



RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA – 2022

(Conforme Lei 13.460)



SUMÁRIO

Introdução	3
Base legal	3
Formas de se manifestar	4
Tipos de Manifestações	4
Manifestações recebidas	5
Considerações Finais	7



INTRODUÇÃO

Este é o relatório referente as atividades da Ouvidoria da Câmara Municipal do Prata no ano de 2022. Conforme estabelece a Lei 13.460 de 26 de junho de 2017, artigo 14, inciso II, regulamentado pelo decreto nº 9.492 de 05 de setembro de 2018.

O principal objetivo deste relatório é dar uma visão consolidada das atividades desempenhadas pela Ouvidoria da Câmara Municipal do Prata durante o período de 1 de janeiro a 31 de dezembro do ano de 2020.

Outro objetivo deste documento é dar mais publicidade a essa importante ponte de ligação entre o cidadão e o poder público, que é a Ouvidoria, falando da sua base legal, dos canais disponíveis para o cidadão se manifestar, da classificação das manifestações e dos dados estatísticos referentes às manifestações recebidas por esta ouvidoria no ano de 2022.

Além de buscar garantir o direito de participação dos cidadãos prateses 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 da controladoria ou do presidente da Câmara Municipal do Prata os eventuais descumprimentos.

BASE LEGAL

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

- Resolução Nº 005/2017 – institui a ouvidoria da Câmara Municipal do Prata
- Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- 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).

Página 3 de 9



- Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017 - dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários 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 Usuário;
- 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 usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

FORMAS DE SE MANIFESTAR

O cidadão pode entrar em contato com a Ouvidoria da Câmara Municipal do Prata das seguintes maneiras:

- Telefone – por meio do número (34) 3431-1635
- Pessoalmente – no endereço: Praça XV de novembro, 35 – Centro, CEP: 38140-000, Prata-MG.
- Carta – Escreva para Câmara Municipal do Prata, situada na Praça XV de novembro, 35 – Centro, CEP: 38140-000, Prata-MG.
- E-mail – ouvidoria@camaraprata.mg.leg.br
- Internet – Por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR

Ressaltando-se que a resolução nº 005/2017 determina que o cidadão deve se identificar com nome e CPF ou número da carteira de identidade, exceto quando se tratar de uma comunicação de irregularidade descrita pelo decreto nº 9.492/2018 no 2º parágrafo do artigo 23.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

De acordo com a lei nº 13.460 art. 2º inciso V, de 26 de junho de 2017, as manifestações dos usuários 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: usuário utiliza os serviços da Câmara Municipal do Prata 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: usuário tenta acessar o Portal do Cidadão presente no sítio da Câmara Municipal do Prata 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: usuário comunica a falta de um medicamento e requer a solução do problema;

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.

Simplifique: O usuário que tiver uma ideia de melhoria ou enfrentar dificuldade para conseguir utilizar algum serviço público, pode enviar sua solicitação ou sugestão de simplificação para a realização deste serviço de forma mais eficiente.

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 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.

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.



MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

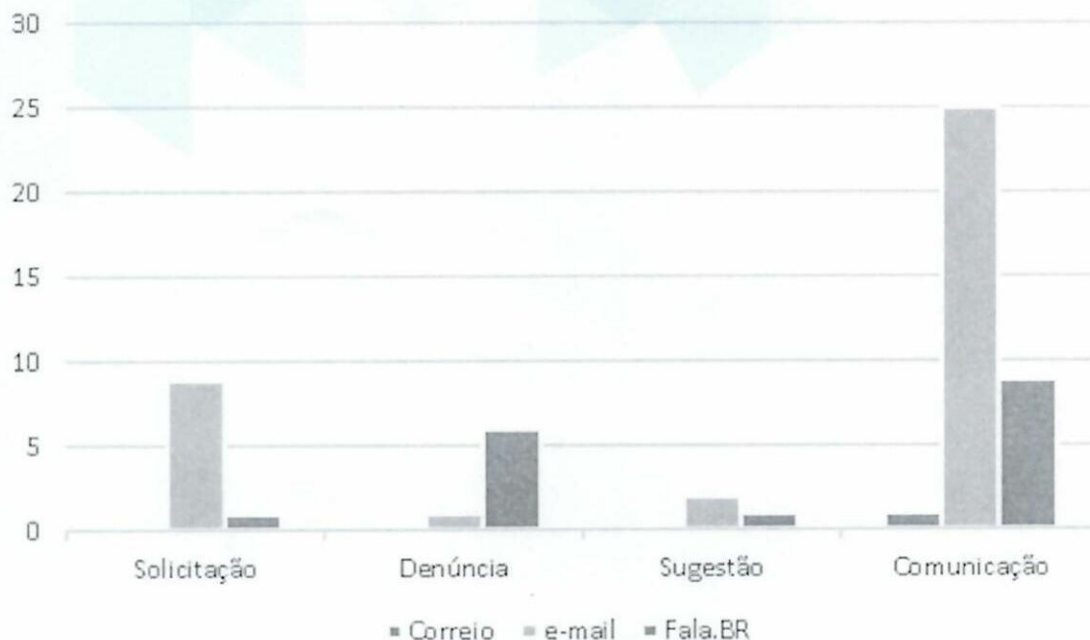
Durante o período entre 1 de janeiro de 2022 e 31 de dezembro foram feitas 55 manifestações a Ouvidoria da Câmara Municipal do Prata, a Tabela 1 mostra a classificação dessas manifestações e a plataforma que estas foram feitas, ou seja, se elas foram realizadas usando o Fala.BR, a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação gerida pela CGU (Controladoria-Geral da União), por e-mail ou por Correio. Apesar de existirem outras formas para os cidadãos se manifestarem como descrito anteriormente, somente essas duas foram utilizadas por eles no ano de 2022 para se manifestarem. O gráfico apresentado após a tabela 1 mostra a proporção das classificações de manifestações feitas durante o ano de 2020:

Tabela 1: Quantidade e Classificação de manifestações por plataforma.

Classificação	Correio	e-mail	Fala.BR	Total
Reclamação	0	0	0	0
Solicitação	0	9	1	10
Denúncia	0	1	6	7
Sugestão	0	2	1	3
Elogio	0	0	0	0
Comunicação	1	25	9	35
Acesso à informação	0	0	0	0



Gráfico 1: Quantidade de manifestações por Classificação.



A tabela 2 mostra a divisão das manifestações durante os meses do ano:

Tabela 2: Manifestações por mês.

Mês	Quantidade
janeiro	4
fevereiro	2
março	2
abril	4
maio	3
junho	5
julho	3
agosto	5
setembro	4
outubro	12
novembro	5
dezembro	6

Esse ano as manifestações recebidas por esta ouvidoria tiveram como principais fatos geradores Agentes Públicos e Pavimentação Asfáltica conforme mostrado na Tabela 3



Tabela 3: Assuntos das manifestações recebidas

Assunto	Quantidade
Agente Público	7
Aparelho de Ultrassonografia	1
Auditoria	1
Cadastro Fala.BR	1
Carga Horária	1
Carteira de Trabalho	1
Comunismo no Brasil	1
Concurso	2
Conhecimento Legislativo	1
Consulta Pública	1
Criação de Cargos	1
Cursos para Administração Pública	1
Custeio Saúde	1
Desvio de Função	1
Edital Licitação	1
Emenda Parlamentar	1
Espaço para evento	1
Estação de Tratamento	1
Festival de Artes	1
Folha de Pagamento	1
Investimento em Aperfeiçoamento	1
Jovem Cidadão Aprendiz	1
marmitas	1
Modernização	1
Pavimentação asfáltica	5
Prêmio de Qualidade	2
Processo Judicial	1
Recursos Humanos	1
Renegociação de Débitos	1
Reuniões das Comissões	1
Saneamento	2
Seminário	2
Sistema de Gerenciamento	1
Tarifa	2
Transporte Escolar	2
Vereadores	3

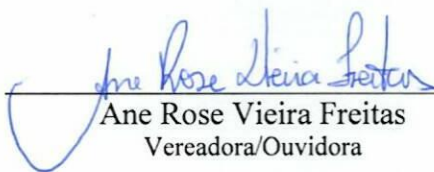


CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse relatório buscou evidenciar as atividades da ouvidoria da Câmara Municipal do Prata durante o ano de 2022. Que tem como objetivo ser uma ponte da população com o Poder Legislativo Municipal, para melhorar os processos internos da Câmara e auxiliar na fiscalização do executivo municipal, sendo essa uma das principais funções do poder legislativo.

Uma vez que a ouvidoria se apresenta como uma ferramenta para a democracia participativa, na medida em que transporta o cidadão comum para o âmbito da administração pública. O ouvidor é o porta-voz do cidadão, tendo o papel de analisar e responder as manifestações/demandas enviadas pelo cidadão para que assim este tenha voz ativa dentro a administração pública. Essa participação permite a correção e o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados à sociedade através da ouvidoria, fortalecendo a construção de uma consciência cidadã direcionada para questões de caráter geral e interesse público.

Simultaneamente é fundamental fortalecer esse instrumento como agente da prevenção de riscos constitucionais e conflitos, em favor de um ambiente organizacional com alto nível de respeito mútuo, sendo essa uma função importante que deve ser desempenhada pela Ouvidoria.


Ane Rose Vieira Freitas
Vereadora/Ouvidora


Marco Aurélio Sousa Rodrigues
Secretário Executivo da Ouvidoria