



CÂMARA MUNICIPAL DE
GUARAPARI

Foto: Marcelo Moriyari

Relatório Anual Consolidado da Ouvidoria 2021



Mesa Diretora

WENDEL SANT'ANA LIMA

Presidente da Câmara Municipal de Guarapari

CARLOS EDUARDO DOS SANTOS NASCIMENTO

Vice-Presidente

MARCELO NASCIMENTO ROSA

2º Vice-Presidente

KAMILA CARVALHO ROCHA

1º Secretário

SABRINA BUBACH ASTORI

2º Secretário



CONTROLADORIA

1

OUIDORIA





Gestão Administrativa

DANIELE MARCIANA PEREIRA

Diretora Geral da Câmara Municipal de Guarapari

Controladoria Legislativa

PATRICIA DE ARRUDA PEREIRA

Controlador Geral

GIBSON MARCELINO PINTO

Coordenador de Controle Transparência e Ouvidoria

PAULO VINICIUS MOREIRA RAPOSO DE AGUIAR

Auxiliar de Secretaria



CONTROLADORIA

2

OUVIDORIA





Sumário

Apresentação	04
Modificações da ouvidoria	05
Registro de manifestações	06
Perfil dos solicitantes de informação	07
Categoria e espécie das manifestações	08
Quadro demonstrativo das Manifestações	09
Tempo de resposta	10
Canais de Atendimento da Ouvidoria	11



Apresentação

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Guarapari, vinculada a Controladoria Geral da Câmara, possui o papel de ser a porta de entrada para o diálogo entre os munícipes e seus vereadores, recepcionando por meio de seus canais, manifestações dos cidadãos e assim colaborando para a transparência das ações e para a formação de uma cultura que respeite os Direitos Humanos e promova a Cidadania e a Democracia Participativa. A Ouvidoria é o canal de recebimento de solicitações, informações, reclamações, críticas, elogios e sugestões ao Parlamento assim como outros encaminhamentos relacionados às atribuições e competências desta entidade. O relatório busca informar as atividades realizadas por esta Ouvidoria assim como fomentar a transparência pública.

Em cumprimento ao art. 30 da Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), a Câmara Municipal de Guarapari apresenta seu relatório anual com dados sobre a aplicação da referida lei no período compreendido entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2021.

A Lei Federal nº 12.527/11 regulamentou o direito constitucional de acesso à informação previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.



Modificações da Ouvidoria

Uma Ouvidoria Pública atua no diálogo entre o Cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

No ano Parlamentar de 2021, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Guarapari adotou métodos de trabalho para administrar e responder as manifestações dos munícipes. O canal da Ouvidoria foi reformulado para receber solicitações, denúncias, reclamações e elogios, facilitando o diálogo da população com a Casa de Leis. Esse método surge com a necessidade de otimizar os procedimentos internos de gestão das demandas próprias de ouvidoria, tornando as atividades de cadastro, controle e resposta as solicitações dos munícipes mais rápidas e eficazes.

A Câmara Municipal de Guarapari continua trabalhando para ser tornar a mais transparente do Estado. Para isso, o site da Casa de Leis adotou um novo layout que tornou o acesso do cidadão aos processos e informações sobre as atividades desenvolvidas pelo Poder Legislativo mais dinâmico e rápido.

Entre as melhorias implantadas estão a criação do link "Sugestões de Propostas de Leis e Requerimentos", que incentiva a participação popular nos trabalhos da Casa, e a inclusão do Portal da Controladoria no site oficial da Câmara, onde o cidadão pode acessar as auditorias, pareceres técnicos, recomendações e todo os trabalhos de fiscalização realizado pelo órgão.

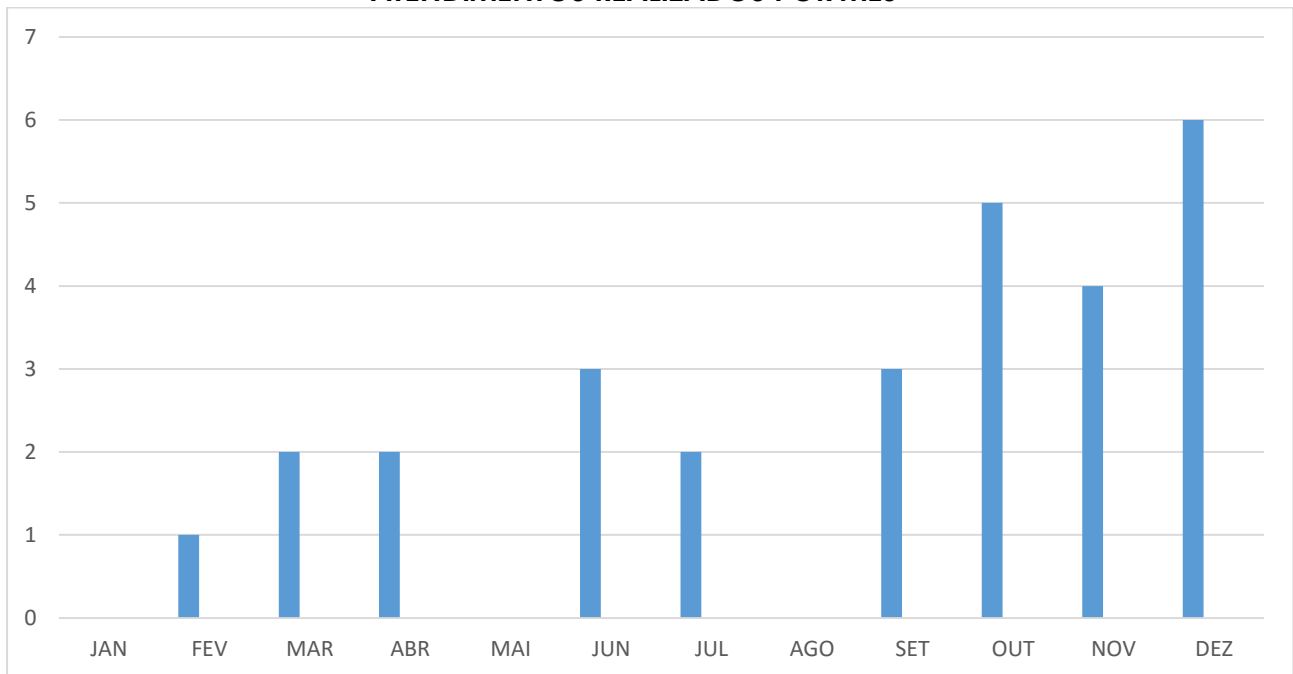
O Portal da Transparência também foi totalmente reformulado, um novo layout foi criado para disponibilizar as informações de Gestão de Pessoal, Contabilidade Pública, Aquisição e Contratações e Produção e Atividade Legislativa de forma mais simplificada, rápida, dinâmica e interativa.



Registro de Manifestações

No período a Ouvidoria da Câmara Municipal de Guarapari registrou 28 (vinte e oito) manifestações. A Ouvidoria neste período não realizou nenhum atendimento presencial ou telefônico, 100% das manifestações foram realizadas no Portal do Cidadão por meio dos canais **e-Sic** e **e-Ouv**.

ATENDIMENTOS REALIZADOS POR MÊS

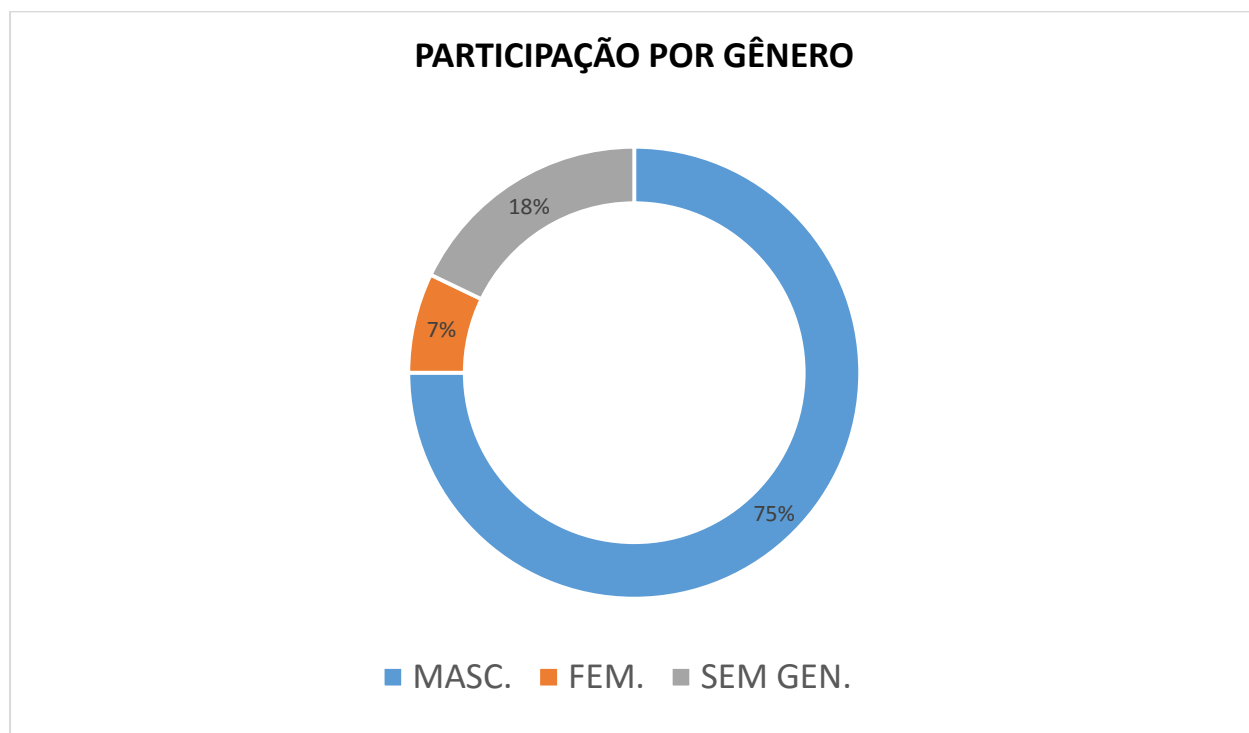


Mês de Referência	Atendimentos Realizados
<i>JANEIRO</i>	00
<i>FEVEREIRO</i>	01
<i>MARÇO</i>	02
<i>ABRIL</i>	02
<i>MAIO</i>	00
<i>JUNHO</i>	03
<i>JULHO</i>	02
<i>AGOSTO</i>	00
<i>SETEMBRO</i>	03
<i>OUTUBRO</i>	05
<i>NOVEMBRO</i>	04
<i>DEZEMBRO</i>	06
TOTAL	28



Perfil dos solicitantes de informação

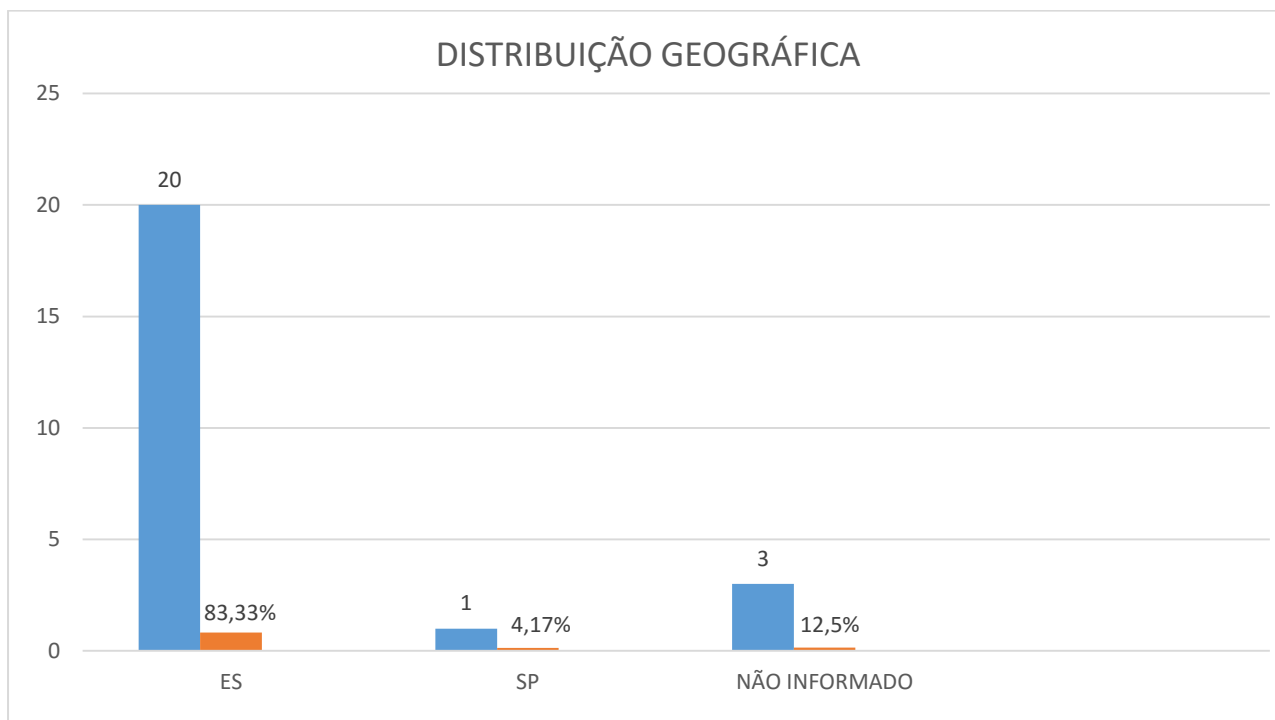
No que diz respeito à participação por gênero no período, dos atendimentos foram 75% realizados para homens, 7% foram realizados para mulheres e 18% não tiveram o gênero informado, podendo ser anônimos ou de instituições.



GÊNERO	QUANTIDADE
Masculino	21
Feminino	2
Não identificaram o gênero	5
Total	28



Os dados de distribuição geográfica das manifestações indicam que a maioria dos chamados são originárias do Espírito Santo.

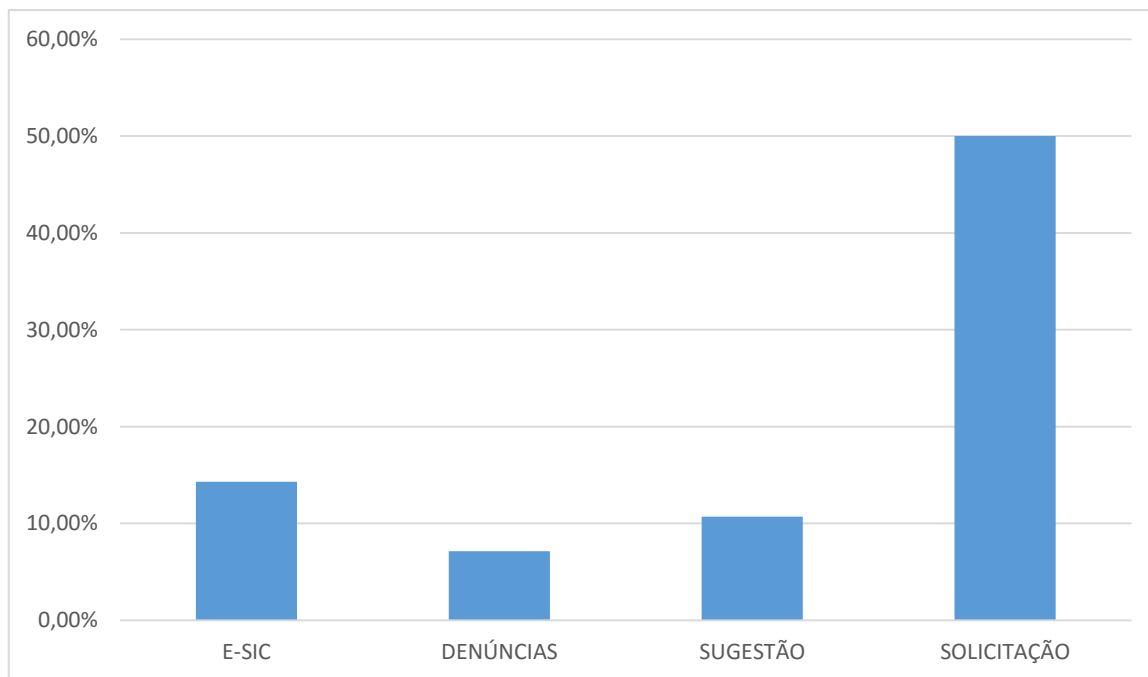


Categoria e Espécie das Manifestações

No portal da Câmara Municipal o Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão está disponibilizado para pessoas físicas ou jurídicas, que podem encaminhar pedidos de acesso a qualquer informação pública produzida ou sob a guarda da Câmara Municipal de Guarapari.

As demandas da Ouvidoria são divididas por Categoria (ASSUNTO) e Espécie (TIPO DE CHAMADO).

Quanto a Espécie das manifestações, 35% das chamadas foram direcionadas ao canal "Fale Conosco", 14,29% dirigidas ao canal "e-SIC", 7,14% ao canal "Denúncia", 50% de solicitações e 10,71% de sugestões, conforme discriminados nos quadros abaixo:



ESPÉCIE DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
<i>Denúncias</i>	02
<i>e-SIC</i>	04
<i>Sugestão</i>	03
<i>Solicitação</i>	14

QUADRO DEMONSTRATIVO DAS CATEGORIAS (ASSUNTO) DAS MANIFESTAÇÕES (JANEIRO-DEZEMBRO/2021)

Demandas Recebidas	Quantitativo	%	Assunto/Nº de Chamados
Denúncia	02	7,14%	Contra o Município: 1 Outras denúncias: 1
e-SIC	04	14,29%	Solicitação de Informação/Documento: 2 Pessoal: 1 Não informada: 1
Reclamação	04	14,29%	Reclamação: 4
Solicitação	14	50%	Solicitação: 14

A Ouvidoria solucionou 100% dos atendimentos gerados em **2021**, tendo nenhuma das manifestações sem conclusão ou em andamento.



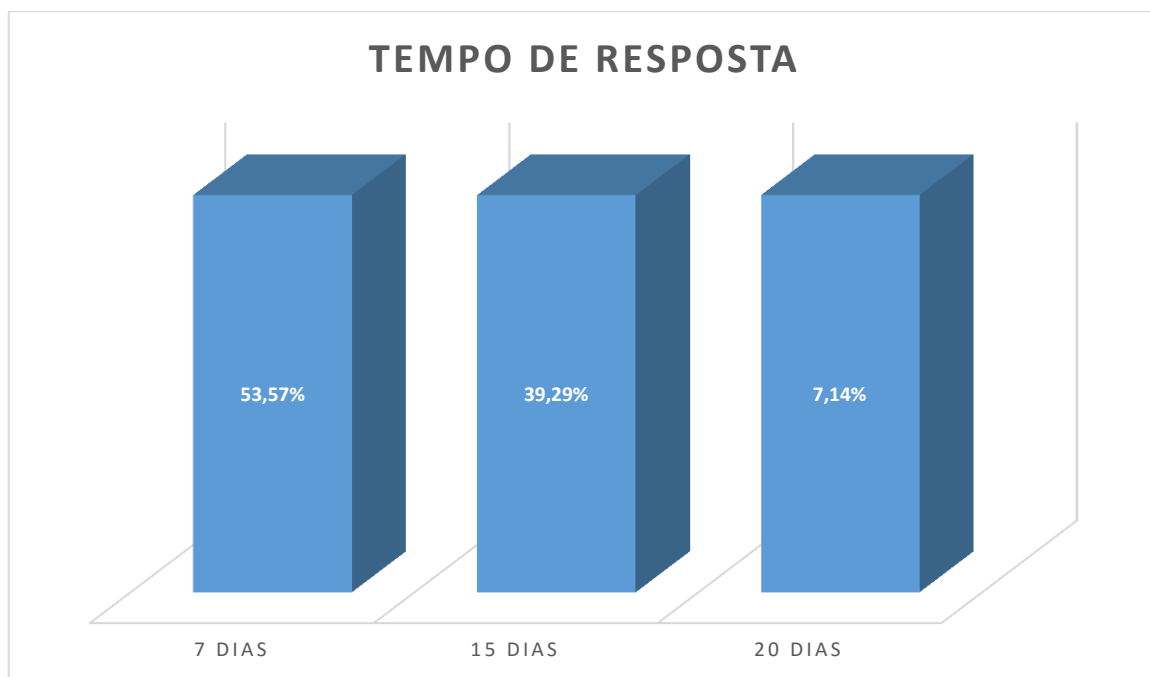
RESULTADO DAS DEMANDAS			
Denúncia	Aberto	0	0.00%
	Em andamento	0	0.00%
	Concluído	02	100.00%
e-SIC	Aberto	0	0.00%
	Em andamento	0	0.00%
	Concluído	04	100.00%
Reclamação	Aberto	0	0.00%
	Em andamento	0	0.00%
	Concluído	04	100.00%
Solicitação	Aberto	0	0.00%
	Em andamento	0	0.00%
	Concluído	14	100.00%

Tempo de Resposta

O acesso à informação deve ser imediato. Se não for possível conceder o acesso imediato, a Câmara deverá, no prazo máximo de 20 dias, apresentar respostas ao solicitante.

O prazo para resposta poderá ser prorrogado por no máximo 10 dias, com justificativa expressa. (Art. 11 – Lei nº 12.527/11). Cabe ressaltar que os prazos, começam a contar no primeiro dia útil após o recebimento da solicitação, excluindo-se a o dia do recebimento e incluindo o último dia do prazo (vigésimo dia). Caso o vigésimo dia do prazo não seja dia útil, o prazo será transferido para o próximo dia útil.

TEMPO RESPOSTA	Quantitativo	%
Até 7 dias	15	53,57 %
Até 15 dias	11	39,29%
Até 20 dias	2	7,14%
Até 30 dias	00	00,00%
Acima de 30 dias	00	00,00%



Canais de Atendimento da Ouvidoria

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Guarapari possui diferentes canais para o atendimento das demandas dos munícipes:

e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão)

<https://www.cmg.es.gov.br/e-sic>

e-MAIL

ouvidoria@cmg.es.gov.br

e-OUV

<https://www.cmg.es.gov.br/e-ouv>

Presencial

O atendimento presencial é realizado na sede da Câmara Municipal, localizada na: Av. Getúlio Vargas, nº 299 - Centro - Guarapari/ES.

No seguinte horário de funcionamento: Segunda a sexta-feira, das 08h00 às 18h00

Telefone: (27) 3361-1723

Carta: As correspondências podem ser enviadas para:

Av. Getúlio Vargas, nº 299 - Centro - Guarapari/ES CEP: 29.200-180

