

**RELATÓRIO DA OUVIDORIA DA
CÂMARA MUNICIPAL DE BOM
CONSELHO**

Referência: Exercício de 2023

Ouidora: KELLY FABIANE BEZERRA FERREIRA DIAS



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 Bom Conselho, Estado de Pernambuco, foi criada 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.



2. Diretrizes e Atribuições da Ouvidoria

A Ouvidoria da Câmara Municipal está subordinada à Mesa. 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 Vidal de Negreiro, nº 34 – Bom Conselho-PE



- Horário de Atendimento Presencial:

De segunda a sexta-feira, das 07:30h às 13:30h.



- Formulário eletrônico

Acessando o site <https://www.bomconselho.pe.leg.br/>,
na sessão destinada à Ouvidoria



- Correio eletrônico

Via e-mail: ouvidoriacamara@gmail.com



- Telefone

(87) 99817-0215



4. Análise das Demandas

a. Quantificação das Manifestações

- Manifestações presenciais, no setor: **0**
- Manifestações via formulário eletrônico no site: **02**
- Manifestações via e-mail: **0**
- Manifestações via telefone: **0**

b. Situação das Manifestações

Tipo de Manifestação	Recebidas	Finalizadas	Em andamento	Arquivadas
Elogios	-	02	-	-
Reclamações	-	-	-	-
Denúncias	-	-	-	-
Sugestões	-	-	-	-
Solicitações	02	-	-	-



c. Caracterização das Manifestações

Totalizamos 02 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.

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.

1. 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

Bom Conselho, 17 de Maio de 2024



KELLY FABIANE BEZERRA FERREIRA DIAS

OUVIDORA DA CÂMARA DE BOM CONSELHO

