



# **Ouvidoria da Câmara de Vereadores de Picada Café**

Relatório Anual de Atividades – 2020

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA  
OUVIDORIA DA CÂMARA DE VEREADORES DE  
PICADA CAFÉ

Exercício:  
2020

## SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO .....	4
I- ORGANIZAÇÃO.....	5
II- ATIVIDADES DA OUVIDORIA.....	5
III – DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES E MEIOS DE RECEBIMENTOS.....	6
IV – ASSUNTOS ABORDADOS NAS MANIFESTAÇÕES.....	7
VI – CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	8

## APRESENTAÇÃO

Objetivando divulgar das informações produzidas da relação do Legislativo com o usuário, bem como exibir as principais ações realizadas pela Ouvidoria e, em cumprimento ao disposto no inciso IV, art. 5º do Projeto de Resolução nº02/2017 de 14 de setembro de 2017, apresentamos o Relatório Anual da Ouvidoria da Câmara de Vereadores de Picada Café referente ao exercício de 2020.

O presente Relatório, fora desenvolvido pela servidora Marta Aline Bueno Torres, Ouvidora da Câmara de Vereadores de Picada Café. Cabe mencionar que, os dados constantes neste relatório foram extraídos do sistema utilizado pela Ouvidoria no tratamento das demandas recebidas no exercício de 2020, observando a política de sigilo e confidencialidade tanto no trato das requisições quanto na publicação do referido relatório.

Vale ressaltar que, este relatório além de proporcionar transparência aos resultados, se constitui em um importante instrumento de gestão, de base para tomada de decisões e aprimoramento dos serviços públicos.

No exercício de 2020, a Ouvidoria recebeu um total de 2 manifestações, representando o mesmo número de manifestações recebidas em 2019. Podemos mencionar que esta Ouvidoria possui uma estrutura enxuta com apenas uma servidora em seu quadro, bem como continua buscando conhecimento/capacitações visando atender da melhor maneira possível as manifestações do cidadão/usuário e contribuir para o aperfeiçoamento da atuação da Câmara Municipal de Vereadores.

## **I- ORGANIZAÇÃO**

A Ouvidoria da Câmara de Vereadores de Picada Café está composta por apenas uma servidora efetiva com carga horária de 20h semanais, pertencente ao quadro de servidores do Executivo Municipal e que também é responsável pela Unidade Central de Controle Interno do Município e da Câmara e pelo Sistema de Informação ao Cidadão-SIC.

De acordo com o art.2º do Projeto de Resolução nº02/2017:

*“A Ouvidoria constitui-se em órgão de interlocução entre o Poder Legislativo Municipal e a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de solicitações, reclamações, elogios, críticas, sugestões e quaisquer outros encaminhamentos da sociedade, desde que relacionados ao funcionamento da Câmara Municipal de Vereadores. ”*

Dentro deste contexto, a Ouvidoria representa um instrumento imprescindível para a concretização da democracia participativa, sendo um importante canal de comunicação entre o poder público e a sociedade. Dessa forma, constitui-se em um espaço para a melhoria da qualidade e efetividade dos serviços prestados à população.

## **II- ATIVIDADES DA OUVIDORIA**

De acordo com o art. 2º do Projeto de Resolução nº02/2017, compete a Ouvidoria:

- Receber, analisar e encaminhar aos órgãos competentes as manifestações da sociedade que lhe forem dirigidas, em especial aquelas sobre:
  - a) Violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;
  - b) Ilegalidades, atos de improbidade administrativa e abuso de poder;
  - c) Mal funcionamento dos serviços legislativos e administrativos da Câmara Municipal.
- Dar prosseguimento às manifestações recebidas;
- Informar o cidadão ou entidade qual o órgão a que deverá dirigir-se, quando manifestações não forem de competência da Ouvidoria;
- Organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria;
- Facilitar o amplo acesso do usuário aos serviços da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos e orientando os cidadãos sobre os meios de formalização das mensagens a serem encaminhadas;
- Auxiliar a Mesa Diretora na tomada de medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados ;

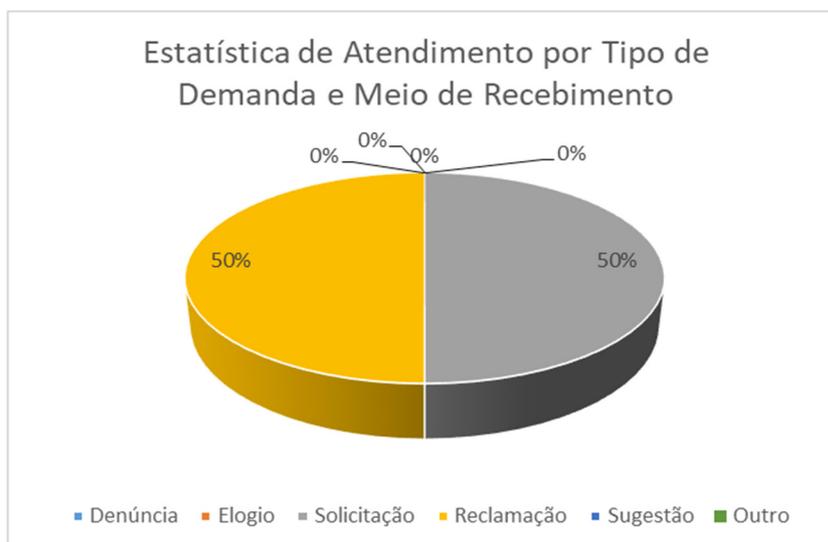
- Auxiliar a Mesa Diretora na tomada de medidas necessária à regularidade dos trabalhos legislativos e administrativos;
- Acompanhar as manifestações encaminhadas pela sociedade civil à Câmara Municipal;
- Conhecer as opiniões e necessidades da sociedade para sugerir à Câmara Municipal as mudanças por ela aspiradas ;
- Auxiliar na divulgação dos trabalhos da Câmara Municipal, dando conhecimento aos cidadãos dos canais de comunicação e dos mecanismos de participação disponíveis.

### III – DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES E MEIOS DE RECEBIMENTOS

Na tabela 1 constatamos que no período de 01 de Janeiro de 2020 à 31 de Dezembro de 2020 a Ouvidoria da Câmara recebeu um total de 2 manifestações, sendo 1 solicitação e 1 reclamação. Quanto aos meios de recebimento, constata-se que ambas manifestações foram recebidas pelo site.

**Tabela 1**

Estatística de Atendimento por Tipo de Demanda e Meio de recebimento							
Tipo	Meios de Recebimento						Total
	Presencial	Telefone	E-mail	Site/Internet	Carta	Interno	
Denúncia							0
Elogio							0
Solicitação				1			1
Reclamação				1			1
Sugestão							0
Outro							0
<b>Total Geral</b>	0	0	0	2	0	0	2



#### IV – ASSUNTOS ABORDADOS NAS MANIFESTAÇÕES

Conforme mencionado ao longo deste relatório, a Ouvidoria tem um papel importante na busca da melhoria da qualidade e efetividade dos serviços prestados à população. Dessa forma, é necessário identificar que assuntos foram mais abordados nas manifestações e focar as ações de governo no atendimento e/ou melhoria dos serviços prestados, bem como é possível estabelecer as prioridades de governo para o ano seguinte.

Pela tabela 2, pode-se notar que os registros realizados pela ouvidoria trataram sobre: Auxílio emergencial (referente a outro Município) com 1 demanda e reclamação referente a Agência dos Correios de Picada Café com 1 demanda, conforme detalhado na referida tabela.

Constata-se que as demandas recebidas pela Câmara não são de competência do Executivo e Legislativo de Picada Café e, dessa forma, quanto a demanda de auxílio emergencial o cidadão foi orientado a procurar o CRAS de seu Município e a reclamação sobre os Correios foi encaminhada via sistema “falabr” ao respectivo órgão.

**Tabela 2**

<b>Estatística dos Atendimentos por Assunto das Manifestações</b>	
<b>ASSUNTO</b>	<b>2020</b>
Auxílio emergencial referente a outro Município	1
Reclamação Correios - demanda encaminhada ao órgão	1
<b>Total Geral</b>	<b>2</b>



## **VI – CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Podemos concluir que a implantação da Ouvidoria está se efetivando como um canal de comunicação entre a Câmara Municipal e o cidadão, bem como está contribuindo para a identificação das demandas e subsidiando ao órgão um melhor direcionamento das ações de Governo e o aprimoramento dos serviços prestados a população.

Fora proporcionada autonomia funcional ao Ouvidor e houve aderência e colaboração dos servidores aos seus trabalhos, contribuindo para um desempenho satisfatório de suas atividades.

Quanto à estrutura orgânica da Ouvidoria, pode-se relatar a carência de capacitações específicas à Ouvidora e a dificuldade de administrar o tempo, uma vez que ela também é responsável pela Unidade Central de Controle Interno do Município, sendo servidora concursada com carga horária de 20h semanais.

Considerando as dificuldades mencionadas, a elevada demanda de trabalho e a carga horária, informamos que ainda não foi possível elaborar e realizar as pesquisas de satisfação com os usuários dos serviços.

Cabe mencionar que a Carta de Serviços ao Cidadão encontra-se concluída e disponibilizada no site da Câmara na aba “Ouvidoria”.