



CÂMARA MUNICIPAL
DE QUIRINÓPOLIS
OUVIDORIA

RELATÓRIO ANUAL

Lara Patrícia Sandre
Coordenadoria da Ouvidoria

COORDENADORIA DA OUVIDORIA

Lara Patrícia Sandre

MESA DIRETORA (BIÊNIO: 2023-2024)

Fernando Mendes Novais
Presidente

Cleilton Dias de Resende
1º Vice Presidente

Wellington Faustino Fernandes da Silva
1º Secretário

Denilson Barbosa de Souza
2º Vice Presidente

Marcos Túlio Barroso
2º Secretário

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	4
2. SOBRE A OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE QUIRINÓPOLIS.....	5
3. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO.....	6
4. APRESENTAÇÃO DE DADOS.....	7
5. MANIFESTAÇÕES ANUAIS.....	8
6. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA.....	9
7. CANAIS DE ATENDIMENTO.....	10
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	11

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Quirinópolis, instituída pela Resolução nº 066/2020, de 25 de agosto de 2020, possui papel de ser a porta de entrada para o diálogo entre os munícipes e seus vereadores, recepcionando por meio de seus canais, o recebimento de solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências e assim colaborando para a transparência das ações e para a formação de uma cultura que respeite os Direitos Humanos e promova a cidadania e a democracia participativa.

O Relatório Anual da Ouvidoria é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelos setores e tem como objetivo fomentar a transparência aos resultados, bem como dar cumprimento ao art. 14, inciso II da Lei Federal nº 13.460/17.

Os dados informados foram coletados a partir dos canais de comunicação da Ouvidoria, utilizado no tratamento das demandas, apresentadas durante o ano, com a observação da política de sigilo e de confiabilidade nas publicações.

Dessa forma, apresentamos o Relatório Anual da Ouvidoria da Câmara Municipal de Quirinópolis referente ao ano de 2023.

2. SOBRE A OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE QUIRINÓPOLIS

Missão

Promover a realização da democracia e a efetividade dos direitos humanos, por meio da mediação de conflitos e do reconhecimento do outro como sujeito de direitos.

Função

Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos;

Reconhecer os cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeito de direitos;

Qualificar as expectativas de forma adequada, caracterizando situações e identificando os seus contextos, para que a Câmara possa decodificá-las como oportunidades de melhoria;

Responder aos cidadãos;

Demonstrar os resultados produzidos, avaliando a efetividade das respostas oferecidas, gerando dados e elaborando informações capazes de subsidiar a gestão pública.

Finalidade

Estimular a participação e a conscientização da população sobre o direito de receber um serviço público de qualidade, auxiliando o cidadão a identificar o lugar mais apropriado para a resolução de sua demanda ou problema.

Resolução nº 066/2020 da Câmara Municipal de Quirinópolis

Como parte do esforço da Câmara Municipal de Quirinópolis em organizar e consolidar as normas de regulamentação do funcionamento da Ouvidoria, foi publicada a Resolução nº 066, em agosto de 2020.

A resolução institui e regulamenta a ouvidoria na estrutura organizacional da Câmara Municipal de Quirinópolis, suas atribuições, responsabilidades e garantia de acesso do cidadão a ouvidoria.

A Ouvidoria fica instituída como meio de interlocução com a sociedade, constituindo-se um canal aberto para o recebimento de solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências.

Além de dispor sobre a obrigação da elaboração de relatório anual quantitativo e qualitativo referentes às atividades desenvolvidas pela ouvidoria.

3. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO



Denúncia

Comunicação de prática de ato ilícito cuja solicitação dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.



Elogio

É a demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou atendimento recebido.



Reclamação

É a demonstração de insatisfação relativa ao serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.



Simplifique

É a maneira pela qual o cidadão pode contribuir e participar do processo de simplificação do país, propondo melhorias e formas de desburocratizar serviços públicos. A solicitação de simplificação está definida no Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.



Solicitação

É o pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública.



Sugestão

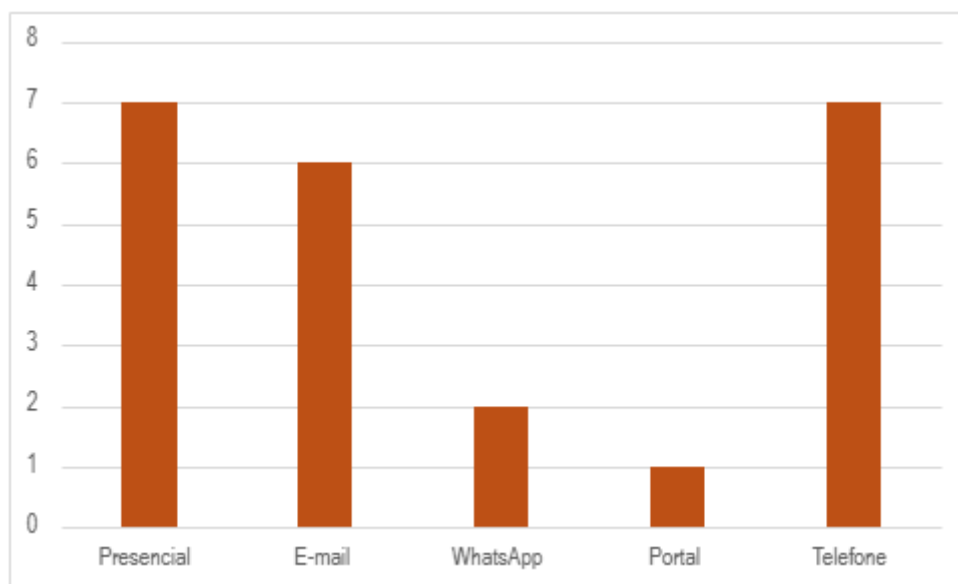
É a apresentação de ideia ou formulação de propostas de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela administração pública.

4. APRESENTAÇÃO DE DADOS

No ano de 2023, no período compreendido entre os dias 15 de janeiro a 20 de dezembro de 2023 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Quirinópolis registrou 23 (vinte e três) manifestações.

O recebimento de manifestações pela Ouvidoria por meio de canais de comunicação, deu-se mediante a seguinte distribuição:

Gráfico 1. Manifestações recebidas pela Ouvidoria



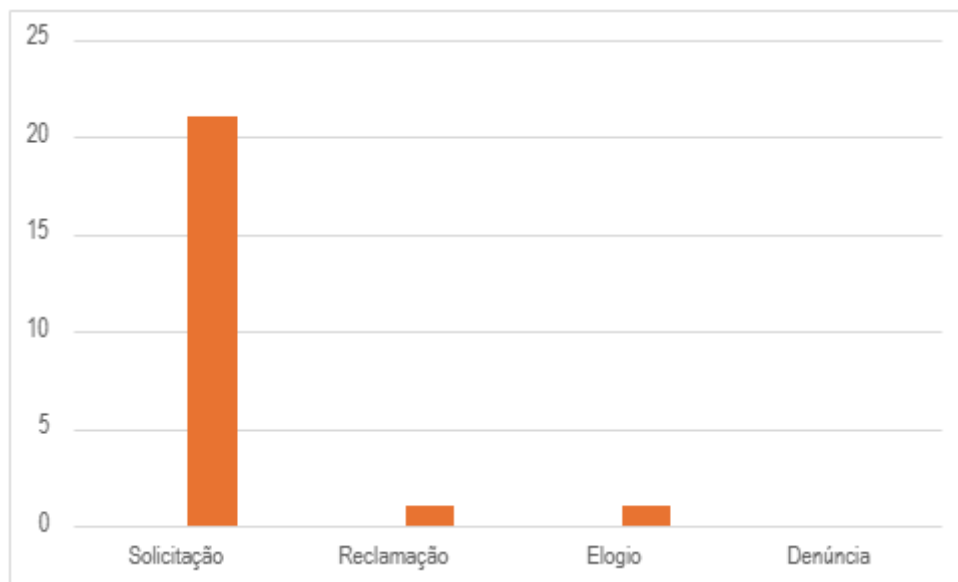
Conforme os dados coletados, verifica-se que o canal que se destaca com mais acessos às manifestações é o Presencial e Telefone, com um número total de 14, que representa 60% do total. Em segundo lugar vem as manifestações enviadas por e-mail no total de 6, depois as enviadas pelo por WhatsApp (2) e Portal da Ouvidoria (1).

As demandas foram respondidas em sua totalidade, não há pedidos e/ou manifestações em tratamentos ao exercício de 2023.

Ressalta-se que as manifestações são pronunciamentos dos usuários dos serviços públicos e têm por objetivo principal apresentar, declarar, dar conhecimento à Ouvidoria de seus anseios, dúvidas, necessidades e opiniões, auxiliando o poder público.

As solicitações recebidas poderão ser efetuadas por qualquer cidadão nos canais de atendimento disponível e também diretamente na Sede da Câmara Municipal de Quirinópolis, por qualquer meio legítimo, pedido de acesso a informações, bastando, para tanto, protocolar documento dirigido a Ouvidoria. Uma vez recebido o protocolo, o responsável remeterá ao setor competente para que no prazo estipulado pela Lei Federal nº 12.527 de 18 de novembro de 2011.

Gráfico 2. Total de manifestações



O Gráfico 2 apresenta o total de manifestações recebidas no ano de 2023 por tipo de manifestação. A partir desses dados, é possível constatar que o tipo de manifestação mais demandado foi a solicitação com total de 91%.

5. MANIFESTAÇÕES ANUAIS

A Ouvidoria busca solucionar a maior parte das manifestações no âmbito de suas competências, mas também possuem encaminhamentos para as demais entidades públicas externas a Câmara Municipal de Quirinópolis. No ano de 2023, todas as manifestações foram atendidas nas instâncias da Câmara, segue abaixo exemplo de algumas das demandas recebidas pela Ouvidoria.

Manifestações pertinentes à Prefeitura Municipal e Secretarias Municipais

Solicitação de número de telefone de atendimento da Prefeitura Municipal;

Solicitação de conservação das praças públicas;

Solicitação de iluminação no cemitério;

Reclamação falta de profissionais na área médica e da educação;

Manifestações referente aos setores interno da Câmara Municipal de Quirinópolis

Solicitação do contato telefônico e e-mail dos vereadores da legislatura atual para cadastro na ALEGO;

Informação do horário de atendimento dos vereadores nos gabinetes;

Elogio as moções apresentadas para homenageados na área de segurança pública;

Informação sobre licitação e contratos;

Informação sobre edital de concurso;

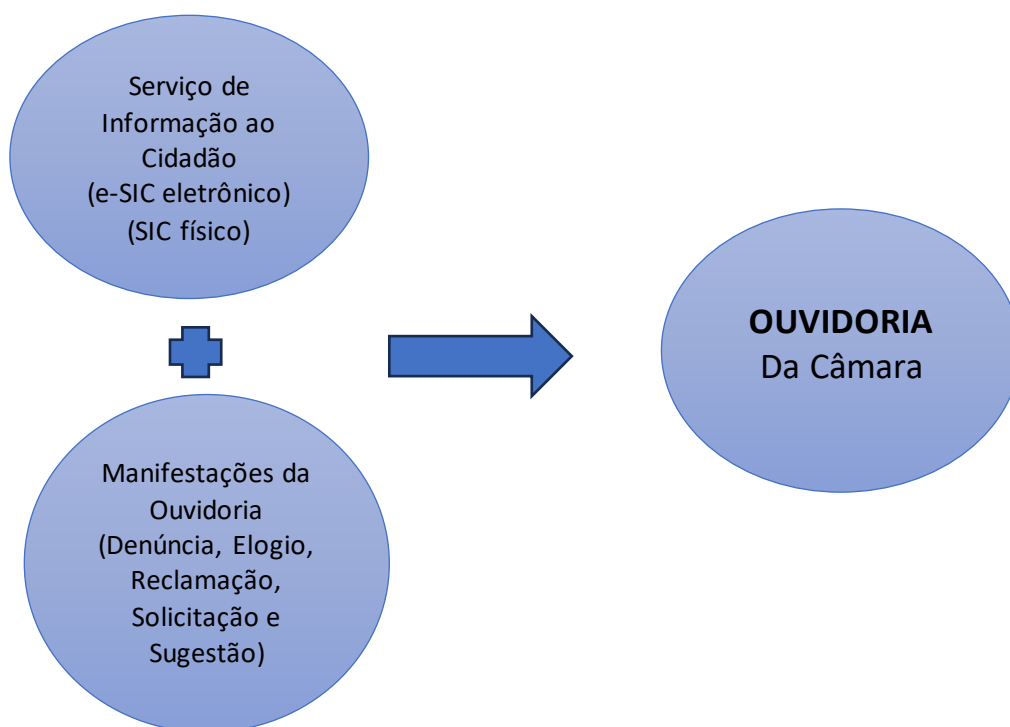
Solicitação da integra de projetos de lei protocolados;

6. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria procura estimular a participação e a conscientização da população sobre o direito de receber um serviço público de qualidade, auxiliando o cidadão a identificar o lugar mais apropriado para a resolução de sua demanda ou problema.

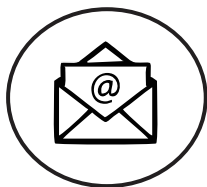
No seu trabalho cotidiano, a Ouvidoria desempenha as seguintes ações:

- Receber as manifestações dos cidadãos, procurando interpretá-las e buscando soluções para cada caso, com o objetivo de aperfeiçoar o processo de prestação do serviço público;
- Contribuir para qualidade, no sentido de melhorar os serviços prestados buscando a satisfação do cidadão que utilizam os serviços públicos;
- Informar aos cidadãos quais são os órgãos que devem ser acionados para a resolução de suas demandas, quais são suas responsabilidades e de que forma a resposta poderá ser cobrada;
- Funcionar como instrumento de interação entre o órgão público e a sociedade;
- Contribuir para o fortalecimento da cultura de direitos humanos, privilegiando a visão do cidadão como sujeito de direitos e estimulando sua autonomia;
- Incentivar e propiciar aos servidores da Ouvidoria oportunidades de capacitação e aperfeiçoamento para o desenvolvimento das suas atividades;
- Auxiliar na divulgação dos trabalhos da Câmara Municipal de Quirinópolis, dando conhecimento aos cidadãos dos canais de comunicação e dos mecanismos de participação disponíveis.



7. CANAIS DE ACESSO

A Ouvidoria disponibiliza os seguintes canais de acesso ao usuário:



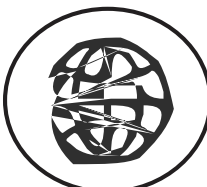
E-mail ouvidoria@quirinopolis.go.leg.br



Telefone (64) 3651-1040



WhatsApp (64) 3651-1040



Site quirinopolis.go.leg.br/ouvidoria



Correspondência ou atendimento presencial

Rua Prof. Glicério da Cunha esq. c/ a Rua Domingos Jacinto da Luz,
Bairro Municipal, Quirinópolis-GO, CEP: 75860-000

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Quirinópolis tem cumprido com sua missão de atuar como interlocutora entre os cidadãos/usuários de seus serviços, assegurando o acesso à informação, o direito a receber as informações de seu interesse particular ou coletivo, que devem ser prestados nos prazos que a lei determina.

A Ouvidoria tem continuamente aprimorado seus processos com vistas ao cumprimento de sua missão institucional de servir como canal de comunicação entre o cidadão e a Câmara, e com o objetivo de tratar de maneira articulada com os demais órgãos públicos do município para adequado atendimento das demandas acerca dos serviços prestados pela Câmara, tendo como foco possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.