

**20
23**

Relatório Anual

OUVIDORIA CÂMARA
MUNICIPAL DE PARNAMIRIM



CÂMARA MUNICIPAL

de Parnamirim

MESA DIRETORA

PRESIDENTE: Wolney França (PSC)

1º VICE-PRESIDENTE: Michael Borges (Avante)

2º VICE-PRESIDENTE: Thiago Fernandes (Solidariedade)

1º SECRETÁRIO: Gustavo Negócio (Republicanos)

2ª SECRETÁRIA: Carol Pires (DEM)

VEREADORES(AS)

Afrânio Bezerra (Avante)	- (84) 99896-0126
Binho de Ambrósio (Solidariedade)	- (84) 99896-0094
Carol Pires (União Brasil)	- (84) 99896-0091
César Maia (PSD)	- (84) 99896-0050
Eder Queiroz (PSC)	- (84) 99896-0122
Fativan Alves (PSD)	- (84) 99896-0140
Gabriel César (PL)	- (84) 99896-0164
Gustavo Negócio (PRB)	- (84) 99896-0053
Irani Guedes (PRB)	- (84) 99896-0089
Léo Lima (PSC)	- (84) 99896-0031
Marquinhos da Climep (AVANTE)	- (84) 99896-0163
Michael Borges (Avante)	- (84) 99896-0204
Prof. Diego (PSL)	- (84) 99896-0127
Prof. Italo (PSDB)	- (84) 99896-0120
Rhalessa de Clênio (PTB)	- (84) 99896-0039
Thiago Fernandes (Solidariedade)	- (84) 99896-0136
Vavá Azevedo (PP)	- (84) 99896-0137
Wolney França (PSC)	- (84) 99896-0188

CONTATO

Av. Castor Vieira Régis, S/No, Cohabinal, Parnamirim/RN - CEP: 59140-670

Instagram: @camaraparnamirim

Facebook: @camaramunicipaldeparnamirim

Youtube: @CamaraMunicipaldeParnamirim

OUVIDORIA

Maria Edinara Mesquita Bueno

Luan Victor Ribeiro de Oliveira

CONTATO

Av. Castor Vieira Régis, S/N, Cohabinal, Parnamirim/RN - CEP: 59140-670

E-mail: ouvidoria@parnamirim.rn.leg.br | (84) 99896-0052

App: mobbycidade.com (Câmara Conecta)

Site: parnamirim.rn.leg.br;

E-sic : <https://cmparnamirim.1doc.com.br/b.php?pg=wp/detalhes&itd=7>

Funcionamento: de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h.

PRODUÇÃO EDITORIAL

Assessoria de Comunicação Social - ASCOM/CMP

Projeto Gráfico e diagramação: Cida Ramos, Livia Mel e Simone Santos

Fotos: Felipe Américo, Freepik e Canva

SUMÁRIO

■ Considerações Iniciais	5
■ Atribuições da Ouvidoria	4
■ Principais atividades desenvolvidas em 2023 pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Parnamirim	5
■ Manifestações recebidas em 2023	6
■ Análise dos pontos Recorrentes	8
■ As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas	11

“No silêncio do ouvir, esvaziamos a nós mesmos a fim de acolher os anseios daqueles que precisam de um espaço de compreensão e empatia para ter a sua voz abraçada.”

Maria Bueno

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A Ouvidoria da Câmara Municipal De Parnamirim, instituída por meio da Lei Complementar nº 155/2019, é um dos setores integrantes do Poder Legislativo Municipal e corresponde a um instrumento de concretização da cidadania, viabilizando o atendimento da demanda crescente por uma maior participação popular nas decisões da administração pública municipal.

O estabelecimento deste canal aproxima a sociedade dos seus representantes, graças a possibilidade de o cidadão registrar suas reclamações, solicitações, sugestões, elogios, pedidos de informação e simplificação dos serviços prestados por esta Casa Legislativa, promovendo a democracia, transparência e o controle social.

Nessa perspectiva, a interação direta entre os cidadãos e a Administração Pública efetiva a participação ativa dos reais detentores do poder na formulação de políticas públicas e na supervisão dos serviços oferecidos, contribuindo, assim, para o aperfeiçoamento da eficiência na atuação administrativa e promovendo a adequação das práticas governamentais às reais necessidades da sociedade.

A Ouvidoria conta com uma equipe capacitada, apta a atender às manifestações encaminhadas pela população. Ela possui estrutura em espaço físico, que possibilita o atendimento presencial ao cidadão e, além disso, as manifestações ou solicitações podem ser recebidas, também, por meio de sistemas informatizados, telefone ou carta. Dessa forma, disponibiliza à sociedade meios de efetivar a sua participação, bem como os direitos constitucionalmente assegurados.



ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA CMP

Com o advento da Lei Complementar Municipal 155/2017, que disciplina a estrutura organizacional desta Casa Legislativa, foram instituídas as atribuições da Ouvidoria, nos termos do anexo III, art. 8º, inciso V, alínea C da supracitada lei. Quais sejam:

Sumário das principais atribuições

I - Fazer cumprir as disposições legais, regimentais e regulamentares, bem como as determinações da Mesa Diretora e do Presidente;

II - Zelar pela observância, economicidade e publicidade, atuando na defesa dos direitos e interesses individuais homogêneos, coletivos e difusos junto ao Legislativo Municipal;

III - Receber e registrar sugestões críticas, reclamações e representações de qualquer cidadão;

IV - Tomar conhecimento de matérias jornalísticas divulgadas pelos meios de comunicação, referentes ao funcionamento da Câmara Municipal;

V - Propor à Mesa Diretora da Câmara providências que entender necessárias ao aperfeiçoamento institucional do Poder Legislativo Municipal;

VI - Receber denúncias de atos de improbidade administrativa e de irregularidades praticadas por agentes políticos e servidores públicos integrantes Poder Público Municipal;

VII - Promover as ações necessárias à apuração da veracidade das reclamações e denúncias e, sendo o caso, levá-las ao conhecimento da Mesa Diretora;

VIII - Comunicar à Mesa Diretora condutas de agentes políticos e públicos do Poder Público Municipal que possam caracterizar a prática de ilícito no exercício da função pública;

IX - Sugerir medidas para a preservação e a defesa do interesse público, o restabelecimento da legalidade e a responsabilidade política, administrativa civil e criminal, conforme o caso;

X - Contribuir para garantir os direitos individuais e coletivos dos munícipes, bem como para formulação de propostas que aperfeiçoem o atendimento à população no âmbito municipal;

XI - Manter sigilo, quando solicitado, sobre denúncias e reclamações, bem como sobre sua fonte;

XII - Conforme determinação da Presidência, providenciar a abertura de Comissão de Sindicância destinada a apurar irregularidades na área administrativa;

XIII - Apresentar, mensalmente, à Mesa Diretiva relatório circunstanciado das atividades da Ouvidoria.

ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA CMP

Nesse sentido, é possível observar que as responsabilidades da Ouvidoria da Câmara Municipal de Parnamirim, estão diretamente relacionadas à concretização da cidadania e ao aprimoramento dos serviços públicos, contribuindo, assim, com a participação popular e a efetivação dos direitos do cidadão parnamirinese.



PRINCIPAIS ATIVIDADES

DESENVOLVIDAS EM 2023



Com a promulgação da Lei Complementar 225/2022, que institui a função de Ouvidor na Câmara Municipal de Parnamirim, um novo capítulo na gestão e transparência do órgão legislativo foi iniciado. Esta legislação representa um marco significativo na busca pela eficiência, participação e atendimento às demandas da sociedade, conferindo uma estrutura específica para o setor de Ouvidoria.

Estão listadas, a seguir, as principais atividades desenvolvidas em 2023 pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Parnamirim/RN:

- Adesão ao FalaBR: A Ouvidoria demonstrou seu compromisso com a modernização e ampliação de canais de comunicação, aderindo ao FalaBR, plataforma que possibilita o recebimento de manifestações online, ampliando a acessibilidade e participação da comunidade;
- Atendimento das demandas represadas, registradas no período anterior à instituição da função de Ouvidor;
- Participação do 15º Seminário Nacional Ouvidores e Ouvidorias;
- Realização de visitas nas Ouvidorias do TCE-RN e Ouvidoria do Poder Executivo Municipal de Parnamirim para conhecer as boas práticas utilizadas a fim de otimizar o trabalho da Ouvidoria e aperfeiçoar o serviço prestado ao cidadão;
- Participação na elaboração do planejamento estratégico da Câmara Municipal de Parnamirim, evidenciando a integração da Ouvidoria nos objetivos e metas institucionais;
- Elaboração da minuta de Resolução que regulamenta os serviços da Ouvidoria da Câmara Municipal de Parnamirim;

PRINCIPAIS ATIVIDADES

DESENVOLVIDAS EM 2023

- Elaboração da minuta Lei de Acesso à Informação no âmbito da Câmara Municipal de Parnamirim;
- Elaboração minuta Lei Geral Proteção de Dados no âmbito da Câmara Municipal de Parnamirim;
- Elaboração da Carta de Serviços da Ouvidoria;
- Elaboração do Controle detalhado das manifestações e das solicitações de acesso à informação;
- Reunião com a Agência de Inovação da Universidade Federal do Rio Grande do Norte para discutir a implementação do Sistema Kairós na Ouvidoria da Câmara Municipal de Parnamirim;
- Implementação de um serviço de atendimento da Ouvidoria por meio do WhatsApp, visando facilitar a comunicação telemática com os cidadãos.

Ao longo de 2023, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Parnamirim consolidou-se como um canal de aproximação entre o Poder Legislativo Municipal e a sociedade. Por meio de um trabalho comprometido com a excelência, a Ouvidoria contribuiu para a construção de uma gestão pública mais transparente, participativa e eficiente.

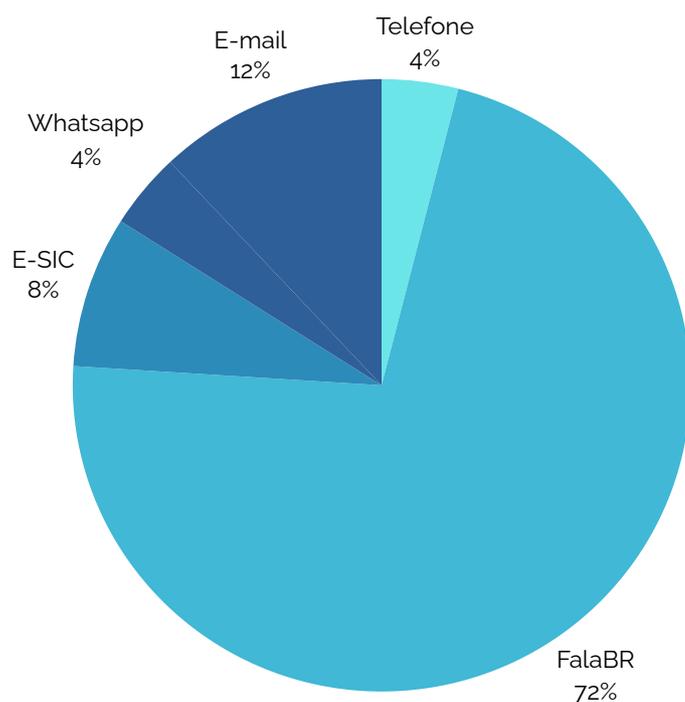


MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2023

Além das tarefas mencionadas anteriormente, a Ouvidoria, desempenhando o seu principal papel, recebeu um total de 111 (cento e onze) manifestações e solicitações de acesso à informação ao longo do ano.

O gráfico a seguir ilustra a origem das manifestações recebidas e respondidas pela Ouvidoria da Câmara Municipal, abrangendo também a demanda represada dos anos anteriores.

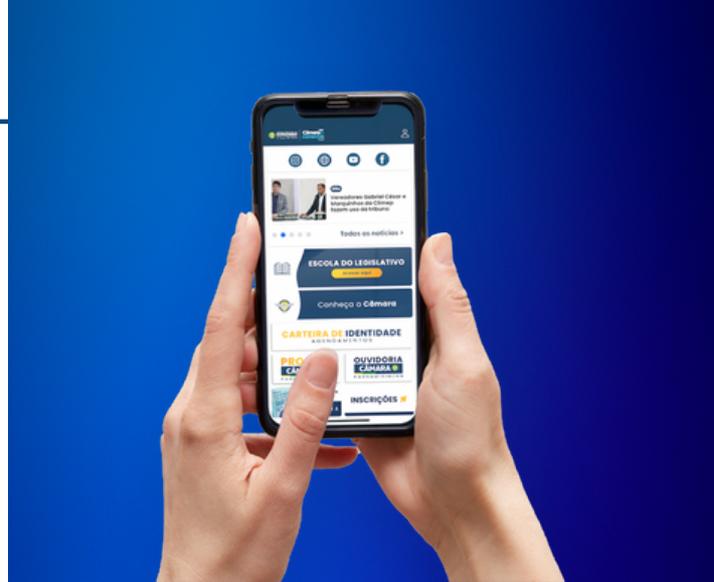
Gráfico 1: Origem das manifestações



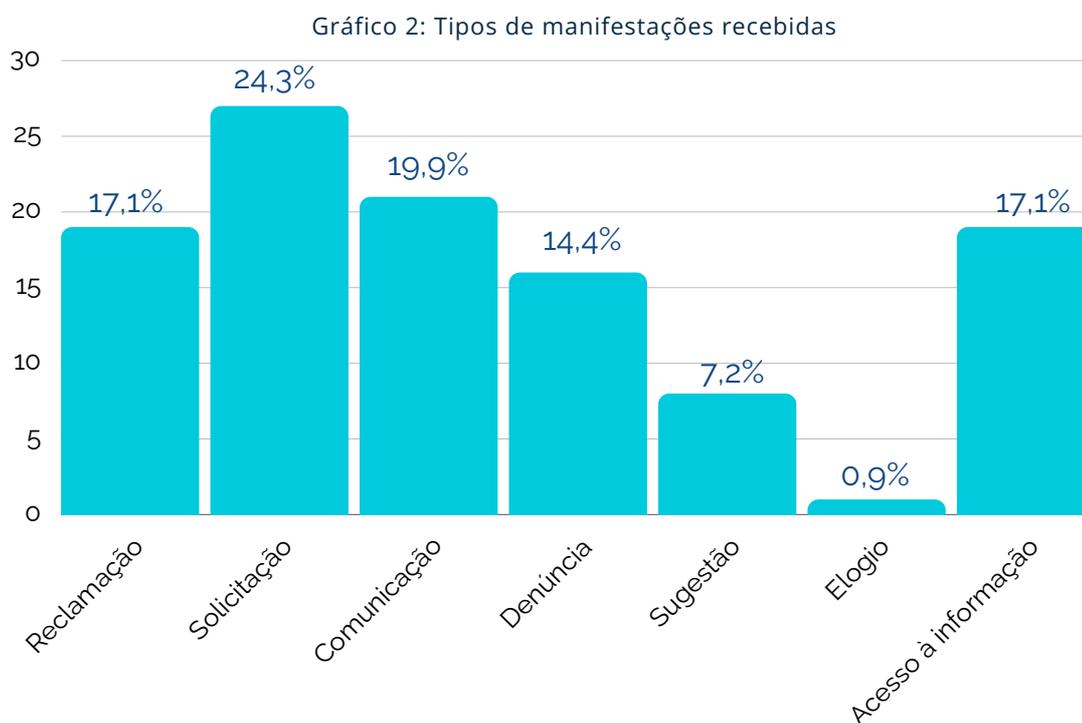
FONTE: FalaBR e Dashboard Ouvidoria - CMP

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2023

Por oportuno, destacamos que, durante o período observado, a Ouvidoria disponibilizou diversos canais de comunicação para os cidadãos. Os meios disponíveis incluíram o Fala.BR - acessível também por meio do aplicativo "Câmara Conecta"-, e-mail, telefone institucional, correspondência postal e atendimento presencial.



O gráfico a seguir demonstra os tipos de manifestações recebidas, apresentando como principais modalidades a solicitação e o pedido de acesso à informação.



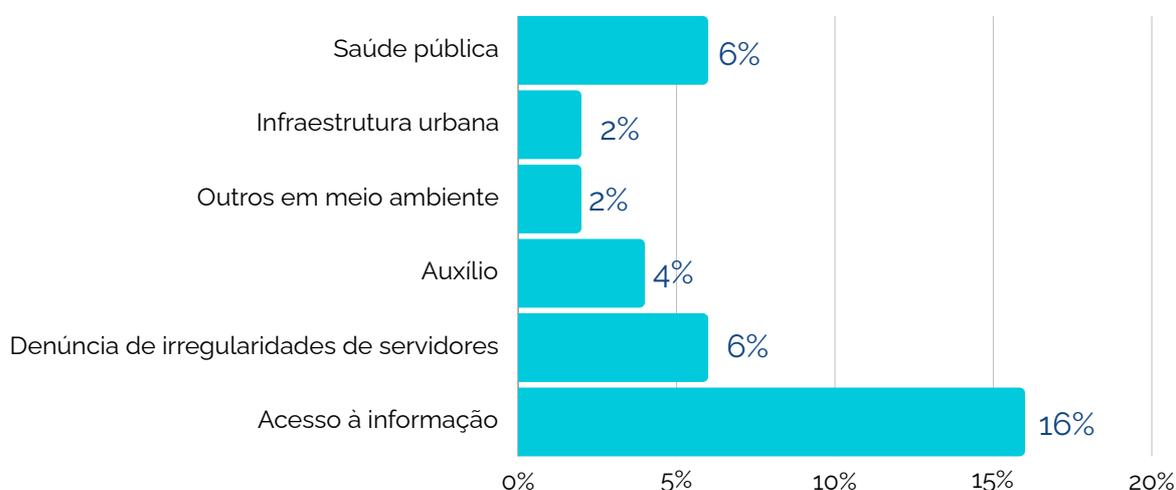
FONTE: FalaBR e Dashboard Ouvidoria - CMP

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2023

Os números confirmam a predominância da solicitação no rol de manifestações recebidas que, junto ao pedido de acesso à informação, corresponde a 41,44% do total de registros. Dessa forma, nesse primeiro ano de atuação, os resultados evidenciam o crescente interesse da comunidade em relação às iniciativas do Poder Legislativo Municipal, demonstrando a efetividade das estratégias de divulgação implementadas pela Ouvidoria, em parceria com a Assessoria de Comunicação (ASCOM), a fim de informar aos cidadãos acerca dos serviços oferecidos pelo órgão.

No que diz respeito aos assuntos predominantes nas manifestações recebidas, temos o gráfico a seguir, que aponta o acesso à informação como matéria de maior recorrência.

Gráfico 3: Pontos recorrentes



FONTE: FalaBR e Dashboard Ouvidoria - CMP

ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Os pedidos de acesso à informação, que se destacaram como a principal demanda em 2023, concentram-se principalmente na solicitação de Projetos de Lei. Isso evidencia a relevância da transparência e do acesso às leis para o pleno exercício da cidadania.

Em 16% dos casos, as demandas apresentadas na Ouvidoria estavam relacionadas à prestação de serviços do Poder Executivo, dentre as quais destacaram-se como principais assuntos a infraestrutura urbana e meio ambiente, que, em sua maioria, demandaram acerca de drenagem e escoamento de vias públicas. No que diz respeito à saúde pública, a reincidência esteve relacionada, especialmente, à prestação do serviço.

As manifestações relacionadas a auxílio, que corresponderam a 5% do total de registros, em sua maioria traziam dúvidas sobre os programas sociais do Governo Federal. No tocante às demandas pertinentes a irregularidades de servidores, estas representaram 6% do total de manifestações recebidas.



PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS

A Ouvidoria desempenha um papel fundamental para o aperfeiçoamento da prestação do serviço público ao identificar oportunidades a partir das demandas enviadas pela população.

No ano de 2023, em consonância com essa missão, ela contribuiu para o aprimoramento da divulgação de informações por meio do Portal da Transparência, promovendo assim um espaço mais eficiente para o acesso da população às informações de interesse público.

No que diz respeito às manifestações relacionadas ao Poder Executivo Municipal, estas foram devidamente encaminhadas para os órgãos competentes, solicitando a adoção de medidas adequadas ao tratamento das demandas registradas e, posteriormente, informando ao cidadão o número de protocolo para acompanhamento.

Quanto aos registros que demandaram uma ação direta da Câmara Municipal, seja por meio da sua atuação na função legiferante como também na fiscalização do poder executivo, estes foram encaminhados à Presidência desta Casa legislativa a fim de que as diligências cabíveis fossem adotadas.

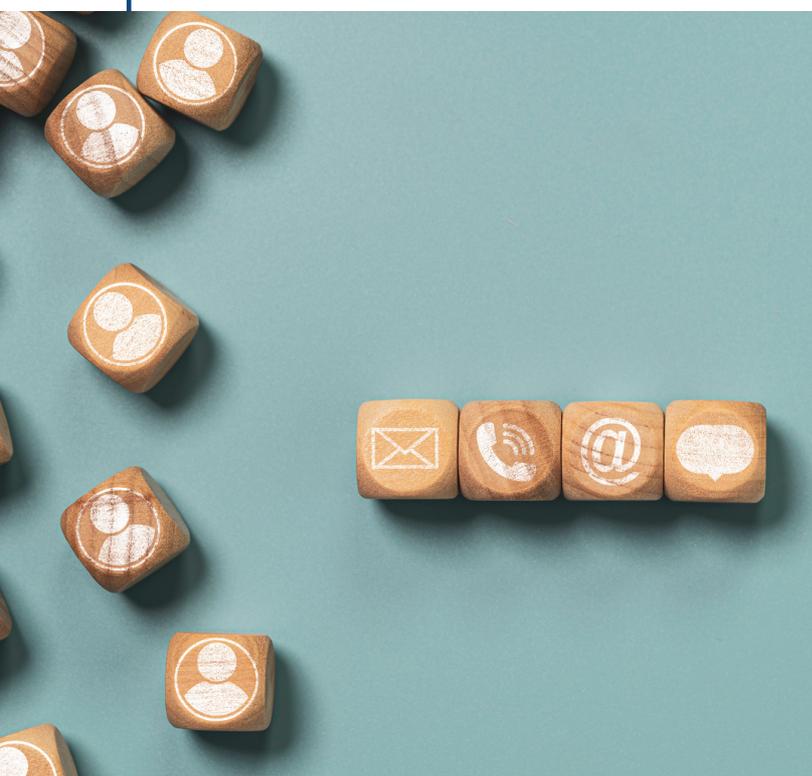
As demandas administrativas recebidas pela Ouvidoria, que englobam também aquelas relacionadas aos servidores da Câmara, foram submetidas à apreciação da Diretoria-Geral a fim de receber o devido tratamento por meio da implementação das ações necessárias para a sua resolução.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto, é possível observar que a Ouvidoria tem adotado medidas que refletem o seu comprometimento em orientar os cidadãos na busca pela resolução de suas demandas junto aos órgãos competentes. As atividades realizadas ao longo do ano de 2023 foram fundamentais para o desenvolvimento de práticas que facilitaram a introdução de novos meios de acesso, aproximando a sociedade do Poder Legislativo Municipal.

Além disso, a padronização do fluxo de processos contribuiu significativamente para a eficiência na prestação de serviços.

Esses esforços destacam a importância de manter e aprimorar tais serviços, cruciais para atingir a excelência na gestão e garantir um atendimento de qualidade à sociedade. Dessa forma, esta Ouvidoria reafirma seu compromisso em permanecer dedicada a atender às manifestações apresentadas pelos cidadãos, visando aprimorar continuamente a comunicação, a transparência e a eficácia nas ações desenvolvidas a fim de concretizar a satisfação do interesse público.





Av. Castor Vieira Régis, s/nº , Cohabinal, Parnamirim  [\(84\) 99896-0169](tel:(84)99896-0169)



[camaramunicipaldeparnamirim](https://www.facebook.com/camaramunicipaldeparnamirim)



www.parnamirim.leg.br



[@CamaraMunicipaldeParnamirim](https://www.youtube.com/@CamaraMunicipaldeParnamirim)



[@camaraparnamirim](https://www.instagram.com/camaraparnamirim)