

## **RELATORIO ANUAL OUVIDORIA - 2024**

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, Ana Paula Dias Rodrigues Silva, referente ao ano de 2024.

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](mailto:ouvidoriacamara@ourobranco.cam.mg.gov.br);
- Formulário Eletrônico, através do site oficial da Câmara Municipal de Ouro Branco, pelo link : <https://camaraourobrancomg.appcidades.com.br/access/>
- Pelo aplicativo Fiscaliza Ouro Branco, disponível para download em todas as lojas de aplicativos.

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 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 (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%)

**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



**OUVIDORIA**  
**CÂMARA MUNICIPAL**

**Canal de Entrada no ano (2024):**

Internet: 27 (22%)

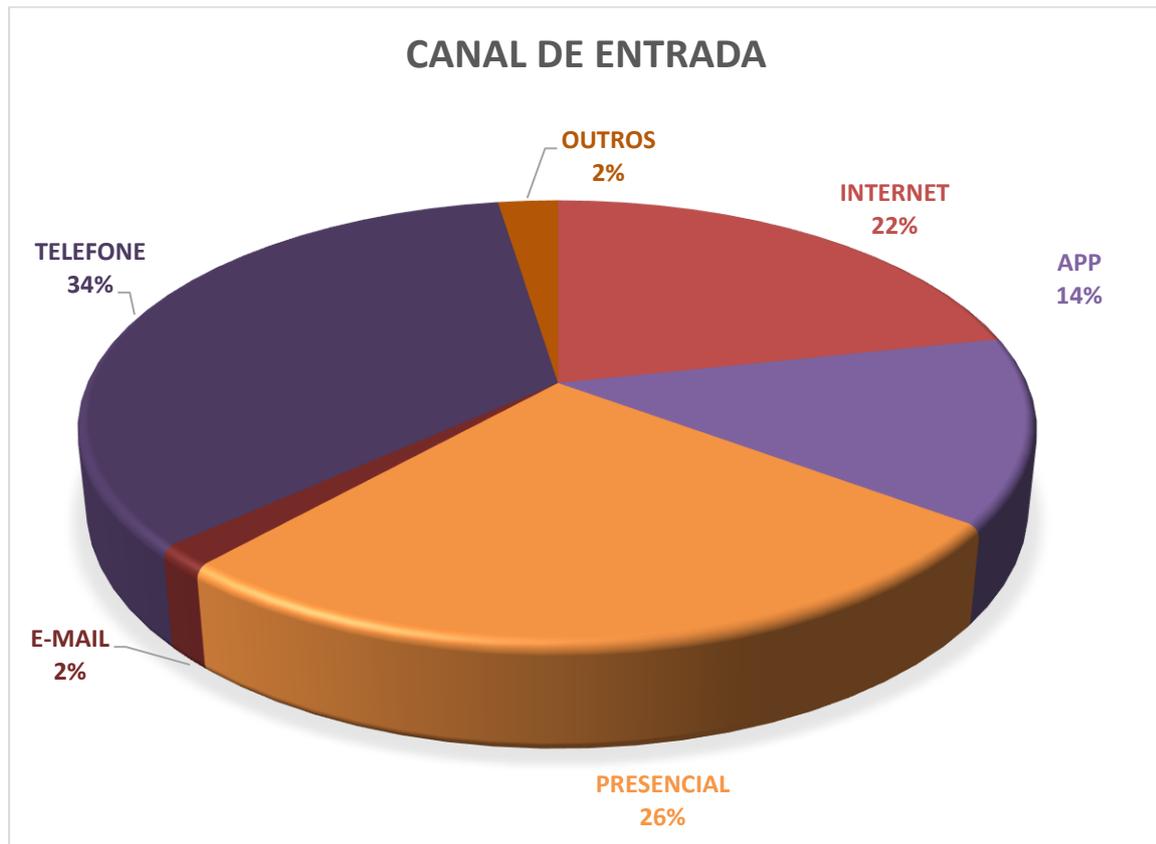
APP: 17 (14%)

Presencial: 31 (27%)

E-mail: 02 (01%)

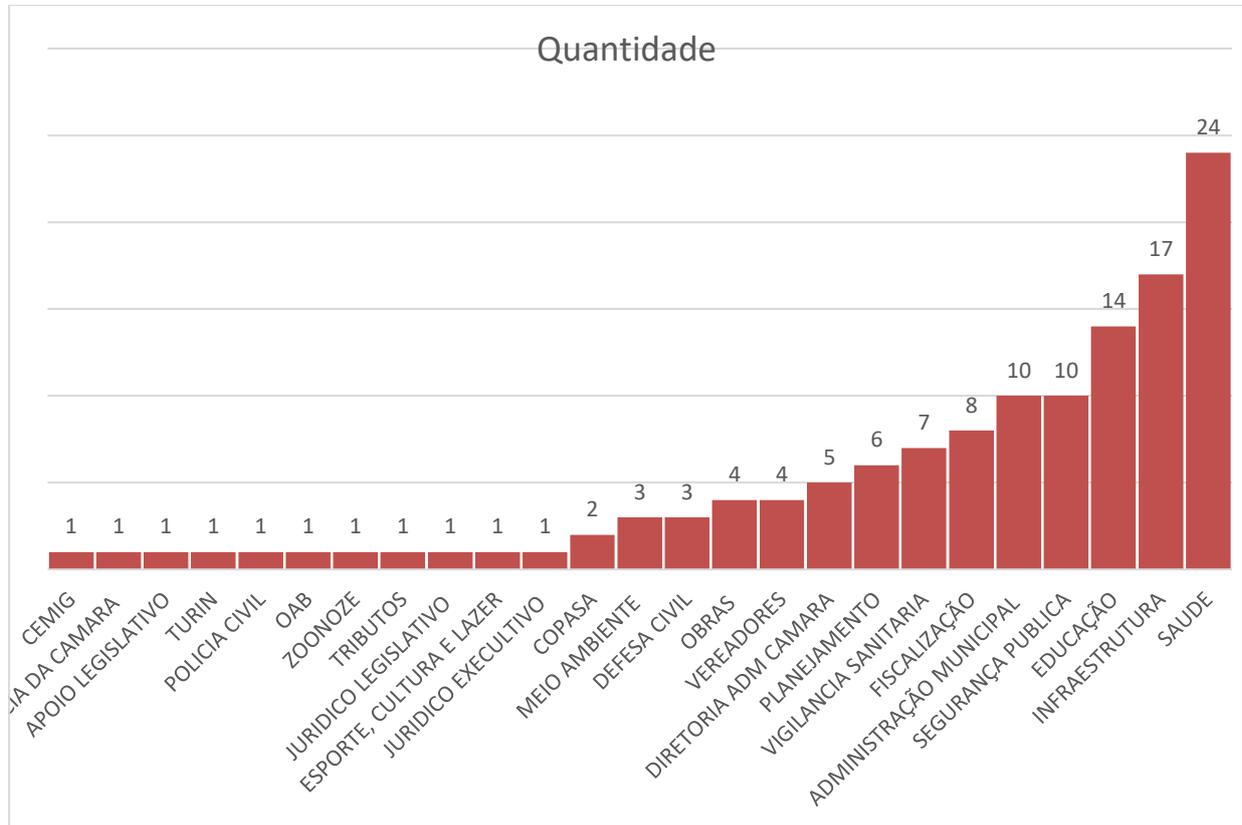
Telefone (Whatsapp): 41 (34%)

Outros: 03 (02%)



**CÂMARA MUNICIPAL**

**Assuntos recorrentes no ano (2024):**



**OUVIDORIA**  
**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 referem 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 **cinco 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.



Assinado Digitalmente Por:  
Ana Paula Dias R. Silva  
Documento: 052.\*\*\*.\*\*\*-89

**Ana Paula Dias Rodrigues Silva**  
**Ouidora**

**Documento assinado com validade jurídica.**



Para conferir a validade, acesse [https://municipios.appciudades.com.br/#/autenticidade-documentos?hash=202412261653181735231998141&cidade=ouro\\_branco\\_mg&origem=CAMARA](https://municipios.appciudades.com.br/#/autenticidade-documentos?hash=202412261653181735231998141&cidade=ouro_branco_mg&origem=CAMARA) e utilize a chave gerada pelos signatários situada no canto inferior esquerdo de cada página.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

---



A autenticidade desse documento pode ser conferida através do link, ou pela leitura do QRCode ao lado [https://municipios.appciudades.com.br/#/autenticidade-documentos?hash=202412261653181735231998141&cidade=ouro\\_branco\\_mg&origem=CAMARA](https://municipios.appciudades.com.br/#/autenticidade-documentos?hash=202412261653181735231998141&cidade=ouro_branco_mg&origem=CAMARA)

---

Documento assinado eletronicamente por Ana Paula Dias R. Silva , em 26/12/2024 às 13:53