



PREFEITURA DE
ARAGUARI

2023

Relatório Anual



Elaborado por

Danilo Borges
dos Santos
Martins

Apresentado por

Danilo Borges
dos Santos
Martins

Introdução

A Ouvidoria, como órgão central na interação entre a comunidade e as instituições governamentais, desempenha um papel crucial na construção de uma gestão pública eficiente, transparente e orientada para o cidadão. Sua existência é respaldada por diversas leis que reconhecem a necessidade de um canal efetivo de comunicação entre o poder público e a sociedade, garantindo que as demandas, sugestões e críticas dos cidadãos sejam ouvidas e tratadas de forma adequada.

A existência da Ouvidoria nas Câmaras Municipais, portanto, não apenas atende a uma demanda legal, mas reflete o compromisso com a participação cidadã e a busca por uma administração transparente e responsiva. Ao oferecer um canal direto para expressar opiniões e necessidades, a Ouvidoria desempenha um papel vital na construção de uma gestão municipal mais próxima da comunidade, favorecendo a construção de políticas públicas mais alinhadas às demandas reais dos cidadãos. Ao reconhecer a necessidade de canais de participação popular, a existência da Ouvidoria se torna imprescindível. Assim, o presente relatório destaca as atividades da Ouvidoria da Câmara Municipal de Araguari ao longo do ano de 2023.

**A Lei de Acesso à Informação
(Lei nº 12.527/2011)**

**Lei nº 13.460/2017, que dispõe
sobre a participação, proteção
e defesa dos direitos do
usuário dos serviços públicos**

**Lei Geral de Proteção de
Dados (Lei nº 13.709/2018)**

**Instrução Normativa nº 007,
de 29 de novembro de 2022**



Minha Jornada

INÍCIO

- Ao assumir o desafio de liderar a Ouvidoria da Câmara Municipal de Araguari, deparei-me com uma série de obstáculos significativos que exigiram dedicação e resiliência. Ao longo dessa jornada, busquei não apenas superar desafios, mas também contribuir para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados à comunidade.
- Logo no início, identifiquei irregularidades no sistema de registro de manifestações em nosso site. Com empenho, não apenas expus as falhas, mas trabalhei incansavelmente para corrigi-las. O resultado foi uma plataforma mais eficiente e acessível, fortalecendo nossa ligação com a comunidade.
- A atenção rigorosa às diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) tornou-se uma prioridade. Consciente da importância da privacidade e segurança das informações dos cidadãos, lutei pela implementação de um sistema que estivesse totalmente em conformidade com as exigências legais.

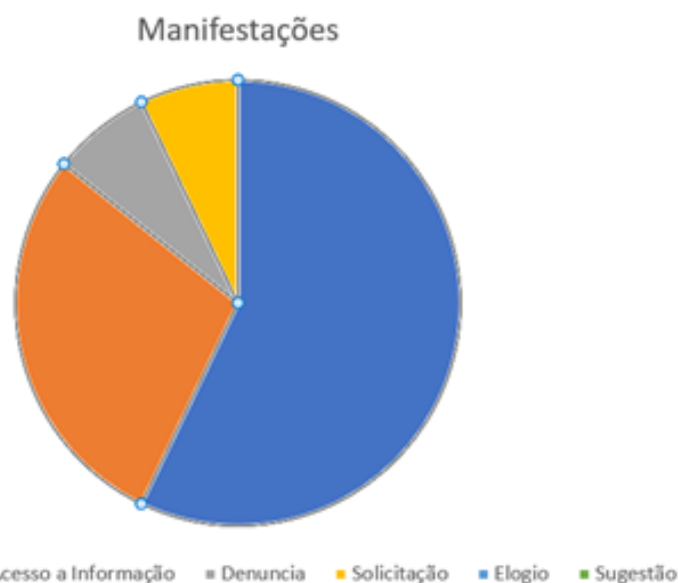
DESAFIOS

- Durante esse processo, constatei que a Câmara Municipal não possuía a Carta de Serviços, uma exigência da Lei 13.460. Diante disso, iniciei o processo de elaboração da mesma, reconhecendo a importância dessa ferramenta para a transparência e efetividade dos serviços prestados. É com satisfação que anuncio que, no ano de 2024, apresentaremos a primeira versão da Carta de Serviços da Câmara Municipal de Araguari, um marco histórico para nossa instituição.
- A busca por aprimoramento profissional foi constante. Ao participar de diversos cursos especializados em Ouvidoria, adquiri conhecimentos atualizados e estratégias inovadoras para enfrentar os desafios complexos inerentes à área.
- Diante dos desafios superados, das contribuições realizadas e do progresso na implementação da Carta de Serviços, reconheço a importância da Ouvidoria como um instrumento essencial na construção de uma gestão pública mais eficiente e participativa. A jornada na Ouvidoria da Câmara de Araguari é uma constante evolução, e cada desafio vencido é um passo em direção a um serviço público mais transparente e orientado para a comunidade que servimos.

Manifestações Recebidas

Ao longo do último período, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Araguari registrou um total de 14 manifestações. Dessas, foram 4 pedidos de acesso à informação, 1 solicitação, 8 reclamações e 1 denúncia, não havendo registro de elogios ou sugestões.

Destas manifestações, 12 foram feitas através da plataforma FalaBR, indicando uma crescente utilização dessa ferramenta digital para a interação com a administração pública. Adicionalmente, 2 manifestações foram recebidas através do e-mail oficial da Ouvidoria da Câmara Municipal de Araguari, demonstrando uma variedade de canais sendo utilizados pela população para expressar suas preocupações e buscar informações.



Dados obtidos:

- Pedidos de acesso à informação: 28.57%
- Solicitações: 7.14%
- Reclamações: 57.14%
- Denúncias: 7.14%
- Elogios: 0%
- Sugestões: 0%

No entanto, apesar do volume de manifestações recebidas, ainda existe um desafio significativo relacionado ao baixo número de participações, sugerindo uma possível falta de conhecimento por parte da população sobre o papel e funcionamento da Ouvidoria. A Ouvidoria permanece empenhada em seu papel de mediadora e facilitadora, comprometida em responder e encaminhar todas as manifestações recebidas, independentemente do canal utilizado para sua submissão.

Desafios para 2024

À medida que adentramos o ano de 2024, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Araguari se depara com diversos desafios importantes, fundamentais para promover uma interação mais eficaz entre a administração pública e a comunidade local. Analisando os dados do período anterior, identificamos algumas áreas que exigem atenção prioritária e estratégias específicas para enfrentar os desafios que se apresentam.

Um dos principais desafios reside na conscientização e engajamento da população em relação ao papel e funcionamento da Ouvidoria. Apesar do volume de manifestações recebidas, ainda há uma lacuna significativa em termos de participação cidadã. Além disso, a diversidade de questões e interesses apresentados pela comunidade ressalta a necessidade de uma abordagem mais abrangente e proativa por parte da Ouvidoria. Outro desafio importante é aprimorar a capacidade de resposta e resolução das demandas apresentadas. Isso envolve não apenas agilidade na análise e encaminhamento das manifestações, mas também a implementação de medidas eficazes para solucionar os problemas identificados.

Os desafios enfrentados pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Araguari em 2024 serão diversos e complexos, exigindo uma abordagem multifacetada e colaborativa para superá-los. Com um compromisso renovado com a transparência, a participação cidadã e a excelência no serviço público, a Ouvidoria está preparada para enfrentar os desafios do futuro e continuar servindo como um instrumento valioso para promover o bem-estar e o desenvolvimento da comunidade local.



Encerramento...

À medida que chegamos ao final deste relatório anual, é com grande satisfação que destacamos as conquistas significativas alcançadas pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Araguari ao longo do ano de 2023. Foi um período marcado por realizações notáveis que não apenas fortaleceram nossa atuação, mas também contribuíram para uma maior transparência e eficiência em nossa gestão.

Dentre as grandes realizações, gostaríamos de salientar a criação da primeira Carta de Serviços da Câmara de Araguari. Esse importante documento estabeleceu um compromisso claro e transparente com a população, definindo os serviços oferecidos pela Câmara e os padrões de qualidade a serem alcançados. A Carta de Serviços representa um marco significativo em nossa jornada rumo à excelência no atendimento e na prestação de serviços públicos.

Além disso, orgulhamo-nos de apresentar o primeiro Relatório Anual de Ouvidoria, documento que registra de forma detalhada todas as manifestações recebidas, as ações realizadas e os resultados alcançados ao longo do ano. Esse relatório não apenas aumenta a transparência de nossas atividades, mas também nos permite avaliar nosso desempenho, identificar áreas de melhoria e estabelecer metas para o futuro.

Ao nos despedirmos deste ano de realizações, reafirmamos nosso compromisso inabalável com a promoção da participação cidadã, a transparência na gestão pública e a busca contínua pela excelência. Agradecemos a todos os cidadãos de Araguari que contribuíram com suas manifestações, sugestões e críticas, pois é através do diálogo aberto e construtivo que construímos uma sociedade mais justa e democrática.

Seguiremos em frente com determinação e entusiasmo, confiantes de que, juntos, podemos alcançar grandes feitos e construir um futuro ainda mais promissor para nossa comunidade.

**Atenciosamente,
Danilo Borges dos Santos Martins
Ouvidor Geral da Câmara Municipal de
Araguari.**