



## CÂMARA MUNICIPAL DE ITABIRITO

### RELATÓRIO ESTATÍSTICO DA OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE ITABIRITO EXERCÍCIO 2024



## INTRODUÇÃO

O presente relatório tem como objetivo apresentar um panorama das atividades desenvolvidas pelo Setor de Ouvidoria da Câmara Municipal de Itabirito ao longo do ano de 2024. A Ouvidoria desempenha um papel fundamental na promoção da transparência, no fortalecimento da participação cidadã e no aprimoramento da gestão pública, servindo como um canal direto de comunicação entre a população e o Poder Legislativo Municipal.

Neste documento, serão abordadas as principais demandas recebidas e as estatísticas que refletem o volume e a natureza das manifestações registradas. A Ouvidoria reafirma seu compromisso com a escuta ativa da população e a busca por soluções que contribuam para a construção de um município mais transparente e democrático. A análise dos dados apresentados neste relatório visa fornecer subsídios para o aprimoramento contínuo do serviço, fortalecendo a confiança entre os cidadãos e o Legislativo Municipal.



## CARTA DE SERVIÇOS

A Ouvidoria tem como objetivo garantir o efetivo direito constitucional à informação e interagir com as demais unidades da Câmara para ampliação da transparência, em cumprimento à Lei nº 12.527/2011.

Nesse contexto, a Ouvidoria apresenta-se como canal de comunicação com o cidadão, que pode sugerir, reclamar, elogiar, denunciar e solicitar informações a respeito dos serviços prestados pela Câmara.

A Ouvidoria estabelece-se, portanto, como mecanismo de participação e controle social, contribuindo para a valorização da cidadania e para o aperfeiçoamento da Administração.

## COMPROMISSOS DA OUVIDORIA DA CÂMARA PARA COM O CIDADÃO

- Estabelecer canais de comunicação com o cidadão a fim de facilitar e agilizar o fluxo das informações e a solução de seus pedidos;
- Facilitar o acesso do cidadão à Ouvidoria, simplificando os seus procedimentos internos;
- Organizar e tratar as manifestações recebidas, de modo a produzir indicativos quantificados e qualitativos para a Câmara, visando à melhoria dos serviços prestados.

## ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

- Receber e tratar todas as manifestações com isenção e imparcialidade;
- Orientar o cidadão quanto ao encaminhamento de sugestões, elogios, solicitações e reclamações;



- Informar ao usuário o resultado de sua demanda;
- Controlar, acompanhar e encaminhar as manifestações aos setores da Câmara para adoção das providências cabíveis;
- Divulgar os serviços prestados pela Ouvidoria e os resultados alcançados;
- Propor e realizar parcerias com órgãos e entidades para intercâmbio de conhecimento e boas práticas.

## **REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES PARA ACESSAR O SERVIÇO**

A demanda dirigida à Ouvidoria da Câmara deverá referir-se a matéria de sua competência, ser apresentada com clareza e conter todas as informações necessárias à sua análise e tratamento. Também são necessárias informações de contato (nome, qualificação, endereço, telefone ou e-mail do usuário) para encaminhamento da resposta ou solicitação de informações adicionais pela Ouvidoria.

Nas hipóteses em que seja solicitada à Câmara, cópia de documentos, poderá ser cobrado do demandante o valor necessário ao ressarcimento desse custo. Será garantido o sigilo quanto à autoria da demanda quando expressamente solicitado pelo demandante ou, por decisão do Ouvidor, em virtude da relevância e particularidade do caso. O demandante não ficará sujeito a nenhuma sanção administrativa no âmbito da Câmara em decorrência da demanda, salvo em caso de comprovada má-fé.

## **FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

O serviço prestado pela Ouvidoria da Câmara poderá ser realizado pela Internet, Correio, meio telefônico ou presencial.



- Internet <https://www.itabirito.mg.leg.br/institucional/ouvidoria-1>
- Atendimento telefônico (31) 3561-1599 Segunda à Sexta-feira | 12h às 18h;
- Atendimento presencial Segunda à Sexta-feira (dias úteis) | 12h às 18h, na Sede da Câmara;
- Atendimento via Correios Endereço: Av. Queiroz Junior, nº 639, Praia - Itabirito/MG CEP: 35.450-000

O prazo para a resposta à demanda solicitada será de até vinte dias.

## **MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS**

As manifestações recebidas pela ouvidoria podem ser classificadas em:

- ELOGIO: Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
- SOLICITAÇÃO: requerimento de adoção de providência, orientação, informação ou esclarecimento por parte da Câmara ou matéria de sua competência. RECLAMAÇÃO: demonstração de insatisfação relativa ao serviço prestado pela Câmara.
- SUGESTÃO: manifestação que apresenta ideia ou proposta para aprimoramento dos serviços realizados pela Câmara.
- DENÚNCIA: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.



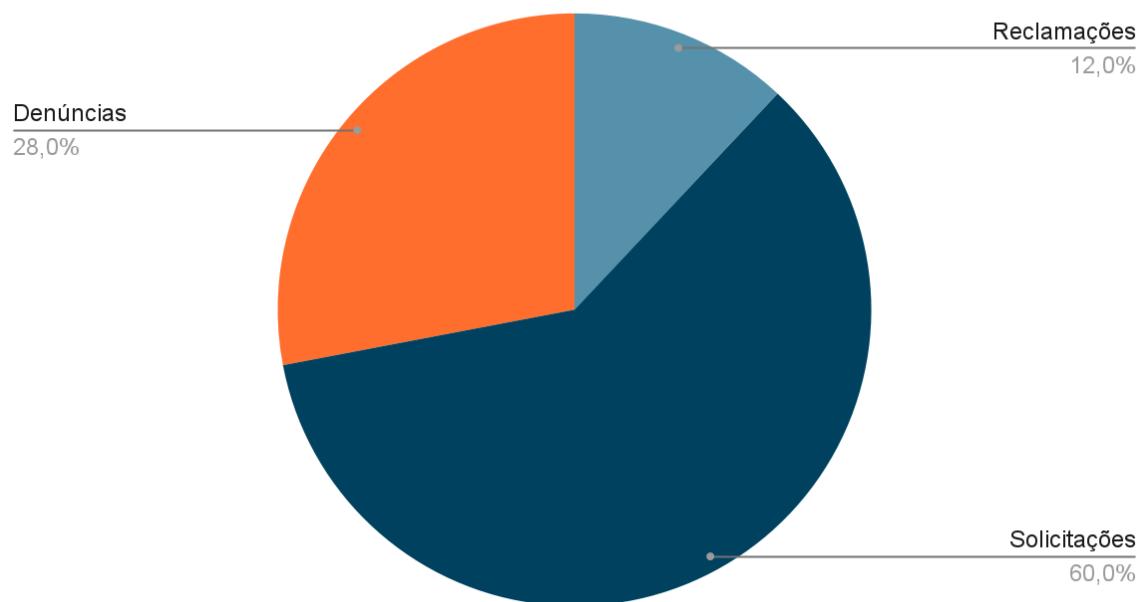
**Total de manifestações recebidas em 2024: 27**

Reclamações: 5

Solicitações: 15

Denúncias: 7

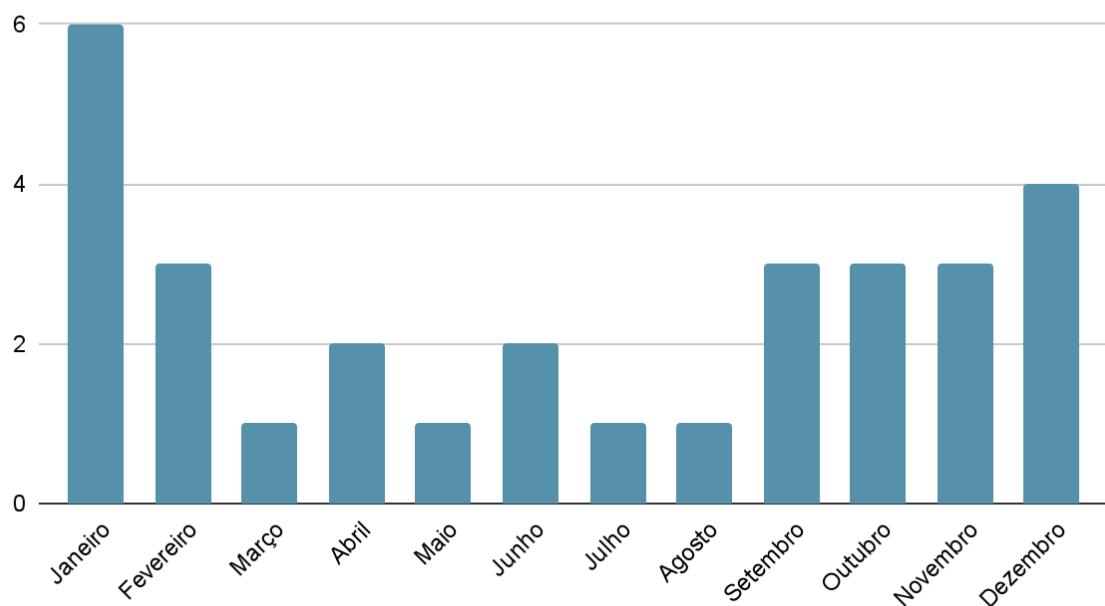
### Manifestações Recebidas - 2024





## Manifestações recebidas - Demonstração mensal

Manifestações recebidas por mês



## ASSUNTOS

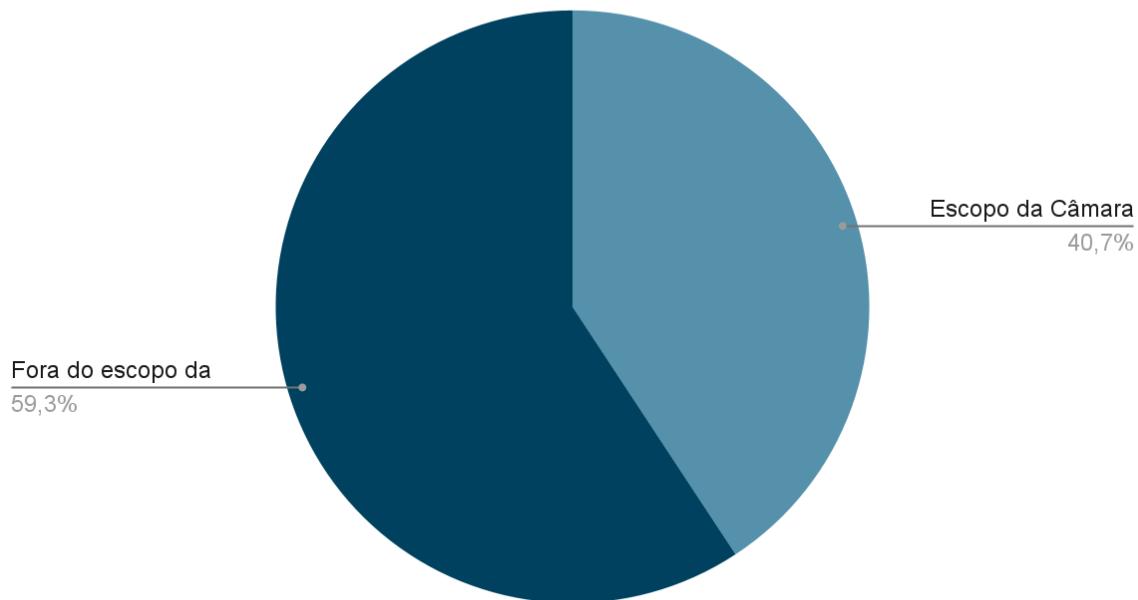
As demandas dirigidas à Ouvidoria da Câmara deverão referir-se à matéria de sua competência, serem apresentadas com clareza e conter todas as informações necessárias à sua análise e tratamento.

Assuntos do escopo da Câmara: 11

Assuntos fora do escopo da Câmara: 16



## Assuntos das manifestações



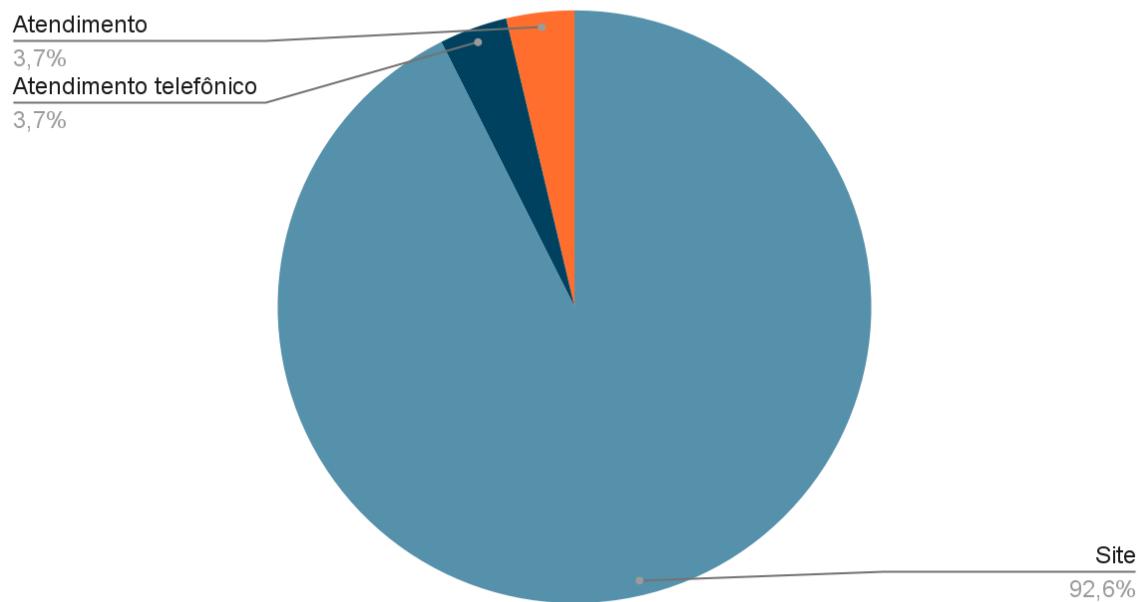
## CANAL DE ACESSO UTILIZADO

Os canais disponíveis para acesso à Ouvidoria da Câmara utilizados em 2024 foram:

- Site : 25 manifestações
- Atendimento telefônico: 1 manifestação
- Atendimento Presencial: 1 manifestação
- Atendimento via Correios Endereço: nenhuma manifestação



## Canais utilizados



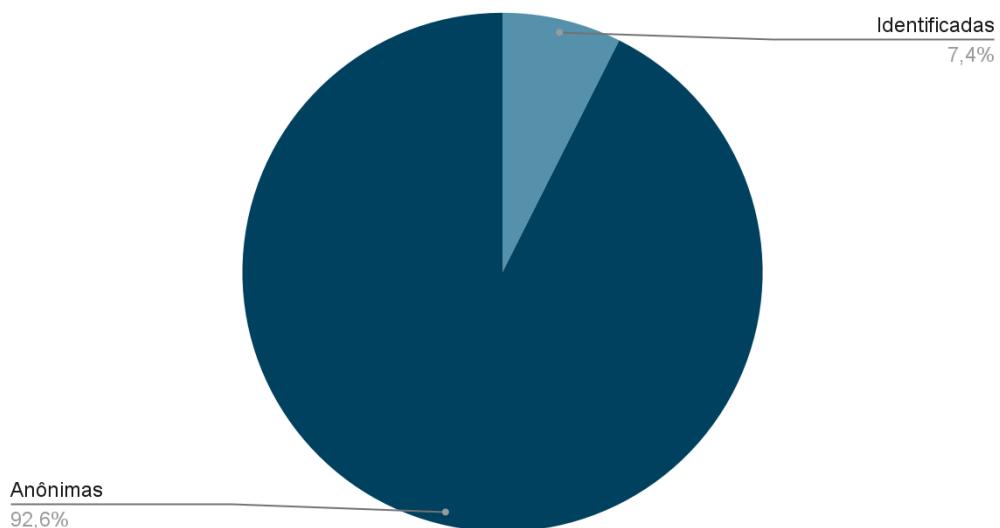
## CARACTERÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações na Ouvidoria podem ser realizadas de forma identificada ou anônima. Em 2024 elas foram realizadas da seguinte forma:

- Identificadas: 25
- Anônimas: 2



## Características das manifestações



## SITUAÇÃO DAS DEMANDAS

O prazo para a resposta à demanda solicitada é de até vinte dias. Todas as manifestações recebidas em 2024 começaram a tramitar dentro do prazo e todas já foram finalizadas.

## ORIGEM DAS DEMANDAS

Todas as manifestações realizadas em 2024 foram feitas por cidadãos.