



CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA - ES
Palácio Humberto de Oliveira Serra - Plenário Arthur Mendes de Souza

RELATÓRIO DE OUVIDORIA



exercício 2020





*Contribuindo para uma gestão ética e transparente, para oferta dos
serviços públicos com qualidade e zelando pelos princípios
constitucionais.*





SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO

2 DA OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA (CMCB)

2.1 Tipos de Manifestações

2.2 Objetivos

3 QUANTITATIVO – DE 2015 A 2020

4 OUVIDORIA EM NÚMEROS – EXERCÍCIO 2020

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS



1 INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Legislativa, no exercício de suas funções, atua como um instrumento de comunicação entre a Administração e os cidadãos, garantindo-lhes, como propulsores da democracia, um mecanismo de participação e controle social, visando o aperfeiçoamento do modelo administrativo e a satisfação dos usuários.

Em cumprimento à Lei Federal nº 13.460/2017, à Lei Federal nº 12.527/11 e bem como à Resolução nº 003/2020, apresenta-se, neste primeiro relatório anual a ser elaborado pela Ouvidoria e E-Sic, um panorama do resultado da atuação das suas atividades desenvolvidas no âmbito da Câmara Municipal de Conceição da Barra durante o ano de 2020. Ressalta-se que, a fim de fomentar a cultura da transparência, no dia 16 de outubro de 2020 foi realizada a publicação no Portal da Transparência do Relatório Estatístico parcial (de 01/01/2019 a 16/10/2020) e no dia 26 de junho de 2020, ocorreu a publicação do rol de informações classificadas e desclassificadas em cada grau de sigilo.



2 DA OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA (CMCB)

Visto tratar-se de um canal integrado, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Conceição da Barra, regulamentada pela Resolução nº 003/2020, é responsável pelo recebimento e pelo tratamento das manifestações típicas de Ouvidoria, quais sejam: elogio, denúncia, reclamação, sugestão e solicitação, e ainda, dos pedidos de acesso à informação que encontram amparo na Lei Federal nº 12.527/11.

A Ouvidoria Legislativa recebe, preferencialmente, e registra, necessariamente, as manifestações e pedidos no site institucional da Câmara Municipal, <https://www.conceicaodabarra.es.leg.br/ouvidoria>. Portanto, as manifestações recebida em outro canal é prontamente inserida no site.

VOCÊ ESTÁ AQUI: PÁGINA INICIAL > OUVIDORIA E E-SIC

Sobre a Câmara

- Localização
- E-mails Corporativos
- Função e Definição
- Galeria de Vídeos
- História
- Notícias
- Organograma e Estrutura Organizacional
- Ouvidoria e E-Sic
- Sic Físico
- Relatório Estatístico E-Sic e Ouvidoria

Ouvidoria e E-Sic

por Interlegis — publicado 03/05/2019 15h49 - última modificação 07/12/2020 09h54

Neste canal integrado você pode manifestar a sua opinião sobre os serviços prestados, solicitar informações, denunciar a ocorrência de irregularidades, bem como registrar sugestões, elogios ou reclamações. Também estamos disponíveis no endereço eletrônico: ouvidoria@conceicaodabarra.es.leg.br

[Adicionar nova solicitação](#)

Consultar solicitação

Numero de protocolo [Buscar](#)

Solicitações abertas

Assunto	Status atual	Enviado	Modificado
---------	--------------	---------	------------

LEGISLAÇÃO EM DESTAQUE

- Termo de Posse
- Mesa Diretora
- Regimento Interno
- Lei Orgânica
- LOD 2019
- Orçamento Anual 2020
- PPA 2018/2021
- Portarias
- Decretos Legislativos

2.1 Tipos de Manifestações

A fim de uma melhor compreensão do alcance e execução dos trabalhos, ante o disposto no art.2º, da Resolução nº 03/2020, em nosso canal classificamos as manifestações em:



Reclamação: manifestações que expressem desagrado ou protestos em face de um serviço prestado, ou pela atuação ou omissão de servidor no exercício de suas funções;

Denúncia: ato que indica prática de irregularidade ou ilícito;

Elogio: apresentam reconhecimento, apreço ou satisfação em face de um serviço prestado ou pela atuação de servidor no exercício de suas funções;

Sugestão: proposição de ideia ou proposta para o aprimoramento das atividades;

Solicitação: pedido de esclarecimentos, orientações ou providências acerca de matéria atinente à atuação ou funcionamento da Câmara Municipal.

2.2 Objetivos

A Ouvidoria da Câmara tem como finalidade¹:

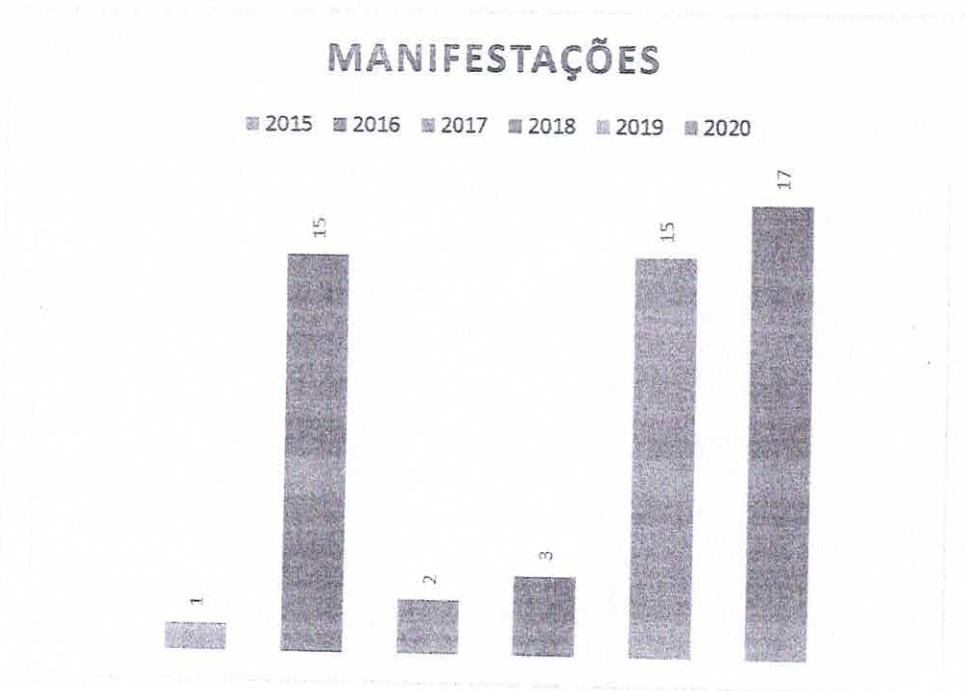
- Garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;
- Garantir acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos; e
- Garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e a Câmara Municipal de Conceição da Barra.

¹ Art. 4º da Resolução nº 003/2020



3 QUANTITATIVO – DE 2015 A 2020

Ao proceder com uma análise comparativa do período compreendido entre os anos de 2015 a 2020, conforme quadro abaixo, nota-se um tímido aumento das demandas em relação ano de 2020. Graças à colaboração dos diversos setores, as manifestações durante o ano de 2020 foram concluídas no tempo hábil estipulado em Lei, e por muitas vezes em tempo inferior.

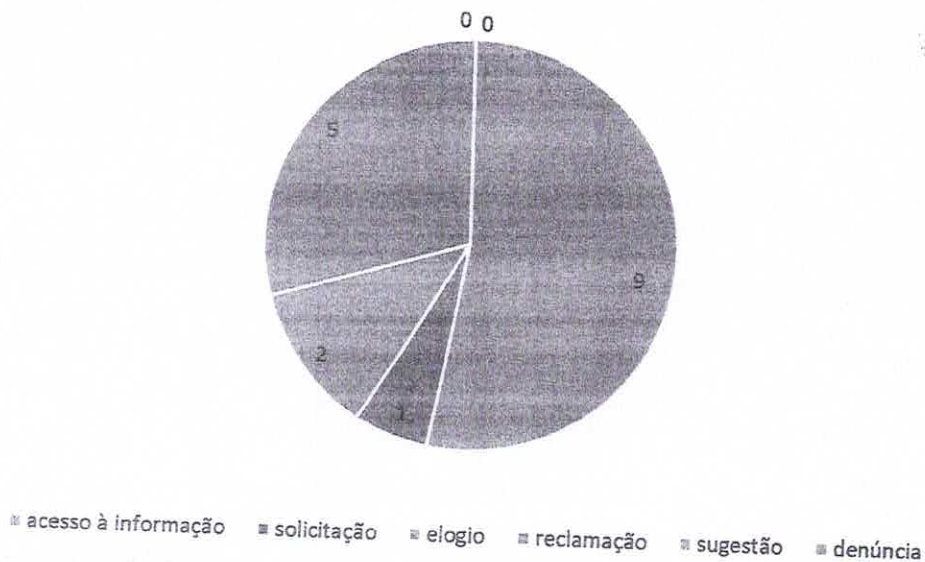




4 OUVIDORIA EM NÚMEROS - EXERCÍCIO 2020

A Câmara recebe manifestações identificadas e anônimas, contudo, quando identificadas, os dados são protegidos conforme determinação legal. Entre o período de 01 de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2020, foram recepcionadas um total de 17 manifestações, sendo: 09 pedidos de acesso à informação, 01 solicitação, 02 elogios, 05 reclamações, 0 sugestões e 0 denúncias. Confira:

Manifestações - exercício 2020



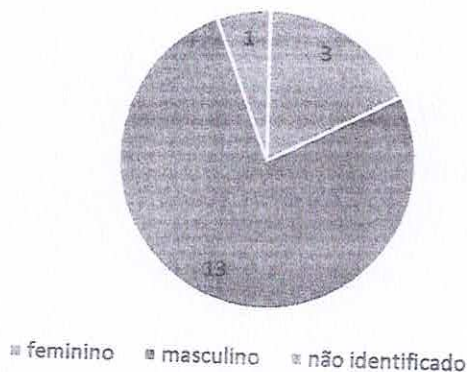
Com o intuito de atuar como ferramenta de gestão, após análise do conteúdo das manifestações conclui-se que **a maioria das reclamações referem-se à atualização do Portal da Transparência, principalmente, com relação às Contas Públicas. Já a maioria dos pedidos de acesso à informação versam sobre a publicação dos Projetos de Lei.**

Desse modo, é de extrema relevância **a publicação na íntegra e de forma atualizada de todos os Projetos de Lei que tramitem nesta Casa, bem como a atualização constante do Portal a fim de garantir uma transparência ativa.**

Com efeito, ao analisar o perfil dos solicitantes verifica-se que 3 foram realizadas por pessoas do gênero feminino, 13 do gênero masculino e 1 com gênero não identificado.

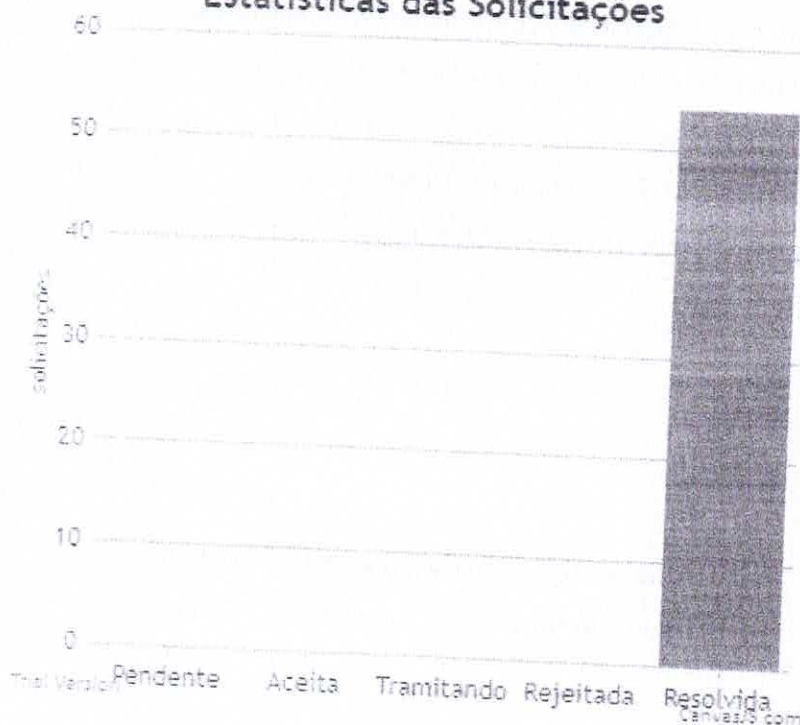


Informações genéricas



Não há, até o momento, nenhum pedido em tramitação ou pendente, bem como nenhuma demanda foi rejeitada.

Estatísticas das Solicitações



² Disponível em: <<https://www.conceicaodabarra.es.leg.br/ouvidoria>>





5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria e E-Sic do Parlamento tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Câmara. Tendo como foco possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados, a unidade tem atuado no sentido de aprimorar a sua forma de atuação, com constante revisão dos fluxos de trabalho. Observa-se, contudo, a possibilidade de melhorias, de modo que haja constante publicação e atualização do Portal da Transparência, bem como a publicação na íntegra de todos os Projetos de Lei que tramitem na Câmara.

No intuito de melhorar e otimizar os trabalhos realizados, em 2020 foi realizada uma atualização na página da ouvidoria com a implementação de um quadro estatístico das solicitações em tempo real e de um recaptcha, a elaboração e apresentação dos formulários de recurso e pedido de acesso à informação e a criação do e-mail institucional da ouvidoria: ouvidoria@conceicaodabarra.es.leg.br.

Assim, para 2021, apesar das dificuldades encontradas, a perspectiva é que a Ouvidoria e E-Sic da CMCB continue avançando na melhoria do trabalho realizado e atuando com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais os usuários de serviço público à Administração Municipal e utilizar-se dessa contribuição, não somente para oferecer uma resposta ao demandante, mas mostrar à sociedade que sua participação é importante.

Conceição da Barra, 04 de janeiro de 2021


Renata Gimenez Ribeiro do Nascimento

Assistente Técnico de Controle Interno