



CÂMARA MUNICIPAL DE
PARNAMIRIM

MAIS PERTO DE VOCÊ



RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA

EXERCÍCIO 2024



CÂMARA MUNICIPAL DE PARNAMIRIM

MESA DIRETORA

PRESIDENTE: Dr. César Maia
1º VICE-PRESIDENTE: Rárika Bastos
2º VICE-PRESIDENTE: Michael Diniz
1º SECRETÁRIO: Thiago Fernandes
2º SECRETÁRIO: Eurico da Japão

VEREADORES(AS)

Afrânio Bezerra
Binho de Ambrósio
Chicão
Dr. César Maia
Éder Queiroz
Eurico da Japão
Gabriel César
Irani Guedes
Jonas Godeiro
Léo Lima
Marquinhos da Climep
Michael Borges
Michael Diniz
Professor Diego Américo
Professor Ítalo
Rafaela de Nilda
Rárika Bastos
Rhalessa de Clênio
Rodrigo Cruz
Serginho
Thiago Fernandes

OUVIDORIA

Luan Victor Ribeiro de Oliveira
Maria Edinara Mesquita Bueno

CONTATO

Av. Castor Vieira Régis, S/N, Cohabinal,
Parnamirim/RN - CEP: 59140-670
E-mail: ouvidoria@parnamirim.rn.leg.br
Whatsapp: (84) 99896-0052
App: mobbycidade.com (Câmara Conecta)
Site: parnamirim.rn.leg.br;
E-sic: cmparnamirim.1doc.com.br/b.php?pg=wp/detalhes&itd=7

FUNCIONAMENTO

De segunda a sexta-feira, das 08h às 12h.

EXPEDIENTE

Elaboração:

Assessoria de Comunicação da Câmara Municipal de Parnamirim

Revisão e edição: Cida Ramos

Capa e Diagramação: Carol Fraga

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	4
CONSIDERAÇÕES INICIAIS.....	5
ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA.....	5
PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2024.....	7
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2024.....	10
ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES.....	12
AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS.....	14
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	15

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Pública da Câmara Municipal de Parnamirim, cumprindo seu papel essencial de mediação entre o cidadão e o Poder Legislativo, tem a satisfação de apresentar o Relatório Anual de Atividades referente ao exercício de 2024. Este documento vai além de uma simples prestação de contas à sociedade; é um instrumento fundamental de gestão e transparência, que não apenas compartilha os resultados alcançados, mas também serve como base para o planejamento de estratégias futuras, visando o contínuo aprimoramento dos serviços oferecidos à comunidade.

A elaboração deste relatório reflete nosso compromisso com a transparência e a eficiência na gestão pública, apresentando de forma clara e detalhada as ações realizadas e os resultados obtidos ao longo do ano. Mais do que cumprir uma obrigação legal, este documento busca fortalecer os laços de confiança com a sociedade, reafirmando nossa dedicação ao interesse público e à melhoria constante dos serviços prestados.

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

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.

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 2024

Compreendendo que a qualidade do serviço prestado está diretamente relacionada à capacitação de seus servidores, no ano de 2024 foram priorizadas importantes iniciativas de formação e atualização profissional, dentre as quais, podemos destacar a participação no Seminário Nacional de Ouvidorias 2024, realizado nos dias 4 e 5 de junho, no Centro Cultural Ariano Suassuna, em João Pessoa/PB.

O Seminário Nacional de Ouvidorias 2024 destacou-se como um importante fórum de discussão sobre o aperfeiçoamento do trabalho das ouvidorias públicas, por meio de uma programação abrangente, o evento explorou temas relevantes como a análise da qualidade dos serviços públicos e o gerenciamento eficaz de denúncias. No que se refere aos destaques da programação, a realização de workshops práticos possibilitou o compartilhamento de metodologias para implementação de ouvidorias baseadas em dados. Além disso, os participantes também puderam aprofundar seus conhecimentos sobre a intersecção entre a Lei de Acesso à Informação e a Lei Geral de Proteção de Dados, dois marcos regulatórios essenciais para a área.

Por conseguinte, o seminário abordou aspectos fundamentais do trabalho das ouvidorias, como estratégias para humanização do atendimento e técnicas para condução de diálogos sensíveis em situações de denúncia. Sendo assim, a troca de experiências entre os participantes contribuiu para fortalecer o papel estratégico das ouvidorias na construção de uma administração pública mais transparente e responsável, consolidando-se como uma importante ferramenta para o aprimoramento dos serviços prestados pela ouvidoria.

Ademais, a Ouvidoria também aprimorou sua formação no enfrentamento ao assédio moral e sexual por meio da realização dos cursos Assédio Moral: O que saber e fazer, oferecido pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), e ABC da Apuração Disciplinar do Assédio Sexual, promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU).

O conteúdo aprendido contribuiu para a capacitação da nossa equipe no tratamento adequado de denúncias sensíveis. No que diz respeito ao curso ministrado pela CGU, ele abordou aspectos legais e normativos relacionados ao assédio sexual, procedimentos de apuração e investigação, técnicas de acolhimento às vítimas, medidas preventivas e corretivas, além de protocolos de encaminhamento e acompanhamento. Por sua vez, o curso da ENAP proporcionou conhecimentos sobre as diversas formas de assédio moral, seus impactos no ambiente organizacional e as estratégias para prevenção e atuação em situações de conflito.

Vale destacar que os servidores da Ouvidoria participaram da 1ª Reunião Virtual com Ouvidores e Controladores Municipais, promovida pela Controladoria-Geral da União (CGU). O encontro abordou questões fundamentais para fortalecer o trabalho das ouvidorias municipais, especialmente no que diz respeito ao fortalecimento das ouvidorias. Durante a reunião, foram apresentados os objetivos e benefícios da Rede Nacional de Ouvidorias, ressaltando sua importância na integração e consolidação das atividades de ouvidoria. Os participantes também discutiram o funcionamento do Sistema Fala.BR e suas possibilidades de melhoria, reconhecendo seu papel essencial como canal de comunicação entre cidadãos e administração pública. Por fim, foi discutida a possibilidade de implementar ações colaborativas entre os municípios, com o objetivo de promover maior eficiência, engajamento e alinhamento estratégico no atendimento à população.

No que diz respeito à transparência ativa, a Ouvidoria realizou a divulgação da sua carta de serviços, do seu primeiro Relatório anual, bem como manteve todos os canais de atendimento ativos, disponibilizando os meios de acesso aos seus serviços à população. Em decorrência disso, mediante análise dos resultados divulgados pelo Radar da Transparência, a Ouvidoria atingiu um índice de 100% nos indicadores avaliados no Programa Nacional de Transparência Pública, conforme observamos a seguir:

Radar da Transparência % de Atendimento Ouvidoria

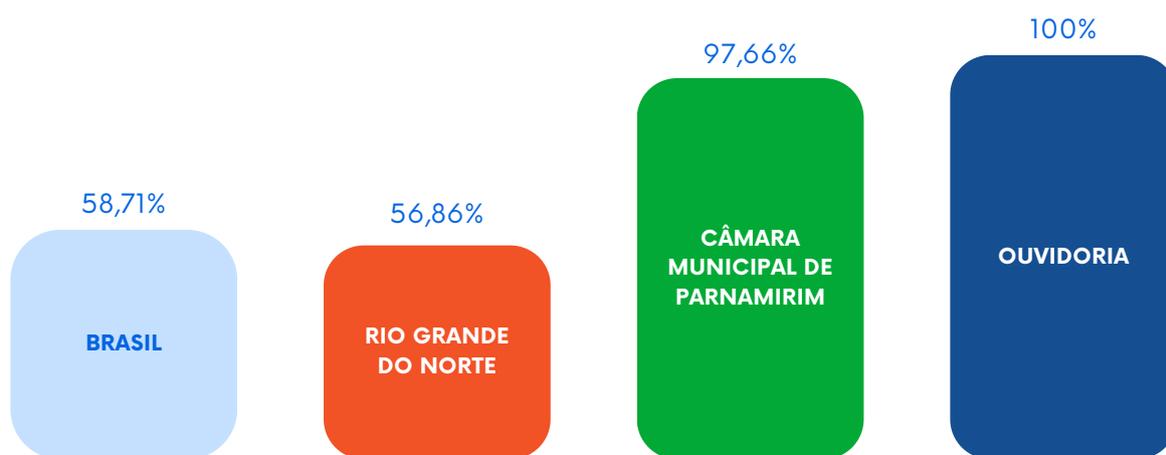
OUVIDORIA

100.00%

CRITÉRIO FINAL	% ATENDIMENTO
14.1 Há informações sobre o atendimento presencial pela Ouvidoria (Indicação de endereço físico, telefone e e-mail da unidade responsável, além do horário de funcionamento)?	100.00%
14.2 Divulga Carta de Serviços ao Usuário?	100.00%
14.3 Há canal eletrônico de acesso/interação com o Poder ou órgão (Ouvidoria e/ou Fale Conosco)?	100.00%

Vale destacar que o trabalho da Ouvidoria – unido ao desempenho dos demais setores avaliados –, contribuiu para que a Câmara Municipal de Parnamirim fosse reconhecida e premiada, em 2024, com o Selo Diamante – a mais alta distinção concedida no Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP) –, alcançando um resultado superior à média nacional e estadual.

Gráfico 1: Índice de Transparência

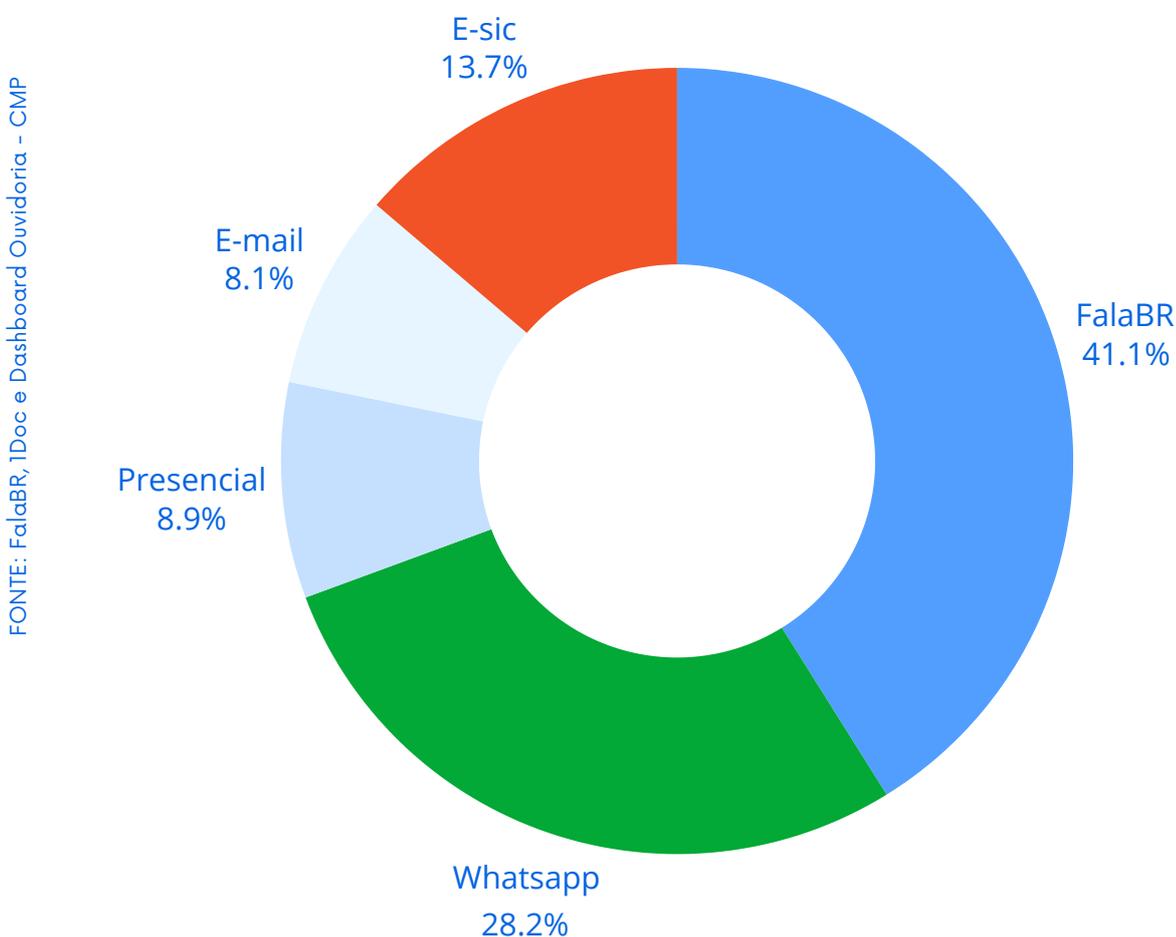


Tal feito reflete o empenho da Instituição em fortalecer os mecanismos de transparência perante a população. Para além do prêmio, esse reconhecimento reafirma o papel da Ouvidoria como um canal efetivo de diálogo e um instrumento de democracia participativa.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2024

No ano de 2024, o atendimento à sociedade foi efetivado por meio de 124 manifestações e pedidos de acesso à informação recebidos e processados pela ouvidoria. Nesse contexto, os gráficos a seguir detalham os principais dados relacionados a esses atendimentos, apresentando um panorama detalhado acerca das demandas recebidas, iniciando pela Origem das manifestações, conforme ilustrado abaixo:

Gráfico 2: Origem das manifestações



Conforme observado, o FalaBR continua sendo o meio mais utilizado para registro de manifestações na Ouvidoria, contudo, a sua participação caiu de 72% para 41,1%. Enquanto isso, em comparação com 2023, os atendimentos por meio do whatsapp cresceram de 4% para 28%, alcançando o segundo lugar nos meios de acesso mais utilizados pela população. Já as demandas recebidas por meio do E-sic, passaram de 8% para 13,7%, colocando o canal de solicitação de acesso à informação na 3ª posição.

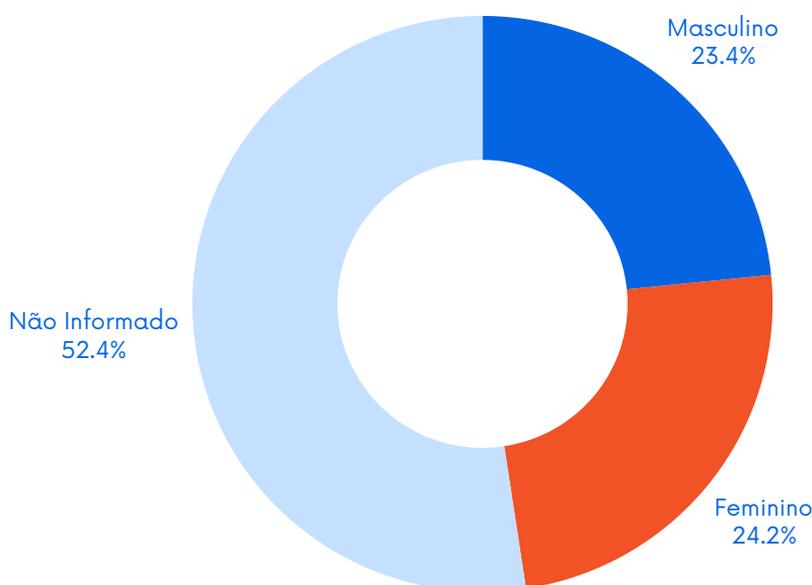
Quando passamos a analisar os resultados a partir dos tipos de demandas recebidas, temos, no gráfico a seguir, a solicitação de acesso à informação como modalidade mais utilizada pelos usuários para ter acesso aos serviços oferecidos pela Ouvidoria. No total, foram registradas 43 solicitações de acesso à informação, representando um crescimento de 59% em relação a 2023. Essa predominância indica um amadurecimento da população quanto ao direito de acesso à informação pública, bem como demonstra a efetividade da Lei de Acesso à Informação (LAI) no âmbito municipal.

Gráfico 3: Tipos de manifestações recebidas



FONTE: FalaBR, IDoc e Dashboard Ouvidoria - CMP

Gráfico 4: Distribuição de Manifestações na Ouvidoria por Sexo



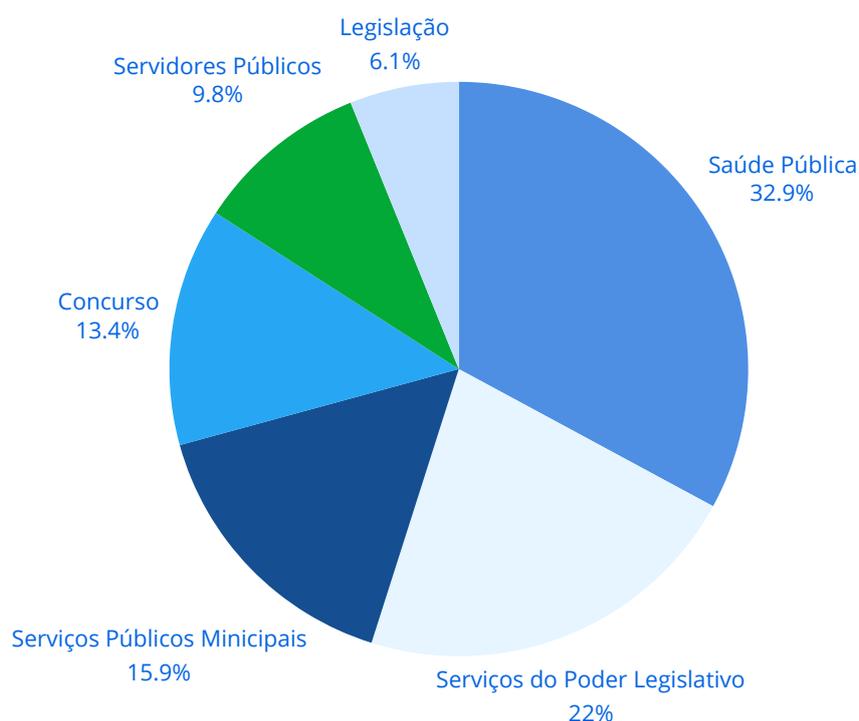
FONTE: Dashboard Ouvidoria - CMP

Os dados relativos ao perfil de manifestações por sexo revelam um aspecto importante sobre o processo de registro na ouvidoria: enquanto feminino (30%) e masculino (29%) apresentam percentuais praticamente equivalentes, chama a atenção o número de manifestações em que o sexo não foi informado, correspondendo a 65% do total. Esse percentual de registros sem identificação de sexo sugere a necessidade de aprimorar os mecanismos de coleta de dados, implementando estratégias que incentivem o preenchimento completo das informações e promovam maior precisão no mapeamento do perfil dos usuários do serviço da Ouvidoria.

ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

As manifestações recebidas pela ouvidoria têm pertinência com diversas áreas e assuntos. Por essa razão, conhecer e analisar os pontos recorrentes são ações necessárias para entender as expectativas da população, uma vez que eles identificam as principais demandas apresentadas pelos usuários dos serviços da Ouvidoria, sinalizando quais são as necessidades que requerem mais atenção e ação da instituição. O gráfico abaixo demonstra quais são os principais pontos recorrentes na Ouvidoria da Câmara Municipal de Parnamirim:

Gráfico 5: Pontos recorrentes



A análise desses dados revela que a categoria de Saúde Pública é o assunto com maior incidência, respondendo por 32,9% do total de manifestações recebidas. Por meio da análise dos registros recebidos, a ouvidoria identificou que o fator de maior insatisfação, no quesito saúde pública, foi a demora no agendamento de consultas e exames no município, bem como a situação na qual se encontram algumas Unidades de Pronto Atendimento (UPAS), nas quais, conforme relatado pela população, faltam insumos básicos para oferecer atendimento digno à população.

Em segundo lugar, com 22%, estão os Serviços do Poder Legislativo – especificamente os que são prestados diretamente à população, como aqueles oferecidos pela Escola do Legislativo, Procon e Ouvidoria. Nesse aspecto, a Ouvidoria recebeu solicitações dos cidadãos a respeito dos serviços prestados, canais e processos de atendimento ao usuário.

Outro ponto relevante é a categoria de Serviços Públicos Municipais, responsável por 15,9% das recorrências, demonstrando que, assim como em 2023, a população continua demandando ao Poder Legislativo a atuação na fiscalização dos serviços públicos, especialmente no que diz respeito aos serviços relacionados à infraestrutura urbana e ao meio ambiente.

Quanto às manifestações pertinentes ao último concurso realizado pela Câmara Municipal de Parnamirim, elas estão relacionadas a solicitações de informações referentes aos cargos vagos, validade do concurso e as nomeações realizadas. Por fim, integrando as categorias com menores percentuais entre os pontos recorrentes, temos as demandas que dizem respeito a Servidores Públicos (9,8%) – que versam a respeito de conduta ética e assédio moral –, e, com 6,1%, as solicitações relacionadas à legislação produzida pela Instituição.

AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Parnamirim tem se consolidado como um instrumento de promoção do diálogo entre o cidadão e a administração pública municipal. Por essa razão, faz-se necessário destacar que, ao entrar em contato com a Ouvidoria, o cidadão espera não apenas ser ouvido, mas também que suas demandas sejam efetivamente analisadas e tratadas, resultando na implementação de soluções adequadas para os problemas apresentados. Nesse sentido, este capítulo apresenta os principais direcionamentos para as manifestações recebidas pela Ouvidoria no ano de 2024.

No âmbito das manifestações relacionadas à saúde pública, infraestrutura e meio ambiente, a Ouvidoria atuou encaminhando as demandas aos setores competentes para o devido tratamento, de acordo com a natureza de cada caso. Ademais, também cientificou à Presidência da Câmara Municipal, que quando julgou necessário, direcionou os casos às Comissões pertinentes para análise e providências.

A respeito das demandas pertinentes ao SUS Municipal, é importante destacar o fortalecimento da parceria institucional com a Ouvidoria do SUS em 2024, que contribuiu significativamente para o aprimoramento do atendimento às demandas de saúde. Nesse sentido, a colaboração entre as ouvidorias permitiu um esclarecimento mais eficiente das questões apresentadas e a busca por soluções mais adequadas para as necessidades da população.

As demandas diretamente relacionadas à competência gerencial/administrativa da Casa Legislativa, incluindo aquelas referentes aos processos e servidores da Câmara, foram submetidas à apreciação da Presidência para o devido tratamento, enquanto os registros de solicitação de acesso à informação foram direcionados aos setores com competência institucional para fornecê-las, os quais colaboraram tempestivamente com o encaminhamento das informações solicitadas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório apresentou os principais indicadores relacionados aos atendimentos prestados pela Ouvidoria ao longo do ano, reforçando a transparência e a efetividade dos serviços oferecidos e demonstrando seu papel essencial como canal de comunicação entre a sociedade e o poder público.

Além de publicizar tais dados, o documento também divulgou as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Parnamirim durante o exercício de 2024, evidenciando a dedicação e o empenho dos servidores na sua capacitação para o aperfeiçoamento dos serviços prestados à sociedade.

Por oportuno, a fim de continuarmos trabalhando para o contínuo aprimoramento dos serviços prestados, sugerimos algumas ações que podem ser implementadas para o próximo exercício:

- 1.Regulamentação específica do setor, por meio de resolução que estabeleça procedimentos, prazos e fluxos de trabalho, proporcionando maior segurança jurídica e eficiência no tratamento das manifestações;
- 2.Implementação de um programa de conscientização sobre assédio moral e sexual no ambiente de trabalho, com a realização de palestras e workshops para servidores e colaboradores, buscando contribuir para um ambiente de trabalho harmonioso, promovendo interações saudáveis e cooperação entre os servidores e colaboradores;
- 3.Aperfeiçoamento das estratégias de divulgação dos serviços prestados pela Câmara Municipal à população parnamirinense;
- 4.Desenvolvimento de estratégias e ações que possibilitem um mapeamento mais preciso do perfil dos usuários da Ouvidoria;
- 5.Implementação de sistema de avaliação de satisfação e de novas ferramentas de gestão e análise de dados;
- 6.Fortalecimento das parcerias institucionais com outros órgãos e ouvidorias, ampliando a capacidade de resposta às demandas dos cidadãos;
- 7.Atuação preventiva das Comissões Legislativas, a fim de acompanhar os serviços prestados à população, assegurando a sua qualidade.

Encerramos este relatório reafirmando o compromisso da Ouvidoria em manter-se dedicada à sua missão primordial de fomentar o diálogo entre a sociedade e a instituição, contribuindo de maneira efetiva para a melhoria contínua dos serviços oferecidos e para o fortalecimento da democracia participativa no município. Assim, seguiremos trabalhando para aproximar a Câmara Municipal de Parnamirim dos cidadãos, buscando compreender de forma cada vez mais ampla as necessidades e expectativas da população, a fim de direcionar nossas ações para atendê-las de maneira eficiente e satisfatória.



CÂMARA MUNICIPAL DE
PARNAMIRIM

MAIS PERTO DE VOCÊ