



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMOCIM DE SÃO FÉLIX

CASA PEDRO BEZERRA DA SILVA

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA GERAL DA CÂMARA MUNICIPAL DE CAMOCIM DE SÃO FÉLIX - 2023

CÂMARA MUNICIPAL DE CAMOCIM DE SÃO FÉLIX

CASA PEDRO BEZERRA DA SILVA

SUMÁRIO

1- INTRODUÇÃO.....	03
2- BASE LEGAL	03
3- FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA.....	04
4- CANAIS DE ATENDIMENTO	04
5- TIPOS DE MANIFESTAÇÕES.....	05
6- MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL 2023	06
6.1- MANIFESTAÇÕES POR PERÍODO DE ATENDIMENTO.....	07
6.2- CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES.....	08
6.3- MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO	08
6.4- ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS POR SETOR.....	09
6.5- DEMONSTRATIVO DO RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES POR TEMA	10
6.6- DEMONSTRATIVO DO STATUS DA DEMANDA	10
7 - CONSIDERAÇÕES FINAIS	10

CÂMARA MUNICIPAL DE CAMOCIM DE SÃO FÉLIX

CASA PEDRO BEZERRA DA SILVA

1- INTRODUÇÃO

Este é o relatório referente as atividades da Ouvidoria da Câmara Municipal de Camocim de São Félix - 2023. Conforme estabelece o Artigo 7º, VIII da Lei Municipal de nº 609/2022.

O principal objetivo deste relatório é dar uma visão geral das atividades desempenhadas pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Camocim de São Félix durante o período de 2 de janeiro a 31 de dezembro do ano de 2023.

Este documento tem como objetivo apresentar a Ouvidoria, um canal fundamental de comunicação entre o cidadão e o poder público. Abordaremos sua base legal, os canais disponíveis para sua participação, a classificação das manifestações recebidas e dados estatísticos de 2023.

Além de buscar garantir o direito de participação dos cidadãos na administração pública fiscalizando-o, para assim estimular que os serviços públicos sejam prestados com qualidade. Para que isso seja cumprido, dentre as incumbências definidas, cabe-se destacar a função de encaminhar aos setores competentes para o fornecimento por estes, de esclarecimentos e informações acerca de atos praticados ou de sua responsabilidade, motivo de reclamações ou pedidos de informações. Sendo função da Ouvidoria, cobrar respostas coerentes a respeito das manifestações encaminhadas a outros setores e levar ao conhecimento do Presidente da Câmara Municipal de Camocim de São Félix os eventuais descumprimentos.

2 - BASE LEGAL

A seguir estão listados os itens que compõem a base legal desta ouvidoria:

- Lei Municipal N° 609/2022 DE 24 DE MAIO DE 2022– institui a ouvidoria da Câmara Municipal de Camocim de São Félix-PE.
- LEI Municipal N° 542/2018, DE 05 DE JULHO DE 2018. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; no âmbito do poder Legislativo Municipal e dá outras providências.

CÂMARA MUNICIPAL DE CAMOCIM DE SÃO FÉLIX

CASA PEDRO BEZERRA DA SILVA

- LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.
- LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018. - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do cidadão dos serviços públicos da administração pública.
- Decreto no 9.094, de 17 de julho de 2017 - dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos cidadãos dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Cidadão;
- Decreto no 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei no 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do cidadão dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

3 - FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é um órgão criado para garantir a participação do cidadão na gestão pública, assegurando o seu direito de ser ouvido e de ter suas demandas atendidas com qualidade e eficiência. A Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Camocim de São Félix, funciona na Praça São Félix, nº 20, 1º andar, Centro – Camocim - PE, CEP: 55.665-000, com atendimento ao público das 08 às 13 horas.

4 - CANAIS DE ATENDIMENTO

O cidadão pode entrar em contato com a Ouvidoria da Câmara Municipal de Camocim de São Félix, das seguintes maneiras:

- Telefone – por meio do número 81 3743-1144.
- Whatsapp – (81) 9 9274-0423.
- Instagram - @camaramunicipaldecamocim

CÂMARA MUNICIPAL DE CAMOCIM DE SÃO FÉLIX

CASA PEDRO BEZERRA DA SILVA

- Site: <https://camocimdesaofelix.pe.leg.br/>
- Pessoalmente – indo a Câmara Municipal de Camocim de São Félix.
- Requerimento/Ofício/Carta – Escreva para Câmara Municipal de Camocim de São Félix, situada na Praça São Félix, nº 20, 1º andar, Centro – Camocim - PE, CEP: 55.665-000.
- Formulário eletrônico – via site oficial da Câmara Municipal de Camocim de São Félix: <https://camocimdesaofelix.pe.leg.br>
- E-mail – poderlegislativocamocim@gmail.com

5 - TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

De acordo com a lei Federal de nº 13.460 art. 2º inciso V, de 26 de junho de 2017, as manifestações dos cidadãos são classificadas em:

Denúncia: comunicar a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. Exemplo: usuária denuncia irregularidades em convênio cujos repasses foram efetuados, mas a obra não foi concluída;

Elogio: demonstrar reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido. Exemplo: cidadão utiliza os serviços da Câmara Municipal de Camocim de São Félix e se sente satisfeito com o atendimento prestado pelos servidores; depois disso, registra um elogio direcionado a quem o atendeu.

Reclamação: demonstrar sua insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço. Exemplo: cidadão tenta acessar o Portal do Cidadão presente no sítio da Câmara Municipal de Camocim de São Félix para visualizar os processos licitatórios abertos e não consegue;

Solicitação: pedir a adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública municipal. Exemplo: cidadão comunica a falta de um medicamento e requer a solução do problema; e

Sugestão: registrar ideia ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal. Exemplo: usuária sugere que seja disponibilizado serviço de fotocópias próximo ao balcão de atendimento de um órgão público.

Além dos tipos de manifestação descritos anteriormente existem mais dois tipos de

CÂMARA MUNICIPAL DE CAMOCIM DE SÃO FÉLIX

CASA PEDRO BEZERRA DA SILVA

manifestação. **O primeiro é a comunicação de irregularidade descrita pelo decreto nº 9.492/2018 no 2º parágrafo do artigo 23**, que é uma informação de origem anônima que comunica irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Por não se configurar uma manifestação no conceito adotado pela Lei no 13.460/2017, **a comunicação de irregularidade não é passível de acompanhamento pelo seu autor, já que ele optou por não se identificar**. No entanto, havendo razoabilidade mínima no conteúdo narrado e documentos de comprovação ou informações que possibilitem a análise e a apuração dos fatos, a comunicação deve ser recebida, e, após análise prévia pela ouvidoria, enviada ao órgão ou entidade competente para sua apuração.

Pedido de acesso à informação: O último tipo de manifestação atendida por esta ouvidoria é o pedido de acesso à informação. De acordo com o artigo 10 da Lei 12.527/2011, qualquer pessoa, natural ou jurídica, pode apresentar pedido de acesso a informações a órgãos e entidades públicos, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.

6- MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL DA CÂMARA MUNICIPAL DE CAMOCIM DE SÃO FÉLIX NO ANO DE 2023.

O presente relatório, apresentado em gráfico pizza (Gráfico 1), informa o levantamento realizado acerca das manifestações de Ouvidoria recebidas no ano de 2023, totalizando 26 demandas.

CÂMARA MUNICIPAL DE CAMOCIM DE SÃO FÉLIX

CASA PEDRO BEZERRA DA SILVA

Gráfico 1

MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL - 2023



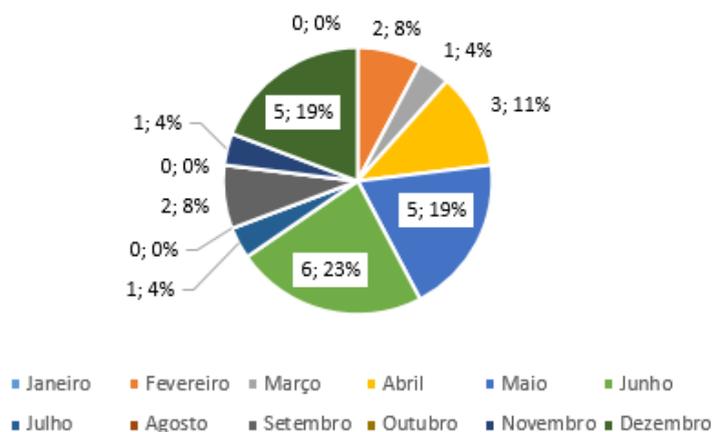
Fonte: Ouvidoria Geral

6.1- MANIFESTAÇÕES POR PERÍODO DE ATENDIMENTO

Gráfico 2: Distribuição em porcentagens das manifestações por período de atendimento. O período que mais houve manifestações dos cidadãos foi no mês de Junho com 6,23 %.

Gráfico 2

MANIFESTAÇÕES POR PERÍODO



Fonte: Ouvidoria Geral

6.2- CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

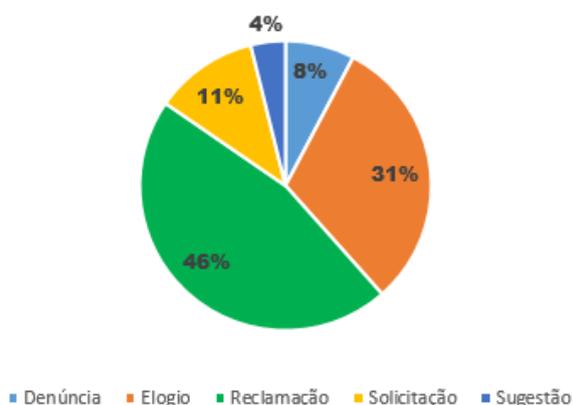
CÂMARA MUNICIPAL DE CAMOCIM DE SÃO FÉLIX

CASA PEDRO BEZERRA DA SILVA

Gráfico 3. Distribuição em porcentagens dos tipos de manifestações. O tipo de demanda mais recebida foi a reclamação, com 46%, seja ela sobre os serviços prestados pela câmara municipal ou de melhoria de algum tipo de serviço do município.

Gráfico 3

Distribuição em porcentagens dos tipos de manifestações



Fonte: Ouvidoria Geral

6.3- MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO

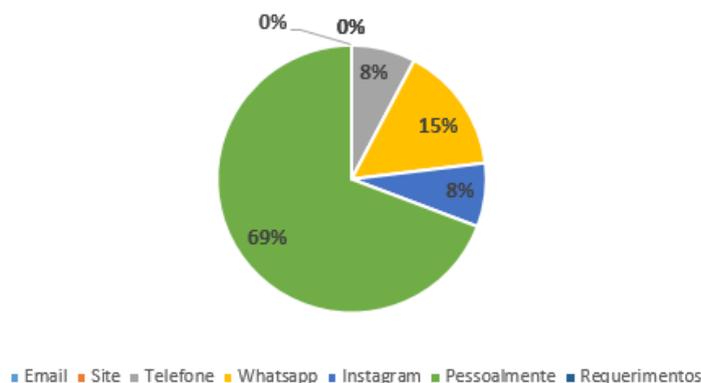
Gráfico 4: Distribuição em porcentagens das manifestações por canal de atendimento. O canal mais utilizado pelos cidadãos para expor as suas manifestações (solicitações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios), no ano de 2023 foi presencial, no qual este resultou em um percentual de 69%.

CÂMARA MUNICIPAL DE CAMOCIM DE SÃO FÉLIX

CASA PEDRO BEZERRA DA SILVA

Gráfico 4

Manifestações por canal de atendimento



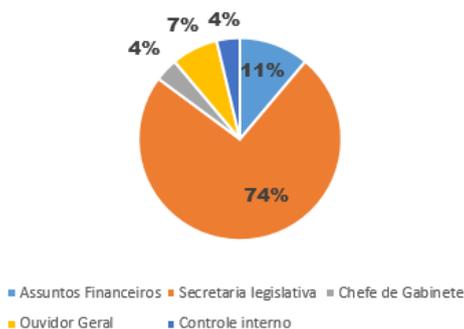
Fonte: Ouvidoria Geral

6.4- ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS POR SETOR

Gráfico 5: Demonstrativo dos encaminhamentos das manifestações por setor. Entre os setores que mais receberam solicitações, reclamações, elogios ou denúncias, está a Secretaria Legislativa, que recebeu 74% da totalidade das demandas emitidas por esta Ouvidoria no ano de 2023. Vale destacar que os demais setores não receberam nenhuma solicitação.

Gráfico 5

DEMANDAS POR SETOR



Fonte: Ouvidoria Geral

CÂMARA MUNICIPAL DE CAMOCIM DE SÃO FÉLIX

CASA PEDRO BEZERRA DA SILVA

6.5 - DEMONSTRATIVO DO RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES POR TEMA

Gráfico 6. Demonstrativo do percentual de temas das demandas recebidas. Ao analisarmos as informações dispostas no gráfico abaixo, percebemos que a demanda mais solicitada pelos cidadãos é referente a solicitação de informações diversas, com 58%.

Gráfico 6
MANIFESTAÇÕES POR TEMA



Fonte: Ouvidoria Geral

6.6- DEMONSTRATIVO DO STATUS DA DEMANDA

Todas as demandas foram atendidas.

7- CONSIDERAÇÕES FINAIS

Cabe a Ouvidoria Geral Legislativa, assim como preconiza a legislação ora vigente, fomentar e viabilizar o controle e a participação social, promovendo uma escuta ativa do cidadão para que repercuta na melhoria da gestão pública municipal. Assim, utiliza um canal de atendimento que é acionado após a solicitação de serviços pelos canais primários, razão pela qual é conhecido como segunda instância de atendimento.

Em muitos casos constitui-se uma interlocução com a esfera administrativa, acessível ao munícipe para dirimir impasses e insatisfações instauradas pelo contingente de serviços demandados. Pois, coloca à disposição do cidadão, múltiplas formas de acolhimento de manifestações, de modo a possibilitar que qualquer expressão do cidadão não seja ignorada por impossibilidade de encaminhamento.

CÂMARA MUNICIPAL DE CAMOCIM DE SÃO FÉLIX

CASA PEDRO BEZERRA DA SILVA

Através das manifestações e pedidos de informação recebidos é possível identificar pontos sensíveis no atendimento ao cidadão do serviço, assim como ocorrência de problemas sazonais, auxiliando no melhor tratamento das questões via recomendações expedidas com caráter de alerta a prevenção de eventos futuros ou recorrência. Dentre os desafios da OGL estão o de capacitar o cidadão do serviço público de maneira que ele possa exercer mais efetivamente seu direito.

Também nesta seara deve-se promover uma motivação contínua e corrigir eventual desconhecimento por parte dos órgãos que compõem a gestão municipal da real função e utilidade da ouvidoria enquanto ferramenta de gestão, sendo um termômetro sensível da satisfação ou insatisfação do munícipe no território. Pensar em novas tecnologias de atendimento e processamento de demanda também é primordial para se avançar rumo ao atendimento ideal e a economicidade de esforços, evitando duplicidades de atendimentos e agilidade. Porém apesar do caminho a ser trilhado, os números da Ouvidoria Geral Legislativa corroboram sua importância como espaço público mediador no relacionamento com o cidadão, na condição de cidadão participativo no processo legislativo municipal e na condição de cidadão dos serviços públicos da cidade.

Participe!

A Ouvidoria é um canal aberto a todos os cidadãos. Se você tiver alguma sugestão, elogio, reclamação, denúncia ou solicitação, não hesite em nos contatar. Sua participação é fundamental para construirmos uma administração pública cada vez melhor.

Câmara Municipal de Camocim de São Félix, 02 de janeiro de 2024.

Maria Letícia de Brito
MARIA LETÍCIA DE BRITO

Ouvidora-Geral Legislativa