RELATÓRIO DA OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE GARANHUNS

Referência: Exercício de 2023

Ouvidor: Ubirajara Inácio dos Santos Júnior

Nomeado pela Portaria nº 036/2023

SUMÁRIO

1. Apresentação.....3
2. Diretrizes e Atribuições da Ouvidoria.....4
3. Canais de Atendimento ao Público.....5
4. Análise das Demandas.....6
5. Considerações Finais.....8

1. Apresentação

As ouvidorias públicas desempenham um papel fundamental na promoção da participação e controle social, intervindo na interação com os cidadãos com o propósito de melhorar a administração pública e elevar a qualidade dos serviços prestados. Seu foco é garantir a simplificação dos procedimentos relacionados a esses serviços. Ao intermediar o contato entre o cidadão e o Estado, as ouvidorias facilitam o acesso aos serviços públicos, proporcionando ao indivíduo a oportunidade de expressar suas opiniões, fazer transações ou denunciar possíveis irregularidades.

A função da ouvidoria consiste em estabelecer uma comunicação eficaz entre os usuários dos serviços e a administração da Câmara Municipal, proporcionando a obtenção de respostas rápidas para suas demandas. Ela recebe manifestações diversas, como sugestões, reclamações, elogios, sugestões/consultas, denúncias e contribuições. Todas as manifestações recebidas pela ouvidoria da câmara são tratadas com princípios como integridade, transparência, imparcialidade e justiça, sempre preservando o sigilo das informações.

A essência da ouvidoria é humanizar o relacionamento entre os servidores e os e o público em geral. Esse relacionamento é pautado pela cortesia e respeito, com o objetivo de buscar soluções para eventuais conflitos.

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Garanhuns, Estado de Pernambuco, foi criada através da LEI nº 4.883/2022, datado de 28 de fevereiro de 2022, 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 preservou a política de sigilo e de confidencialidade.

Dessa forma, apresentamos o Relatório de Atividades da Ouvidoria da Câmara Municipal Garanhuns PE, desenvolvido pelo responsável, Ubirajara Inácio dos Santos Júnior, referente ao ano de 2023.

2. Diretrizes e Atribuições da Ouvidoria

A Ouvidoria da Câmara Municipal está subordinada à Mesa Diretora e tem supervisão da Procuradoria da Casa Legislativa. Sua atuação deve estar alinhada com os princípios da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, entre outros. A orientação da Ouvidoria é pautada pelas seguintes diretrizes:

- Atuar com rapidez e imparcialidade;
- Preservar a autonomia da Ouvidoria;
- Fortalecer a participação social em conjunto com o Poder Legislativo;
- Contribuir para a eficácia das políticas e serviços públicos;
- Observar a publicidade como regra geral e o sigilo como exceção;
- Empregar meios de comunicação proporcionados pela tecnologia da informação.

3. Canais de Atendimento ao Público

- Endereço:

Rua Joaquim Távora, nº 305 - Heliópolis –

CEP 55.295-41 - Garanhuns – PE

- Horário de Atendimento Presencial:

De segunda a sexta-feira, das 08h às 14h.

- Formulário eletrônico

Acessando o site **www.garanhuns.pe.leg.br,** na sessão destinada à Ouvidoria

- Correio eletrônico

Via e-mail: **ouvidoriacamaragaranhuns@gmail.com**

- Telefone

(87) 3761-3881

4. Análise das Demandas

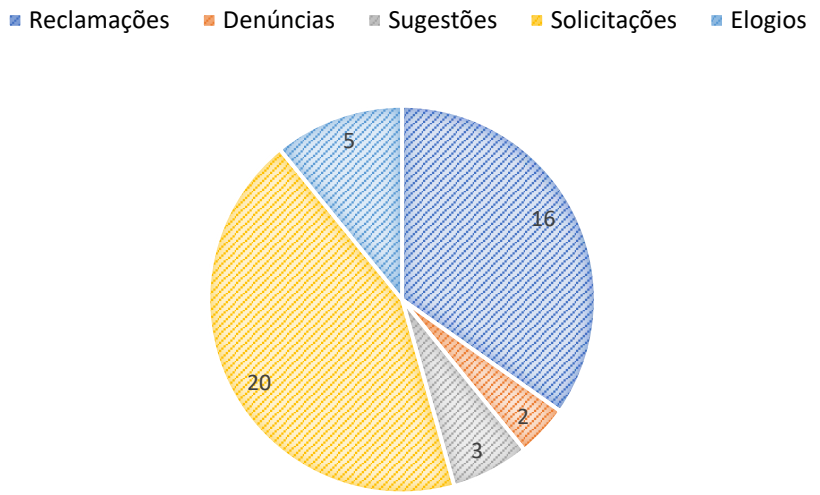
a. Quantificação das Manifestações

- Manifestações presenciais, no setor: **30**
- Manifestações via formulário eletrônico no site: **12**
- Manifestações via e-mail: **0**
- Manifestações via telefone: **0**

b. Situação das Manifestações

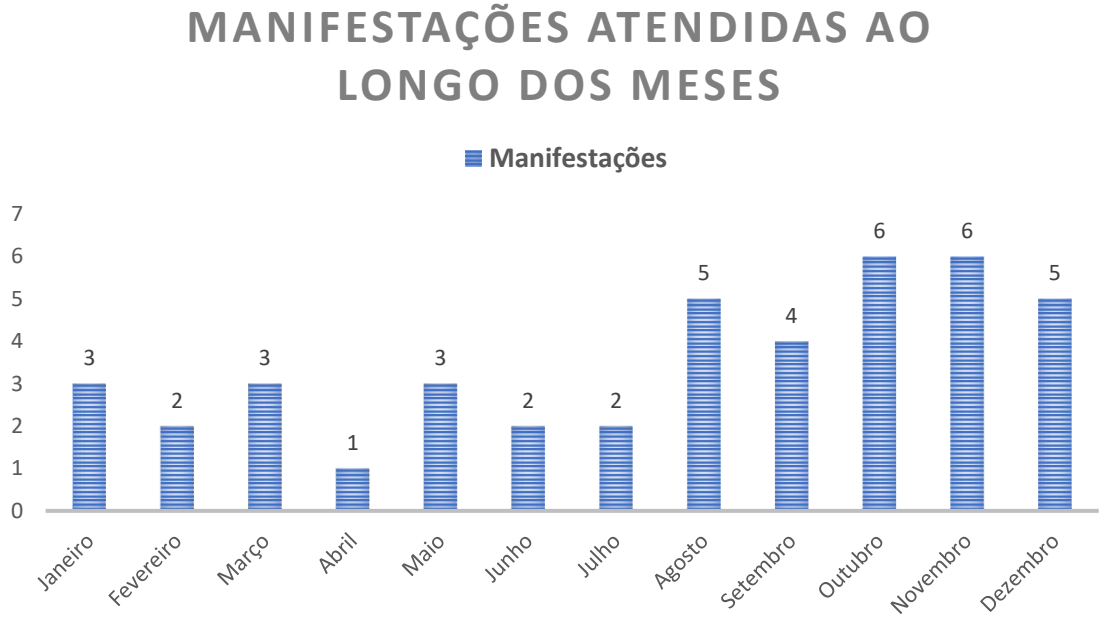
Tipo de Manifestação	Recebidas	Finalizadas	Em andamento	Arquivadas
Elogios	5	5	-	-
Reclamações	16	16	-	-
Denúncias	2	2		
Sugestões	3	3	-	-
Solicitações	20	20	-	-

GRÁFICO ILUSTRATIVO DAS MANIFESTAÇÕES



c. **Caracterização das Manifestações**

Totalizamos 42 manifestações nos canais de atendimento fornecidos, o prazo médio para resposta foi de 7 dias, 100% das manifestações foram atendidas dentro do prazo legal previsto na Resolução Legislativa. O número de manifestações ao longo dos meses manteve média semelhante no primeiro semestre, com um acréscimo nos números do segundo semestre, que podemos atribuir a uma maior divulgação local da Ouvidoria, promovendo um maior número de acessos. O gráfico abaixo ilustra o fato:



Observamos, conforme ilustrado, que a imensa maioria das demandas versavam em dois contextos principais: Solicitações e reclamações.

As solicitações eram de conteúdo diverso, mas que tinham como cerne principal, em boa parte dos casos, em enviar decretos de lei, relatórios e informações que já encontravam-se disponíveis no próprio site da prefeitura. Mesmo assim, sendo realizado o encaminhamento no site e anexo em PDF.

No que se refere às reclamações, foram de diversos conteúdos. Todas elas foram voltadas à questões externas à Câmara Municipal, como o Saneamento Básico de determinadas ruas, atendimento médico, infraestrutura de alguns pontos de apoio local em eventos, dentre outras. As manifestações foram acolhidas e, quando possível, encaminhadas para resolução em órgão competente.

Foram acolhidas reclamações e denúncias acerca das obras e serviços realizados pelo Poder Executivo, nos espaços públicos municipais.

É válido pontuar, também, que uma boa parte das demandas recebidas em ambiente presencial e virtual se tratavam de questionamentos/solicitações que não eram pertinentes ao setor da Ouvidoria, o que demonstra ainda certa dificuldade populacional no real entendimento da função, bem como nos meios de acesso à informação.

Não registramos manifestações pertinentes aos setores internos da Câmara Municipal.

5. Considerações Finais

A implementação e fortalecimento das Ouvidorias Municipais são elementos estratégicos para a construção de cidades mais participativas, eficientes e adaptadas às necessidades de seus residentes. Essas instâncias não apenas ampliam a voz dos cidadãos no contexto urbano, mas também constituem ferramentas imprescindíveis para a promoção de uma gestão pública responsiva e alinhada aos princípios democráticos

É de crucial importância que haja uma maior divulgação do setor para a população, investindo e incentivando a população a utilizar esse serviço público com maior afinco, podendo então trazer um acréscimo significativo na qualidade de vida da população, bem como encurtar o distanciamento, muitas vezes reclamado, entre a esfera política e a social.

Garanhuns, 25 de Janeiro de 2024

Ubirajara Inácio dos Santos Júnior
Ouvidor da Câmara Municipal