

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE EXU-PE- GESTÃO 2023

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Exu-PE atua como interlocutora entre o cidadão e o Poder Legislativo Municipal, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Adicionalmente, compete à Ouvidoria apresentar seu Relatório de Gestão anual, em que contemple as principais ações desenvolvidas, os resultados obtidos e as propostas de melhorias e aperfeiçoamento aos serviços prestados.

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Exu-PE é a unidade orgânica responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios – Lei Municipal 1.446/2023 e pedidos de Acesso à Informação com base na Lei de Acesso à Informação – Lei 12.527/2011.

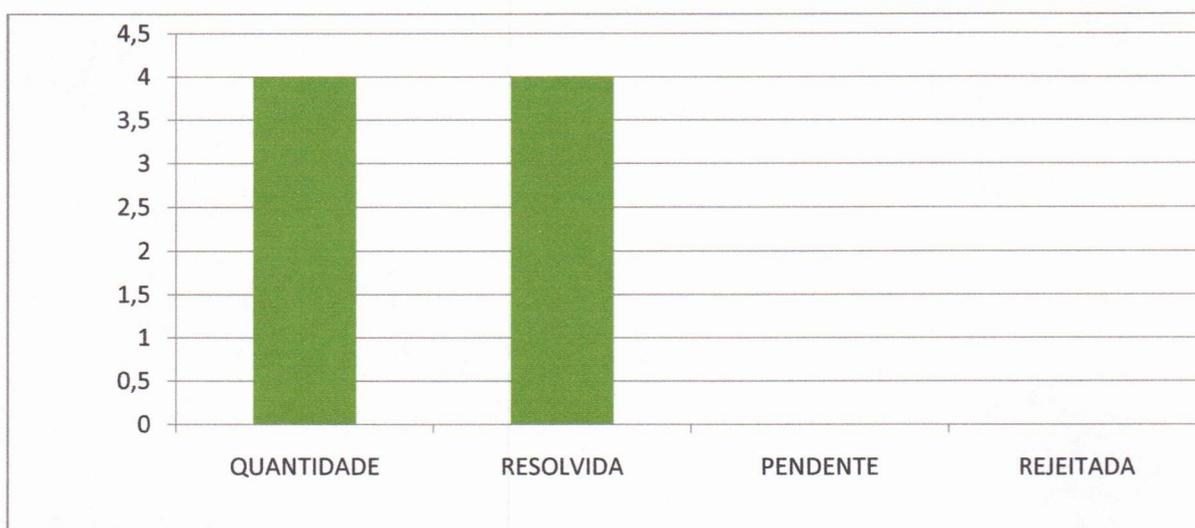
A atuação da Ouvidoria é tanto para o público externo (usuários), quanto interno (empregados, comissionados, estagiários e terceirizados), e os meios para recepcionar as manifestações encaminhadas pelos cidadãos, estão disponíveis por diversos canais: internet no portal legislativo no campo específico: Ouvidoria , telefone, no e-mail: ouvidoria@exu.pe.leg.br e atendimento presencial.

A ouvidoria também se faz presente nas sessões legislativas semanais, atuando como um fiscal da ordem, bem como, está aberta para recepcionar alguma demanda, dúvida, sugestão, denúncia, referente a sessão.

RELATÓRIO

O presente relatório tem o objetivo de apresentar informações sobre as atividades da Ouvidoria da Câmara Municipal de Exu-PE relativas ao ano de 2023.

Neste período a participação social por meio dos canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria contabilizou 04 registros de manifestações, sendo 02 Solicitações Presenciais e 02 Solicitações de Forma Eletrônica.



Dentre o total de registros apresentados na figura acima:

- 04 manifestações foram aceitas e resolvidas.
- Não existe nenhuma solicitação em tramitação.
- Não houve solicitações rejeitadas.

A participação social teve maior expressividade nos pedidos de solicitações de informações, ou seja, quando o usuário deseja ser orientado sobre proposições, leis e projetos em vigor.

O processo de triagem das manifestações por assunto e setor, feito pelo ouvidor, permite maior efetividade na transmissão de informação de forma categorizada. Conforme apresentado na figura disposta a seguir, os pontos de acesso de informação estão relacionados aos assuntos: Diárias concedidas aos servidores, transmissão das sessões legislativas e sobre o abastecimento de água na Cidade.

Manifestações do Exercício de 2023

Data	Forma	Assunto	Situação
07/12/2023	Eletrônica	Compesa- falta de água	Resolvida
05/09/2023	Presencial	Diárias concedidas no último biênio.	Resolvida
14/08/2023	Presencial	Relação nominal de servidores que fizeram uso de diárias nos anos 2021, 2022 e 2023.	Resolvida
01/03/2023	Eletrônica	Transmissão, pelo YouTube, das sessões.	Resolvida

A participação social através da Ouvidoria já abrange uma capilaridade na organização, com manifestações e pedidos de informação.

CONSIDERAÇÕES DA OUVIDORIA

- 10 dias, este foi o tempo médio para respostas aos registros de participação social, ou seja, o tempo para que o cidadão tenha acesso à resposta da instituição.
- Pedidos de informação representaram 100% da participação social no período de 2023, e foram registrados majoritariamente por público externo.
- A Ouvidoria da Câmara Municipal de Exu-PE foi criada no presente ano de 2023 sendo uma importante ferramenta de transparência, e, cumprindo com ética a digna função de interligar a sociedade com o Poder Legislativo.

Diante dos dados expostos, é com grata satisfação que constatamos no presente relatório, que esta Ouvidoria, tem realizado um valoroso trabalho e firmado um papel cada vez mais atuante na gestão eficiente e participativa do Poder Legislativo por parte da população.

Assim, pautada pelas normas legais e constitucionais a Ouvidoria tem atuado não só para garantir o direito de participação dos usuários, como também para promover a melhoria contínua dos serviços e atendimentos ofertados pela Câmara Municipal de Exu-PE, afirmando o compromisso da Instituição em prestar serviços de qualidade a toda comunidade Exuense.

É o relatório anual de 2023,

Ouvidoria Geral.

Exu-PE, Ouvidoria Geral da Câmara Municipal, 28 de dezembro de 2023.


JOSÉ HUMBERTO SARAIVA DE SOUSA
OUVIDOR GERAL