



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 - 2024

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 2024	06
6.1- MANIFESTAÇÕES POR PERÍODO DE ATENDIMENTO	06
6.2- CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES	07
6.3- MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO	07
6.4- ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS POR SETOR	08
6.5- DEMONSTRATIVO DO RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES POR TEMA	09
6.6- DEMONSTRATIVO DO STATUS DA DEMANDA	09
7 - CONSIDERAÇÕES FINAIS	09

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 - 2024. 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 2024.

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 2024.

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 Muniipal 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 9449-9766.
- Intagram - @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

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 irregularidadenão 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 2024.

O presente relatório, apresentado em gráfico pizza (Gráfico 1), informa o levantamento realizado acerca das manifestações de Ouvidoria recebidas no ano de 2024, totalizando 1 demanda.



Fonte: Ouvidoria Geral

6.1- MANIFESTAÇÕES POR PERÍODO DE ATENDIMENTO

Gráfico 2: Distribuição em porcentagem da manifestação por período de atendimento. O período que houve manifestação dos cidadãos foi no mês de Agosto com 100%.

Gráfico 2



Fonte: Ouvidoria Geral

6.2- CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Gráfico 3. Distribuição em porcentagens dos tipos de manifestações. O tipo de demanda mais recebida foi a solicitação, com 100%.

Gráfico 3



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 2024 foi online, no qual este resultou em um percentual de 100%.

Gráfico 4



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 o Poder Executivo, que recebeu 100% da totalidade das demandas emitidas por esta Ouvidoria no ano de 2024. Vale destacar que os demais setores não receberam nenhuma solicitação.

Gráfico 5



Fonte: Ouvidoria Geral

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 100%.



Fonte: Ouvidoria Geral

6.6- DEMONSTRATIVO DO STATUS DA DEMANDA

A demanda foi atendida.

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.

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 exercitar 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 Felix, 30 de abril de 2025



DAYSE CECÍLIA DA SILVA SOUZA
Ouvidora-Geral Legislativa