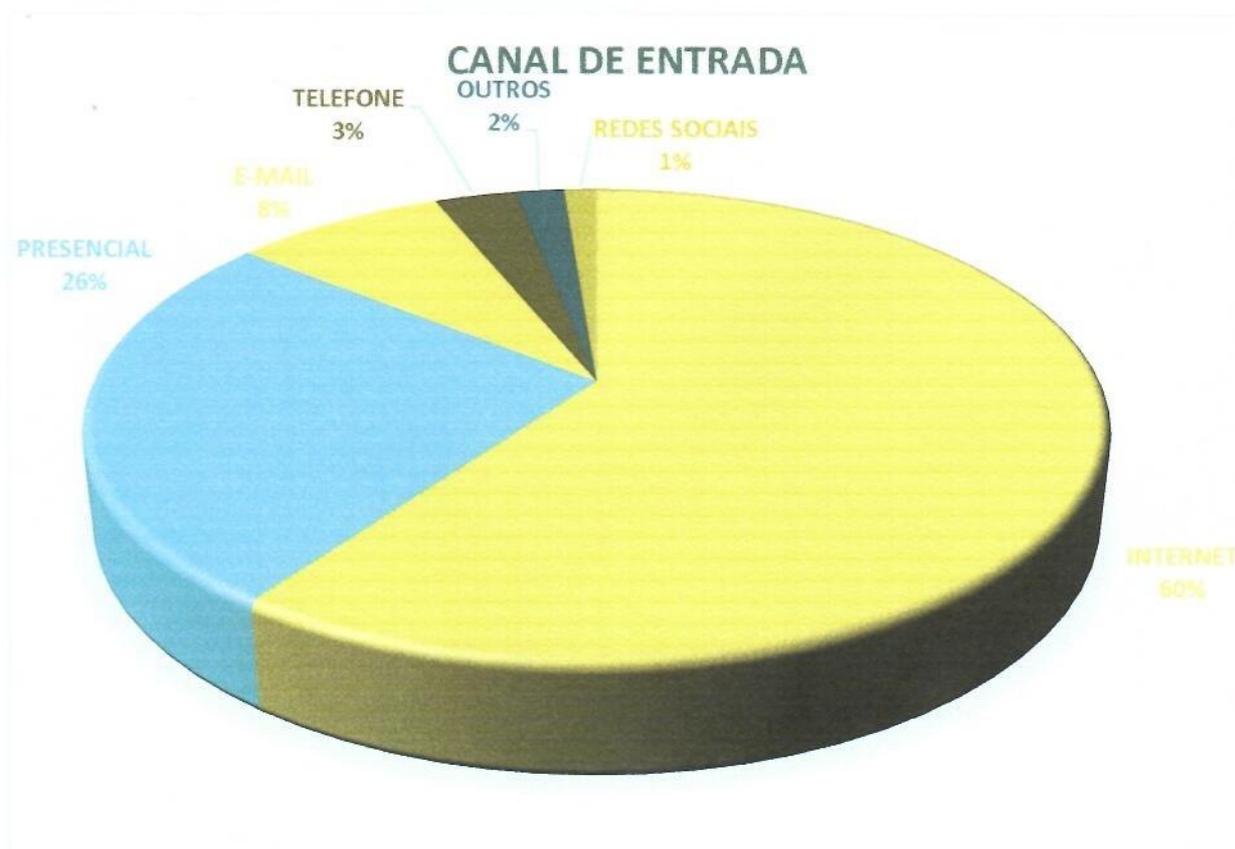
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO vigente (2023): 160, sendo:

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



Canal de Entrada:

Internet: 97
Presencial: 42
E-mail: 13
Telefone: 05
Outros: 03
Redes Sociais: 02



Assuntos recorrentes:



CÂMARA MUNICIPAL

Todas as demandas são averiguadas a fundo para comprovar veracidade ou não dos fatos descritos na manifestação ou até mesmo o esclarecimento dos mesmos. E, assim que identificado a quem ou quem se refere os elogios, denúncias, reclamações, sugestões ou solicitações, são tomadas as providências visando a busca de uma solução para o caso. A aprovação da Lei Federal nº 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação, e a aprovação da Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços da administração pública, representaram dois marcos para consolidar a possibilidade de participação da sociedade nos assuntos do Poder Público Municipal. Uma das atribuições da Ouvidoria é o tratamento das manifestações dos usuários. Vale concluir que, embora a Ouvidoria da Câmara Municipal tenha sido instituída e regulamentada, nos trâmites da Lei Federal nº 13.460/2017, no Município de Ouro Branco, MG, em torno de **quatro anos**, alcançou significativo reconhecimento interno quanto ao papel de instrumento mediador entre, de um lado, as necessidades de informação e participação da sociedade e, de outro, as realidades operacionais e administrativas do Poder Executivo Municipal. Ao mesmo tempo, parece-nos fundamental fortalecer este instrumento, como protagonista da prevenção de conflitos e de riscos institucionais, e, particularmente, em favor de um ambiente organizacional com alto nível de respeito mútuo.



Ana Paula Dias R. Silva
Ouvidora

Ana Paula Dias Rodrigues Silva

Ouvidora