



CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES

Casa Antônio Tomé de Oliveira

CALÇADO - PERNAMBUCO



OUVIDORIA PARLAMENTAR

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL DE
2023



CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES

Casa Antônio Tomé de Oliveira

CALÇADO - PERNAMBUCO

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	4
2. SOBRE A OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE CALÇADO.....	5
3. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO.....	6
4. APRESENTAÇÃO DE DADOS.....	7
5. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA.....	8
6. CANAIS DE ACESSO.....	10
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	11



CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES

Casa Antônio Tomé de Oliveira

CALÇADO - PERNAMBUCO

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Calçado, instituída pela Resolução nº 01/2023, de 18 de setembro de 2023, possui papel de ser a porta de entrada para o diálogo entre os cidadãos e seus vereadores, recepcionando por meio de seus canais, o recebimento de manifestações, sejam elas 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 ao público, bem como dar em atendimento à Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação) e à Lei Complementar Federal nº 131, de 27 de maio de 2009 (Lei da Transparência).

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



CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES

Casa Antônio Tomé de Oliveira

CALÇADO - PERNAMBUCO

2. SOBRE A OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE CALÇADO

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.



CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES

Casa Antônio Tomé de Oliveira

CALÇADO - PERNAMBUCO

3. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO



Denúncia

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



Elogio

É a comprovação 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.



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.



CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES

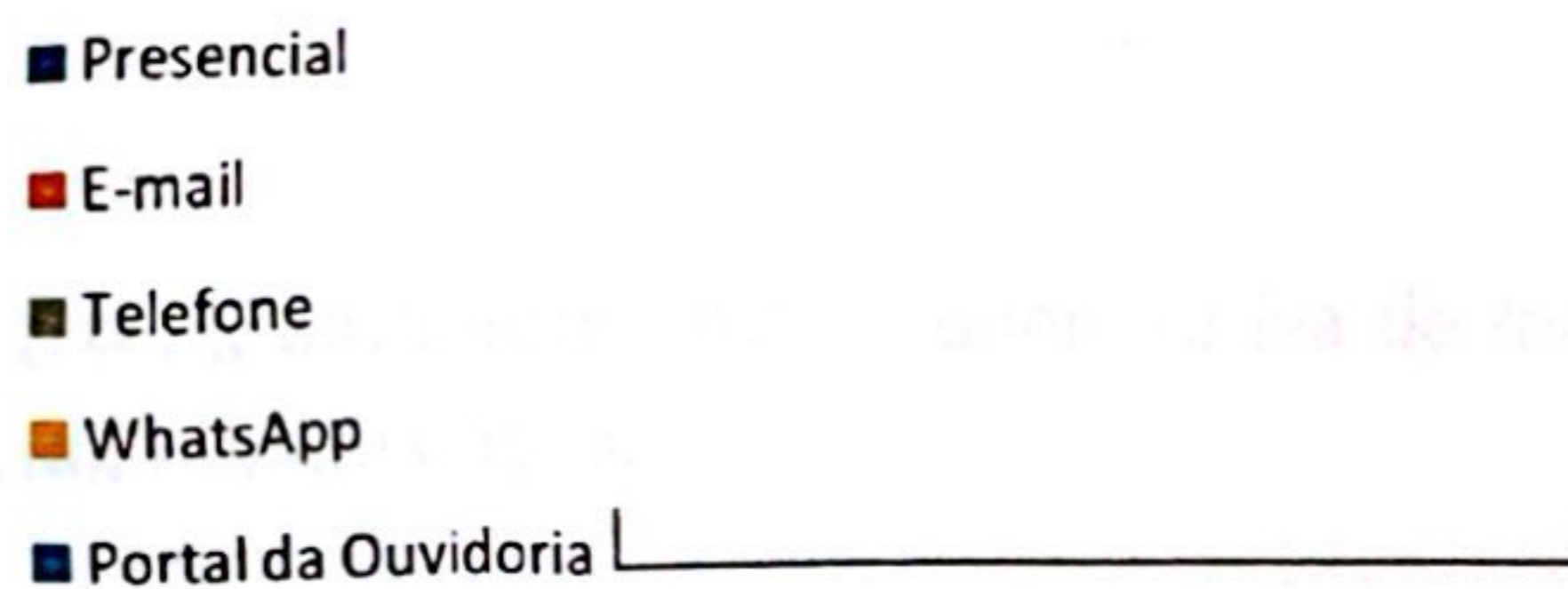
Casa Antônio Tomé de Oliveira

CALÇADO - PERNAMBUCO

4. APRESENTAÇÃO DE DADOS

No ano de 2023, no período compreendido entre os dias 18 de setembro a dezembro de 2023 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Calçado não obteve nenhum registro de manifestações.

Gráfico 1. Manifestações recebidas pela Ouvidoria



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.



CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES

Casa Antônio Tomé de Oliveira

CALÇADO - PERNAMBUCO

Gráfico 2. Total de manifestações

- Solicitação
- Reclamação
- Elogio
- Denúncia

O Gráfico 2 seria para apresentar a quantitativa de manifestações, porém, o ano de 2023 não consta nenhuma manifestação.



CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES

Casa Antônio Tomé de Oliveira

CALÇADO - PERNAMBUCO

5. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Legislativa procura incentivar 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 adequado para a resolução de sua demanda ou problema.

O cotidiano da Ouvidoria realiza as seguintes ações:

- Receber as manifestações dos cidadãos, procurando compreender e buscando soluções, com o objetivo de aperfeiçoar o processo de prestação do serviço público;
 - Cooperar para qualidade, dessa forma, melhorar os serviços prestados buscando a satisfação da sociedade que utilizam os serviços públicos;
- esclarecer 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;
- Atuar 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.



CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES

Casa Antônio Tomé de Oliveira

CALÇADO - PERNAMBUCO

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Calçado tem cumprido com sua missão de atuar como interlocutora entre os cidadãos/usuários de seus serviços públicos, assegurando o acesso à informação, o direito a receber as informações de seu interesse particular e principalmente do 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.




CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES

Casa Antônio Tomé de Oliveira

CALÇADO - PERNAMBUCO

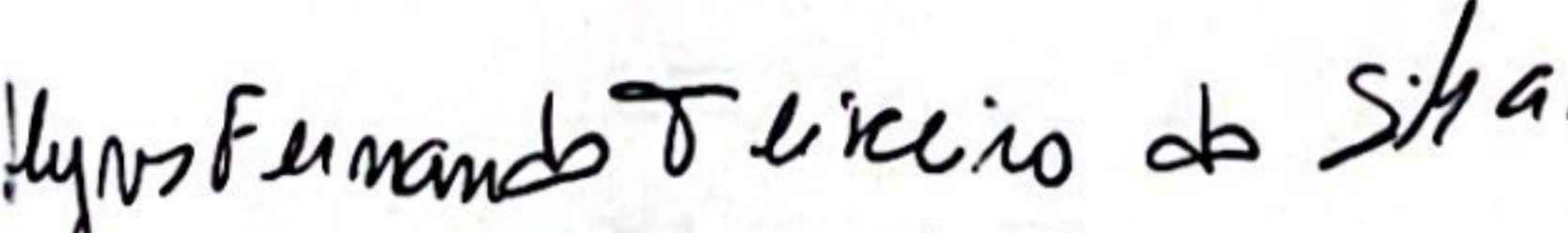
MESA DIRETORA


Severino Ramos dos Santos Silva
Presidente

José Carlos Macário dos Santos
1º Secretário


Cleidson Arnobio de Freitas Silva
2º Secretário

OUVIDORIA


Hyres Fernanda Teixeira da Silva
Ouvidor Geral