

OUVIDORIA

1. O que é a Ouvidoria da Câmara?

A Ouvidoria da Câmara Municipal é o canal oficial de comunicação entre o cidadão e o Poder Legislativo Municipal.

Por meio da Ouvidoria, qualquer pessoa pode registrar manifestações relacionadas às atividades administrativas e legislativas da Câmara, contribuindo para a melhoria dos serviços públicos, da transparência e da participação social.

A Ouvidoria atua no recebimento, análise, encaminhamento e acompanhamento das manifestações apresentadas pela sociedade, além de orientar o cidadão quando a demanda não for de competência da Câmara Municipal.

Também compete à Ouvidoria:

- receber e encaminhar manifestações aos setores responsáveis;
- auxiliar no acompanhamento das demandas;
- facilitar o acesso do cidadão aos canais de participação;
- contribuir para o aprimoramento dos serviços e atividades da Câmara.

A Ouvidoria é regulamentada pela Resolução nº 14/2019 da Câmara Municipal de Itabirito.

2. Quais manifestações podem ser registradas na Ouvidoria?

A Ouvidoria recebe manifestações relacionadas às atividades da Câmara Municipal e aos serviços prestados ao cidadão.

Podem ser registradas:

- reclamações;
- denúncias;
- sugestões;
- elogios;
- solicitações de providências administrativas;
- pedidos de orientação relacionados às atividades da Câmara.

As manifestações devem tratar de assuntos relacionados ao funcionamento da Câmara Municipal, às atividades legislativas ou aos serviços administrativos vinculados ao Poder Legislativo Municipal.

Quando a demanda não for de competência da Câmara, a Ouvidoria poderá orientar o cidadão sobre o órgão responsável pelo atendimento.

A Ouvidoria **não é o canal destinado aos pedidos de acesso à informação pública**. Nesses casos, o atendimento deve ser realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC/e-SIC), conforme a Lei de Acesso à Informação.

OUVIDORIA

3. Como registrar uma manifestação na Ouvidoria?

As manifestações podem ser registradas pelos canais oficiais disponibilizados pela Câmara Municipal.

O cidadão pode utilizar:

- o sistema eletrônico de Ouvidoria disponível no site oficial;
- atendimento presencial;
- telefone, e-mail ou outros canais institucionais disponibilizados pela Câmara.

Para facilitar a análise e o encaminhamento da demanda, recomenda-se apresentar:

- descrição clara dos fatos;
- informações relacionadas ao ocorrido;
- documentos, imagens ou arquivos que possam auxiliar na apuração, quando houver.

Após o registro da manifestação, será gerado número de protocolo para acompanhamento da demanda, quando houver identificação do manifestante.

A Ouvidoria poderá solicitar informações complementares, caso necessário para análise da manifestação.

4. É possível fazer uma manifestação anônima?

Sim. A Ouvidoria permite o registro de manifestações identificadas ou anônimas, especialmente nos casos de denúncia.

Nas manifestações anônimas, a análise será realizada conforme a existência de elementos mínimos que possibilitem a apuração dos fatos informados.

As informações recebidas são tratadas com responsabilidade, observadas as regras de proteção de dados pessoais e sigilo previstas na legislação.

5. Como acompanhar uma manifestação registrada?

As manifestações registradas com identificação podem ser acompanhadas por meio do número de protocolo gerado no momento do atendimento.

O acompanhamento pode ser realizado pelos canais informados pela Ouvidoria, permitindo ao cidadão consultar:

- situação da manifestação;
- andamento da análise;
- respostas e encaminhamentos realizados.

Para garantir a proteção das informações e dos dados pessoais, poderá ser necessária a confirmação de dados do manifestante durante o acompanhamento.

OUVIDORIA

6. Qual é o prazo para resposta da Ouvidoria?

A Ouvidoria deve responder às manifestações no prazo de até 20 dias, conforme previsto na Resolução nº 14/2019 da Câmara Municipal de Itabirito.

Quando necessário, a demanda poderá passar por análise dos setores responsáveis antes da resposta ao cidadão.

Nos casos que demandem maior complexidade ou necessidade de apuração complementar, o cidadão poderá ser informado sobre o andamento da manifestação e eventual necessidade de prazo adicional para conclusão da análise.

7. Qual a diferença entre Ouvidoria e SIC?

A Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC/e-SIC) possuem finalidades diferentes.

A Ouvidoria é responsável pelo recebimento de:

- reclamações;
- denúncias;
- sugestões;
- elogios;
- solicitações de providências e manifestações relacionadas aos serviços e atividades da Câmara.

Já o SIC/e-SIC é o canal específico para pedidos de acesso à informação pública, conforme previsto na Lei de Acesso à Informação.

Exemplos:

- para relatar problema em serviço da Câmara ou registrar denúncia, o canal adequado é a Ouvidoria;
- para solicitar documentos, contratos, relatórios ou outras informações públicas, o atendimento deve ser realizado pelo SIC/e-SIC.

8. Como denunciar irregularidades relacionadas à Câmara Municipal?

As denúncias relacionadas às atividades da Câmara Municipal podem ser registradas por meio da Ouvidoria.

Sempre que possível, recomenda-se informar:

- descrição detalhada dos fatos;
- data e local da ocorrência;
- pessoas ou setores envolvidos;
- documentos, imagens ou demais elementos que auxiliem na apuração.

As denúncias recebidas serão analisadas e encaminhadas aos setores competentes para avaliação e adoção das providências cabíveis.

OUVIDORIA

9. É possível denunciar irregularidades de forma anônima?

Sim. A Ouvidoria permite o registro de denúncias anônimas.

Mesmo sem identificação do denunciante, a manifestação poderá ser analisada, desde que contenha informações mínimas que permitam a verificação dos fatos relatados.

O anonimato é uma forma de incentivar a participação do cidadão e o encaminhamento de informações relacionadas a possíveis irregularidades.

Entretanto, denúncias com informações insuficientes, genéricas ou sem elementos mínimos de apuração poderão não gerar providências administrativas.

10. Quais informações devem ser apresentadas em uma denúncia?

Para auxiliar na análise e apuração dos fatos, recomenda-se que a denúncia contenha o maior número possível de informações relevantes, tais como:

- descrição clara do fato denunciado;
- data e local da ocorrência;
- identificação das pessoas, setores ou empresas envolvidos, quando possível;
- documentos, imagens, vídeos ou outros elementos comprobatórios, se houver;
- informações que permitam verificar ou localizar os fatos relatados.

Quanto mais detalhada for a denúncia, maiores serão as possibilidades de análise e encaminhamento adequado da manifestação.

As informações apresentadas serão tratadas com responsabilidade, observadas as normas legais de sigilo, proteção de dados pessoais e preservação da identidade do denunciante, quando aplicável.