RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA
EXERCÍCIO DE 2021

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Ouro Branco, Estado de Minas Gerais, foi criada através do projeto Resolução nº 01/2020, datado de 6 de fevereiro de 2020, 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 observou a política de sigilo e de confidencialidade. Dessa forma, apresentamos o Relatório de Atividades da Ouvidoria da Câmara Municipal de Ouro Branco MG, desenvolvido pela responsável, Ana Paula Dias Rodrigues Silva, referente ao ano de 2021.

A Ouvidoria da Câmara Municipal está vinculada à Mesa Diretora e supervisionada pela Procuradoria da Casa Legislativa. Deve atuar em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, dentre outros, e de acordo com as seguintes diretrizes:

- Agir com presteza e imparcialidade;
- Zelar pela autonomia da Ouvidoria;
- Consolidar a participação social com o Poder Legislativo;
- Contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos;
- Observar a publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;
- Utilizar de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;

- Garantir ao direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis.

O contato do cidadão com a Ouvidoria pode ser feito das seguintes formas:

- Pessoalmente – dirigindo-se ao prédio da Câmara Municipal;
- Telefone - através do número (31) 3741-1225 ramal 237;
- Correspondência – Praça sagrado Corações, nº 200 – Centro. Ac / Ouvidoria;
- E-mail – ouvidoriacamara@ourobranco.cam.mg.gov.br;
- Formulário Eletrônico – através do site oficial da Câmara Municipal de Ouro Branco, pelo link: : http://www.manifeste.net.br/manifeste/publico/manifestar.jsf?idDestinatario=20

É garantido que todo cidadão que procurar a Ouvidoria da Câmara Municipal será atenciosamente atendido e obterá uma resposta a respeito de sua manifestação. A Ouvidoria manterá sigilo sobre as denúncias e reclamações que receber, bem como sua fonte, assegurando a proteção dos denunciantes, quando requerer o caso ou assim for solicitado.

A Ouvidoria é a interlocutora entre o cidadão e a Câmara Municipal, fazendo a ponte entre os dois lados e mediando os conflitos em busca de uma solução que atenda a todos os envolvidos. Entendendo que a partir das demandas se torna possível pensar nas melhorias dos serviços públicos prestados à sociedade. A divulgação da Ouvidoria atualmente é feita pelos meios oficiais de comunicação da Câmara Municipal.

A Ouvidoria apresenta-se como instrumento autêntico da democracia participativa, na medida em que transporta o cidadão comum para o âmbito da administração pública. Este ganha voz ativa por meio do ouvidor, seu porta-voz, uma vez que suas manifestações/demandas são recebidas pela administração, analisadas e respondidas. A Ouvidoria permite a correção e o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados à sociedade. Além disso, contribui para o

aprimoramento, pois sua ação fortalece a formação de uma consciência cidadã voltada para questões de interesse público e de caráter geral.

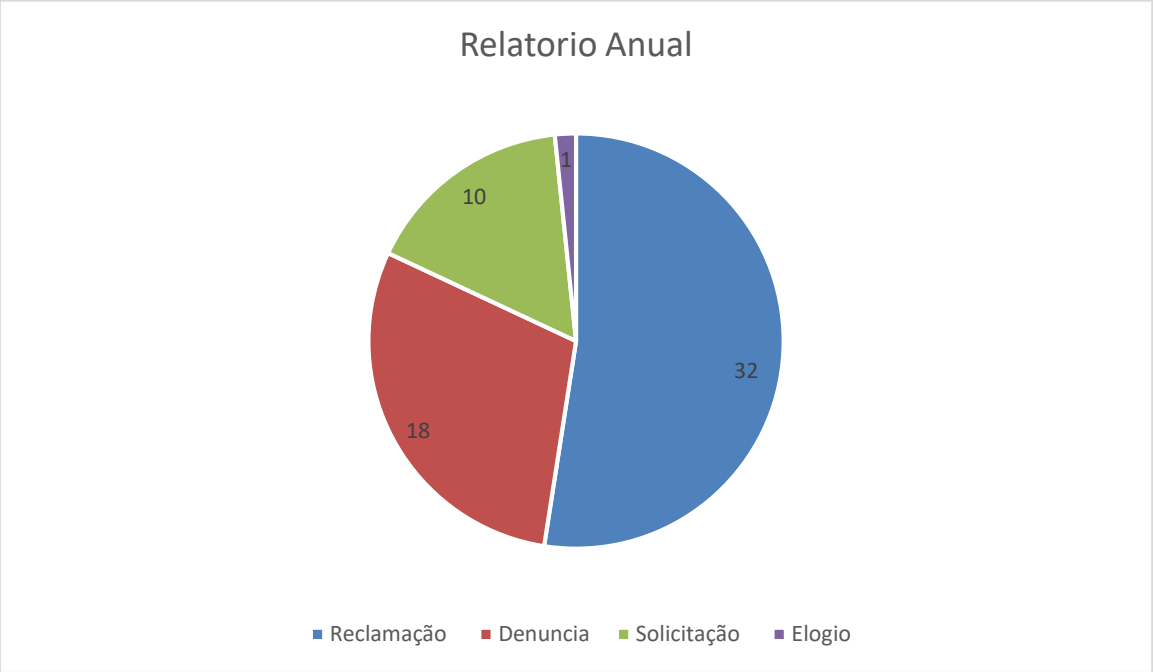
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO ANTERIOR (2020): 30, sendo:

- Reclamação 05
- Denúncia (modelo treinamento) 01
- Sugestão 00
- Elogio 0
- Solicitação 19
- Duplicidade 05

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO VIGENTE (2021): 61, sendo:

- Reclamação: 32
- Denúncia:18
- Solicitação: 10
- Elogio:01

08 presenciais (13%) e 53 via internet (87%)



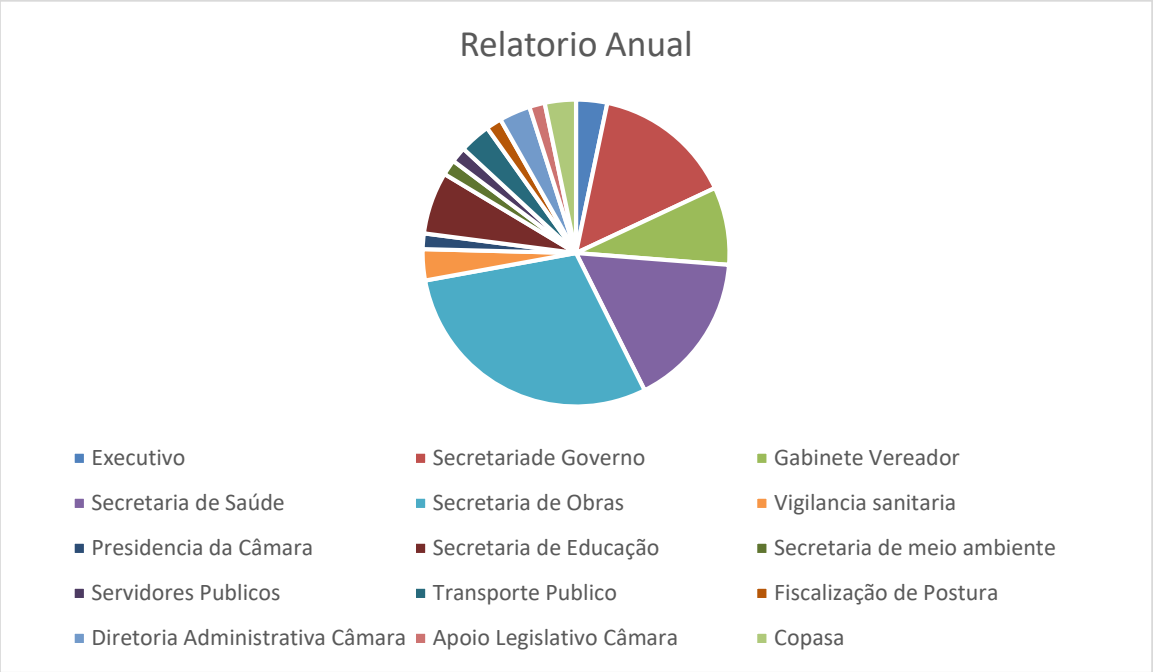
Assuntos recorrentes:

Câmara Municipal

- Diretoria, Gabinetes e cargos da câmara municipal

Prefeitura e órgãos externos

- Informação sobre transporte coletivo;
- Fiscalização urbana e zoonose e Administração Pública
- Infraestrutura (trânsito, sinalização e limpeza) - Secretaria de Obras;
- Saúde pública – Covid, Vigilância Sanitária e Postos de saúde / UPA;
- Secretaria de Educação;
- Reclamações – Condições de Atendimento COPASA/ CEMIG.



Todas as demandas são averiguadas a fundo para comprovar veracidade ou não dos fatos descritos na manifestação ou até mesmo o esclarecimento dos mesmos. E, assim que identificado a quê ou quem se refere os elogios, denúncias, reclamações, sugestões ou solicitações, são tomadas as providências visando a busca de uma solução para o caso.

A aprovação da Lei Federal nº 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação, e a aprovação da Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços da administração pública, representaram dois marcos para consolidar a possibilidade de participação da sociedade nos assuntos do Poder Público Municipal. Uma das atribuições da Ouvidoria é o tratamento das manifestações dos usuários.

Vale concluir que, embora a Ouvidoria da Câmara Municipal tenha sido instituída e regulamentada, nos trâmites da Lei Federal nº 13.460/ 2017, no Município de Ouro Branco, MG, em torno de dois anos, alcançou significativo reconhecimento interno quanto ao papel de instrumento mediador entre, de um lado, as necessidades de informação e participação da sociedade e, de outro, as

realidades operacionais e administrativas do Poder Executivo Municipal. Ao mesmo tempo, parece-nos fundamental fortalecer este instrumento, como protagonista da prevenção de conflitos e de riscos institucionais, e, particularmente, em favor de um ambiente organizacional com alto nível de respeito mútuo.

Ana Paula Dias Rodrigues Silva
Ouvidora