RELATÓRIO ANUAL DA GESTÃO DA OUVIDORIA DE 2020

Ouvidoria da Câmara do Município de Ministro Andreazza

Em atendimento ao inciso II do caput do art.14 e do art. 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Ministro Andreazza
2020

IDENTIFICAÇÃO

ORGÃO FEDERATIVO

Câmara Municipal de Ministro Andreazza/RO
CNPJ: 63.789.408/0001-04
Cidade: Ministro Andreazza UF: RO
End: Rua Espirito Santo Nº 5501 - Centro
Gestor: Nildo Leal da Silva
Email: gabinete@ministroandreazza.ro.leg.br
Tel: 69 3448-2213

OUVIDORIA DA CÂMARA DE MINISTRO ANDREAZZA

End: Rua Espirito Santo Nº 5501 - Centro
Email: ouvidoria@ministroandreazza.ro.leg.br
Tel: (69) 99950-3609

INTRODUÇÃO

O Relatório estatístico anual do exercício de 2020 é o instrumento destinado à demonstração da execução dos serviços prestados no âmbito municipal durante o exercício de 2020. Elaborado pelo Ouvidor, visando tornar transparentes as ocorrências encaminhadas ao setor de ouvidoria do município. O Relatório agrega itens pertinentes às solicitações encaminhadas, uma vez que, as ouvidorias públicas são consideradas instrumentos da democracia, na medida em que possibilitam à sociedade o exercício do direito à participação e ao controle da administração pública, constituindo-se em um canal de interlocução entre o cidadão e o poder público.

As Ouvidorias são, portanto, um instrumento do estado democrático porque constituem um espaço de abertura às demandas e negociação dos interesses do cidadão. Nesse cenário, as Ouvidorias públicas brasileiras constituem um canal decisivo para a escuta e encaminhamento de questões que afetam os cidadãos.

A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha o caso às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração. A partir das informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria pode identificar melhorias, providenciar mudanças, assim como apontar situações irregulares no órgão ou entidade cuja ação está sendo questionada. Constitui, portanto, mais um canal por meio do qual o cidadão participa de forma efetiva no controle social da gestão pública.

Missão: acolher e dar respostas às demandas da sociedade como um todo, aos servidores municipais e em especial ao cidadão, realizando a interlocução com diligência, isenção e transparência, estimulando ações voltadas ao controle social para aprimoramento dos serviços prestados pela Câmara Municipal de Ministro Andreazza.

Valores: responsabilidade social, interlocução e parceria com a sociedade e com a Gestão dos serviços públicos da Câmara Municipal; Gestão participativa.

Compromissos:

→ Estabelecer canais de comunicação com o cidadão a fim de facilitar e agilizar o fluxo das informações e a solução de seus pleitos.

→ Facilitar o acesso do cidadão à Ouvidoria, simplificando os procedimentos internos e promovendo a divulgação sistemática de sua missão institucional, bem como dos serviços oferecidos ao cidadão.

→ Organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas, de modo a produzir indicativos quantificados para a Gestão Municipal, visando à melhoria dos serviços prestados à sociedade.
→ Apresentar informações para subsidiar ações de aprimoramento dos serviços prestados pela Ouvidoria.

Atribuições:
→ Promover ações para aprimorar o exercício do controle social.
→ Receber e tratar todas as manifestações com isenção e imparcialidade
→ Fornecer informações aos setores da Prefeitura para subsidiar ações competentes.
→ Orientar o cidadão quanto ao encaminhamento de sugestões, elogios, solicitações, reclamações, informações e pedidos de esclarecimentos.
→ Informar ao usuário o resultado de sua demanda.
→ Controlar, acompanhar e encaminhar as manifestações aos setores competentes para adoção das providências cabíveis.
→ Divulgar os serviços prestados pela Ouvidoria e os resultados alcançados.
→ Identificar oportunidades de melhoria e propor medidas corretivas e preventivas.
→ Tornar a Ouvidoria conhecida pela sociedade.
→ Propor e realizar parcerias com órgãos e entidades para intercâmbio de conhecimento e boas práticas.

BASE LEGAL

RESOLUÇÃO Nº 006, DE 24 DE JUNHO DE 2019. – Institui a Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Ministro Andreazza e dá outras providencias;

RESOLUÇÃO 005 DE 24 JUNHO DE 2019, Regula o Acesso a Informações da Câmara Municipal de Ministro Andreazza – RO, Previsto no inciso XXXIII do art. 5°, inciso II do § 3° do art. 37 e no §2° do art. 216 da Constituição Federal, e dá outras providências;

RESOLUÇÃO Nº. 007 DE 16 DE SETEMBRO DE 2019, Dispõe sobre o Regimento Interno da Ouvidoria e o Acesso a Informação da Câmara Municipal de Ministro Andreazza – RO, e dá outras providências*;*

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.

LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018. - Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet).

Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que dispõe de normas de desburocratização e simplificação;

Decreto 47529, de 12 de novembro de 2018 - dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos... Institui o Fórum Permanente de Ouvidorias do Poder Executivo estadual.

Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações dos usuários são classificadas, pela Lei nº 13.460/2017, de 26 de junho de 2017, em reclamação, denúncia, elogio, sugestão, solicitação de providência e solicitação de simplificação. As manifestações recebidas pela Ouvidoria são classificadas em:

ELOGIO

Demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do Serviço/atendimento.

SOLICITAÇÃO

Requerimento de atendimento ou serviço que não esteja disponibilizado pelos canais de atendimento da Prefeitura Municipal. Formalização de pedido de informação, orientação ou esclarecimento acerca da atuação da Prefeitura ou sobre matéria de sua Competência. Solicitação de providência.

RECLAMAÇÃO

Acolhimento de reclamações sobre serviços públicos solicitados, cujas solicitações foram encerradas ou não solucionadas de forma satisfatória para o munícipe. Crítica, manifestação de desagrado ou protesto sobre Serviço prestado, ação ou omissão da administração ou de servidor/ Colaborador da Prefeitura, considerado ineficiente, ineficaz ou não Efetivo. Nesses casos a atuação da Ouvidoria é de 2ª instância, o que significa que apenas aquelas cujos prazos já estão vencidos, com ou sem resposta, serão aceitas pela Ouvidoria. Também é possível reclamar sobre a qualidade do atendimento.

SUGESTÃO

Manifestação que apresenta ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela Prefeitura.

DENÚNCIA

Acolhimento de denúncias sobre irregularidades praticadas por servidores municipais, como descumprimento de obrigações, obtenção de vantagens, cobrança de propina ou outras situações que possam atentar contra o direito do munícipe. Trata-se de práticas de atos ilícitos cuja solução depende da atuação de órgão de controle interno ou externo.

ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES ENVIADAS A OUVIDORIA NO EXERCÍCIO DE 2020

A ouvidoria vem demonstrar os resultados produzidos em razão da participação dos cidadãos.

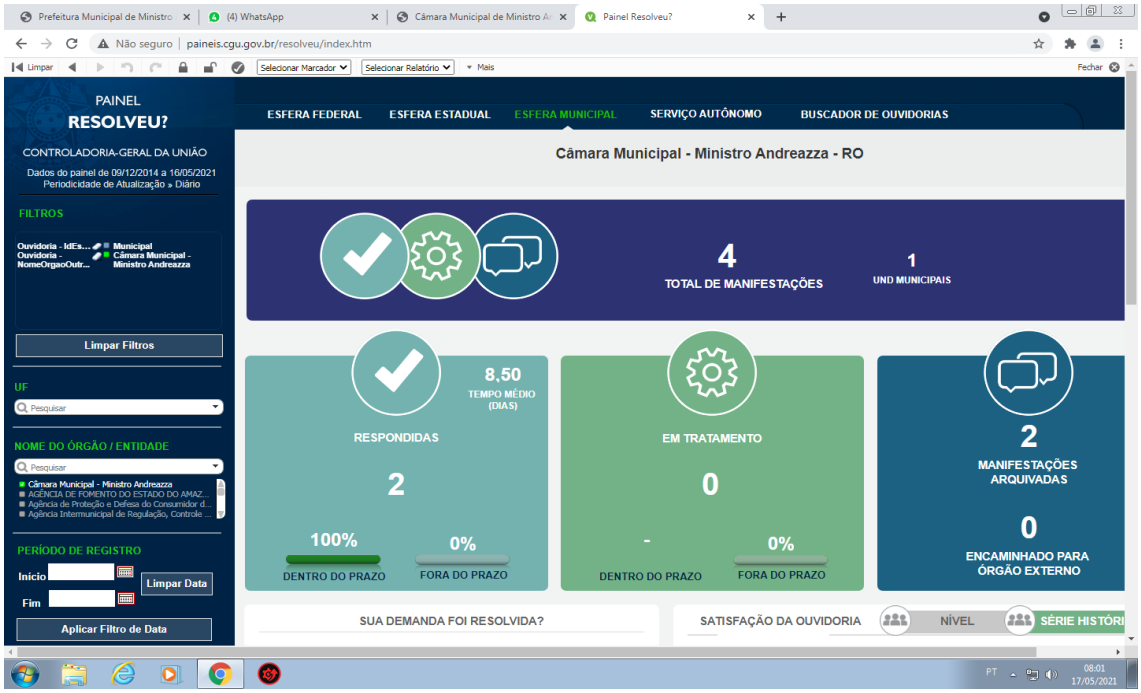
Ou seja, utilizando o conteúdo das solicitações, que visam sugerir mudanças nos processos da administração pública, contribuindo para que os agentes públicos providenciem medidas corretivas. Dessa maneira, em 2020 foram encaminhadas a esta ouvidoria as seguintes solicitações:

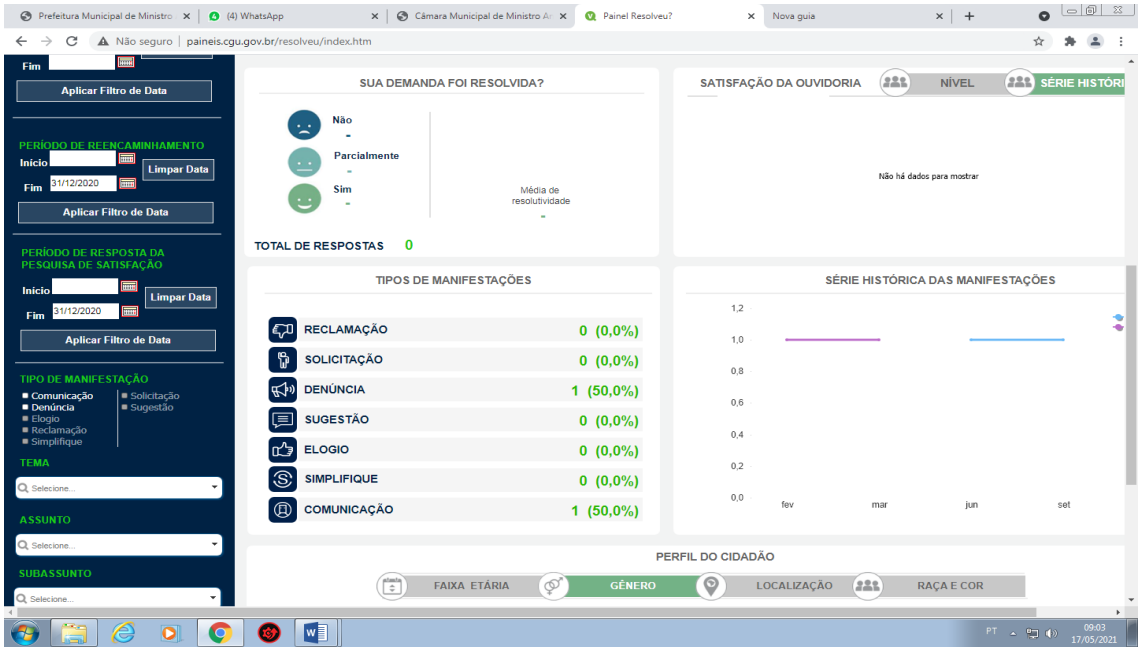
PEDIDOS RECEBIDOS E EMCAMINHADO	MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES	Nº DE PEDIDOS
SUGESTÃO	-	00
ELOGIO	-	00
SOLICITAÇÃO	-	02
RECLAMAÇÃO	-	00
DENÚNCIA	-	01
COMUNICAÇÃO	-	01

CANAL DE ENTRADA	Nº DE PEDIDOS
SISTEMA OUVIDORIA (e-OUV)	**04**
E-MAIL	**00**
PRESENCIAL	**00**
TELEFONE	**00**
TOTAL	**04**

ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

De acordo com os pedidos recebidos e encaminhados no sistema Ouvidoria, referente ao exercício de 2020 foi identificado 04 (quatro) manifestações, foram analisadas e respondidas no sistema como mostra o quadro a baixo.





Esta Ouvidoria disponibiliza o relatório estatístico anual contendo a quantidade de pedidos de informação do **exercício de 2020,** de acordo com o artigo 15 da Lei nº 13.460/17.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando que as Ouvidorias e suas funções, bem como a Lei de Proteção ao usuário do serviço público (13.460) e a Lei do Acesso à Informação (12.527) estão ainda em processo de consolidação em todo o Brasil.

Considerando, também, que muitos municípios, como o nosso, careciam de melhor direção no sentido de estabelecer padrões de atendimento, registro e gestão dos serviços.

Percebemos que temos um longo caminho para alcançar a excelência e eficiência na gestão pública para atender efetivamente à população de nosso município. Porém, ‘toda jornada começa com os primeiros passos. Isto é o que estamos fazendo.

Os esforços para gerar clareza nos registros dos pedidos do cidadão, pedindo agilidade no atendimento e eficiência na prestação do serviço público, são motivados por nossa missão de estimular o controle social (integração da sociedade com a administração publica, com a finalidade de solucionar problemas e as deficiências sociais com mais eficiência).

Para tanto, nos apoiamos em ombros de gigantes. Buscando parcerias com outros órgãos internos e externos ao executivo, e também, como outras cidades que estejam experimentando sucesso em suas ações de buscar participação dos cidadãos na gestão pública.

Agradecemos aos muitos parceiros, de dentro e de fora, pela inestimável ajuda em nosso compromisso com os princípios e valores de uma gestão transparente e eficaz.

Ministro Andreazza, 14 de maio de 2021.

Lucidalva Siveira da Silva
Ouvidora/CMMA