



Câmara Municipal de Colatina
Palácio Justiniano de Mello e Silva Netto
Estado do Espírito Santo

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

EXERCÍCIO: 2017



Câmara Municipal de Colatina

Palácio Justiniano de Mello e Silva Netto
Estado do Espírito Santo

Sumário

1. OBJETIVO.....	2
2. BASE LEGAL.....	2
3. DA LOCALIZAÇÃO E ACESSIBILIDADE	2
4. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA	3
5. DIAGNÓSTICO DAS ATIVIDADES EXECUTADAS:.....	5
5.1. Status das Demandas	5
6. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	6
7. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC	7
7.1. Quantidade De Pedidos de Acesso à Informação.....	7
7.2. Características.....	8
7.3. Temas	8
7.4. Resposta aos Pedidos de Acesso à Informação	8
7.5 Acesso Negado	8
7.6. Meios de Resposta.....	9
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS	9



Câmara Municipal de Colatina

Palácio Justiniano de Mello e Silva Netto
Estado do Espírito Santo

1. OBJETIVO

O presente relatório tem como finalidade o cumprimento do disposto no Art. 30, inciso III, da Lei nº 12.527/2011 e Art. 43, inciso III, da Lei Municipal nº 6.073/2014, que trata sobre a divulgação de relatórios e sobre demonstração do andamento dos trabalhos da Ouvidoria, cuja autoridade máxima de cada órgão ou entidade publicará anualmente, até o dia 31 de dezembro, em sítio na internet, considerando ainda que os órgãos e entidades deverão manter em meio físico as informações previstas no neste artigo, para consulta pública em suas sedes.

Considerando esse contexto, serão abordados neste Relatório os pontos mais relevantes das atividades desempenhadas pela Ouvidoria no de 2018, cabendo destacar as manifestações recebidas e sua atuação em cumprimento ao disposto na Lei municipal nº 6.073/2014.

2. BASE LEGAL

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Colatina possui competência definida pela **Lei Municipal nº 6.073, de 28 de abril de 2014, artigo 10 § 3º**, visando ao atendimento dos pedidos de acesso à informação pública, não excluindo a obrigatoriedade dos órgãos públicos realizarem a publicidade oficial dos atos de sua competência, de forma rotineira e independentemente de qualquer requerimento, para que surtam seus efeitos jurídicos e legais, em atendimento à legislação específica.

A Ouvidoria será responsável pelo controle dos prazos dos protocolos e por encaminhar ao público as justificativas fornecidas pelos setores no caso de impossibilidade de resposta, bem como pela justificativa e dilação de prazos.

3. DA LOCALIZAÇÃO E ACESSIBILIDADE

Quanto à acessibilidade, é importante que a Ouvidoria esteja instalada em espaço centralizado e acessível, facilitando sua visibilidade para a comunidade acadêmica e externa.

Nesse sentido, observa-se insatisfação de parte dos usuários quando necessitam vir à Ouvidoria, sobretudo quanto ao acesso das pessoas com deficiência, cuja mobilidade é reduzida ou com deficiência visual, tendo em vista que é necessário acessar uma escada para chegar até a Ouvidoria. Uma sala no térreo seria o local ideal.



Câmara Municipal de Colatina

Palácio Justiniano de Mello e Silva Netto
Estado do Espírito Santo

Observa-se ainda a necessidade de confecção de Placa de Identificação, para ser exposto na parte externa do prédio em que funciona esta Unidade, o que proporcionará maior visibilidade à comunidade.

4. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

Os responsáveis pela ouvidoria deverão emitir relatórios mensalmente com todos os dados das informações requeridas, das denúncias efetuadas, reclamações, sugestões e elogios, bem como das respectivas respostas e negativas destas e ainda:

I - planejar, coordenar, orientar e supervisionar a execução das atividades da Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal de Colatina, praticando todos os atos administrativos e executivos a ela referentes e representando-a junto à sociedade;

II - examinar e encaminhar aos órgãos competentes as manifestações da sociedade encaminhando-o ao Ouvidor Legislativo, em especial aquelas sobre:

- a) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;
- b) ilegalidades, atos de improbidade administrativa e abuso de poder;
- c) mal funcionamento dos serviços legislativos e administrativos da Câmara Municipal de Colatina.

III - dar prosseguimento às manifestações recebidas;

IV - informar o cidadão ou entidade qual o órgão a que deverá dirigir-se, quando manifestações não forem de competência da Ouvidoria Legislativa Municipal;

V - organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria;

VI - facilitar o amplo acesso do usuário aos serviços da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos e orientando os cidadãos sobre os meios de formalização das mensagens a serem encaminhadas à Ouvidoria Legislativa Municipal;

VII - auxiliar a Mesa Diretora na tomada de medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados;

VIII - auxiliar a Mesa Diretora na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos legislativos e administrativos;



Câmara Municipal de Colatina

Palácio Justiniano de Mello e Silva Netto
Estado do Espírito Santo

IX - acompanhar as manifestações encaminhadas pela sociedade civil à Câmara Municipal;

X - conhecer as opiniões e necessidades da sociedade para sugerir à Câmara Municipal de Colatina as mudanças por ela aspiradas;

XI - auxiliar na divulgação dos trabalhos da Câmara Municipal de Colatina, dando conhecimento aos cidadãos dos canais de comunicação e dos mecanismos de participação disponíveis;

XII - sugerir, quando cabível, a abertura de sindicância ou inquérito destinado a apurar irregularidades de que tenha conhecimento, ocorridas no interior da Câmara Municipal de Colatina;

XIII - solicitar à Presidência da Câmara Municipal de Colatina o encaminhamento ao Tribunal de Contas do Estado, à Polícia Federal, ao Ministério Público ou órgão competente as denúncias recebidas que necessitem maiores esclarecimentos;

XIV - solicitar informações quanto ao andamento de procedimentos iniciados por ação da Ouvidoria Legislativa Municipal;

XV - elaborar relatório semestral das atividades da Ouvidoria Legislativa Municipal para encaminhamento à Mesa Diretora da Câmara Municipal de Colatina e posterior divulgação aos vereadores;

XVI - elaborar relatório anual de atividades da Ouvidoria Legislativa Municipal, encaminhar cópia do mesmo à Mesa Diretora da Câmara Municipal de Colatina e disponibilizar sua consulta a qualquer interessado;

XVII - incentivar e propiciar aos servidores da Ouvidoria oportunidades de capacitação e aperfeiçoamento para o desenvolvimento das suas atividades;

XVIII - propor ao Presidente da Câmara Municipal de Colatina a celebração de convênios com outras pessoas jurídicas de direito público ou privado, relativamente a temas de interesse da Ouvidoria Legislativa Municipal;

XIX - manter permanentemente atualizado os dados estatísticos de seus trabalhos;

XX - exercer as atribuições típicas ao ocupante do cargo de Assessor de Ouvidoria Legislativa na ausência ou impedimento deste;

XXI - realizar outras atividades correlatas solicitadas pelo Presidente da Câmara Municipal de Colatina.



Câmara Municipal de Colatina

Palácio Justiniano de Mello e Silva Netto
Estado do Espírito Santo

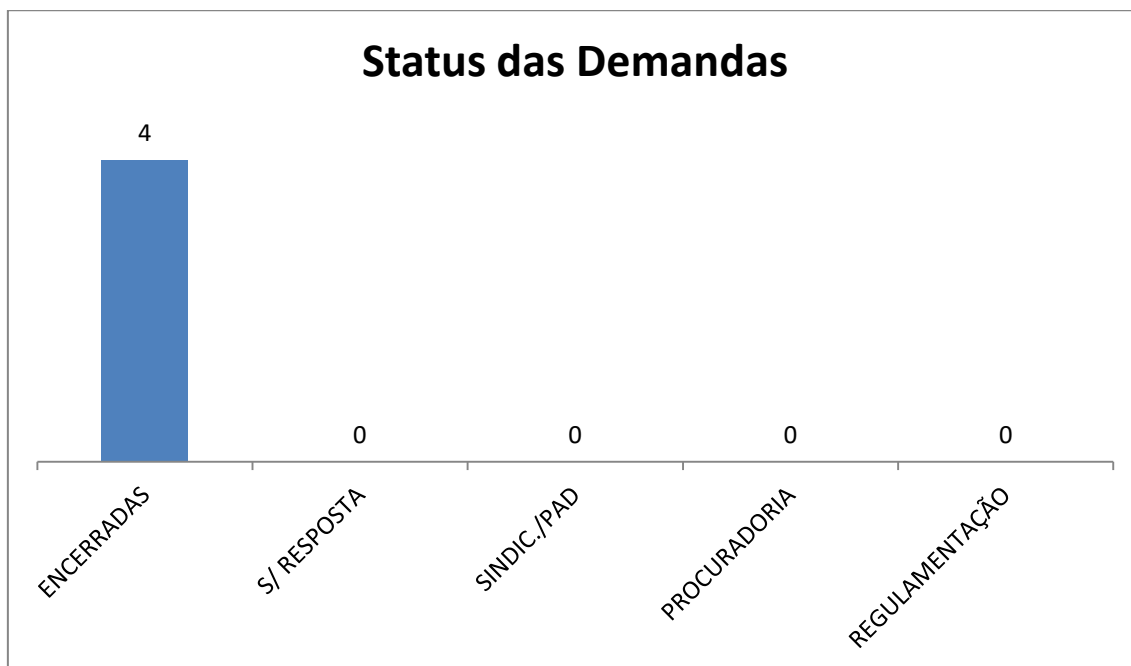
5. DIAGNÓSTICO DAS ATIVIDADES EXECUTADAS:

Em 2017, a Ouvidoria registrou 04 (quatro) manifestações, recebidas por meio de e-mail, Sistema Eletrônico, atendimentos presenciais, intermediações diretas e orientações presenciais. Sendo:

- a) 0 denúncias – 0 anônimas e sigilosas;
- b) 01 reclamação - 01 anônima e sigilosa;
- c) 01 solicitação – 01 anônima e sigilosa;
- d) 01 sugestão;
- e) 01 classificadas em outros assuntos (geralmente complemento de outra demanda).

Do total de 04 (quatro) manifestações recebidas, todas foram respondidas ao cidadão ou encerradas; 0 (zero) estão pendentes de resposta por parte da Unidade, cujo prazo para resposta já expirou; 0 (zero) estão em Sindicância para apuração; 0 (zero) estão aguardando criação de Resolução e 00 está aguardando Parecer Jurídico da Procuradoria.

5.1. Status das Demandas





As Solicitações recebidas poderão ser efetuadas por qualquer cidadão através do link: <http://www.camaracolatina.es.gov.br/ouvidoria> e também diretamente na Sede da Câmara Municipal de Colatina/ES, por qualquer meio legítimo, pedido de acesso a informações, bastando, para tanto, protocolar documento dirigido a Ouvidoria.

As informações que se considerarem sigilosas sejam veiculadas discricionariamente, sem prejuízo de outras formas de disponibilização indicadas por ato do Presidente da Câmara.

Demandas Recepcionadas

Nesta Tabela, apresentam-se os números distribuídos mensalmente:

[illegible]



Câmara Municipal de Colatina

Palácio Justiniano de Mello e Silva Netto
Estado do Espírito Santo

7. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, instituído pela lei nº 12.572 de 18 de Novembro de 2011, é a efetivação da norma contida nos termos do art. 5º, XXXIII da Carta Política Vigente, que assim prevê:

Art. 5º, XXXIII: Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;

Sua fundamentação jurídica, também está contida em outros dispositivos constitucionais, que asseguram ao cidadão o direito de ter acesso às informações produzidas e sob a guarda do Estado.

Para a lei, a exceção ao direito de informação do cidadão, é a informação classificada como sigilosa, fundamental para a preservação da segurança da sociedade ou do Estado, conforme previsão nos arts. 21 e 34 da lei, que é regulamentada pelo Decreto 7.724, de 16 de maio de 2012.

Com a Lei De Acesso à Informação, o Brasil define o marco acerca do acesso às informações sob a guarda do Estado, cria mecanismo para o cidadão formular seus pedidos de acesso à informação ao Estado, e define que a regra é o acesso à informação pública e o sigilo, a exceção.

A LAI fortalece o processo democrático ao determinar o acesso à informação a qualquer interessado, sem necessidade de justificar seu pedido, e ainda prevê a possibilidade do usuário interpor recurso, nas hipóteses em que a resposta fornecida for incompleta ou insatisfatória, ou ainda se houver a negativa no fornecimento ao seu pedido de informação, prevendo ao agente público, penalidades, caso sua negativa não possua amparo legal.

O SIC recebeu **18 (dezoito)** pedidos de informações em 2018, obtendo os seguintes dados estatísticos a seguir, que são oriundos do sistema E-SIC.

7.1. Quantidade De Pedidos de Acesso à Informação

Qtde.	Média Mensal	Finalizadas	Em Trâmite
04	0,04	100%	0



Câmara Municipal de Colatina

Palácio Justiniano de Mello e Silva Netto
Estado do Espírito Santo

7.2. Características

Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	04	Total de solicitantes:	04
Perguntas por pedido:	01	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	01
		Solicitantes com um único pedido:	04

7.3. Temas

Temas das solicitações (Top 10)	
Categoria e assunto	Quantidade
Meio Ambiente	00
Contabilidade	02
Legislação	01
Trânsito	00
Saúde	00
Obras	00
Concurso	00
Transporte Público	00
Outros	01
Total:	04

7.4. Resposta aos Pedidos de Acesso à Informação

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA: Varia de acordo com a solicitação.		
PRORROGAÇÕES: 00	QUANTIDADE: 04	100% DE PEDIDOS: Atendidos

7.5. Acesso Negado

Razões da negativa de acesso



Câmara Municipal de Colatina

Palácio Justiniano de Mello e Silva Netto
Estado do Espírito Santo

Descrição	Quantidade	% de pedidos
Pedido genérico	0	100,00%
TOTAL:	0	100,00%

7.6. Meios de Resposta

Meios de envio de resposta		
Meio	Quantidade	% de pedidos
Pelo sistema (com avisos por email)	04	100%

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os números e os percentuais aqui apresentados representam a consolidação da Ouvidoria desta Câmara Municipal de Colatina/ES, diante da comunidade interna e externa, demonstrando a importância inequívoca do seu papel, ao possibilitar o exercício da cidadania a partir dos diferentes pontos de vista e de interesses.

Em atendimento a solicitação do TCEES (Acórdão 871/2019) e ainda com objetivo de cumprir as disposições da Lei Federal nº 12.527/2011, fica reeditado o Relatório Anual de Processamento de Pedidos da Câmara Municipal de Colatina referente ao exercício de 2017.

Vale ressaltar que os responsáveis pela ouvidoria atual ingressaram no cargo a partir de janeiro de 2019. Desde modo, não se responsabilizam pelo processamento das informações dos exercícios anteriores, apenas cumprem em realizar o levantamento dos dados suficientes para adequação deste relatório, a partir das informações registradas no sistema.



Câmara Municipal de Colatina

Palácio Justiniano de Mello e Silva Netto
Estado do Espírito Santo

Considerando que em 2017 foi o ano em que a Câmara se adequou as solicitações do TCEES para oferecer ao cidadão as ferramentas necessárias para acesso à informação, só foi possível filtrar as informações referentes aos meses de julho, agosto, setembro, outubro, novembro e dezembro.

Colatina/ES, 19 de novembro de 2019.



CONTROLADORIA INTERNA DO LEGISLATIVO

— CÂMARA MUNICIPAL DE COLATINA —

OUVIDORIA DO LEGISLATIVO » Estatísticas com base nas solicitações realizadas (01/01/2017 - 31/12/2017)

DEMANDAS RECEBIDAS			
Denúncia	0.0%		
Fale com a Ouvidoria	50.0%	Reclamação	50.0%
		Sugestão	50.0%
Acesso à Informação	50.0%	Pessoal	50.0%
		Solicitação de Documentos/Informações	50.0%
RESULTADO DAS DEMANDAS			
Denúncia	0.0%	Aberto	0.0%
		Em andamento	0.0%
		Concluído	0.0%
Fale com a Ouvidoria	50.0%	Aberto	0.0%
		Em andamento	0.0%
		Concluído	100.0%
Acesso à Informação	50.0%	Aberto	0.0%
		Em andamento	0.0%
		Concluído (Atendidos)	100.0%
		Concluído (Indeferidos)	0.0%
MÉDIA DAS DEMANDAS			
Média diária de solicitações		0.01 solicitação(ões) por dia	
Média mensal de solicitações		0 solicitação(ões) por mês	
INFORMAÇÕES GENÉRICAS DO SOLICITANTE			
Sexo	Feminino	18%	
	Masculino	55%	
	Anônimo	27%	
UF do Solicitante	Espírito Santo	50%	
	Outros Estados	50%	

Tipo de Chamado	Data	Protocolo	Assunto	Tempo total da resposta	Status / Situação
Fale Conosco	27/12/2017	2017122710560	Reclamação	0 dia(s) e 00 hora(s)	Concluído Atendido
Fale Conosco	14/11/2017	2017111451277	Sugestão	0 dia(s) e 04 hora(s)	Concluído Atendido
e-SIC	18/09/2017	2017091878798	Pessoal	1 dia(s) e 20 hora(s)	Concluído Atendido
e-SIC	27/07/2017	2017072784238	Solicitação de Documentos/Informações	0 dia(s) e 00 hora(s)	Concluído Atendido