



OUVIDORIA DA  
CÂMARA MUNICIPAL DE  
PORTO MURTINHO – MS

# RELATÓRIO ANUAL

EXERCÍCIO 2024

Rosilda Ojeda Cabanha  
Ouvidoria - Geral

---

**OUVIDORA – GERAL**  
Rosilda Ojeda Cabanha

**CONTROLADORIA-GERAL**  
Alexssander Freitas do E. Santo

**DIRETORIA GERAL**  
Robson Jara Areco

**MESA DIRETORA (BIÊNIO 2023-2024)**

Elbio dos Santos Balta  
Presidente

Aline Costa Soares Dias  
1ª Vice-Presidente

Vera Regina Gaúna de Mattos Heyn  
1ª Secretária

Sônia Maria Ferreira  
2ª Secretária

## Sumário

1 APRESENTAÇÃO .....	3
2 SOBRE A OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO MURTINHO – MS.....	4
3 TIPOS DE MANIFESTAÇÃO .....	5
4 APRESENTAÇÃO DE DADOS .....	6
6 ATUAÇÃO DA OUVIDORIA.....	7
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	8

# 1 APRESENTAÇÃO

---

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Porto Murtinho/MS, instituída pela Lei Complementar Municipal nº. 071, de 11 de janeiro de 2022 e regulamentada pela Resolução nº. 006, de 31 de outubro de 2023, possui papel de ser a porta de entrada para o diálogo entre os munícipes e seus vereadores, recepcionando por meio de seus canais, o recebimento de solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências 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.

O Relatório Anual da Ouvidoria é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelos setores e tem como objetivo fomentar a transparência aos resultados, bem como dar cumprimento ao art. 14, inciso II da Lei Federal nº 13.460/17. Os dados informados foram coletados a partir dos canais de comunicação da Ouvidoria, utilizado no tratamento das demandas, apresentadas durante o ano, com a observação da política de sigilo e de confiabilidade nas publicações.

Cabe destacar que a Câmara Municipal de Porto Murtinho – MS aderiu no ano de 2023 à Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV), desenvolvido pela Controladoria Geral da União, a qual forneceu os sistemas FalaBR e Acesso à Informação para utilização desta Casa de Leis, bem como demais capacitações e orientações aos servidores e demais usuários.

Dessa forma, apresentamos o Relatório Anual da Ouvidoria da Câmara Municipal de Porto Murtinho/MS referente ao ano de 2024.

## 2 SOBRE A OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO MURTINHO – MS

---

### **Missão**

Promover a realização da democracia e a efetividade dos direitos humanos, por meio da mediação de conflitos e do reconhecimento do outro como sujeito de direitos.

### **Função**

Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos; Reconhecer os cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeito de direitos; Qualificar as expectativas de forma adequada, caracterizando situações e identificando os seus contextos, para que a Câmara possa decodificá-las como oportunidades de melhoria; Responder aos cidadãos; Demonstrar os resultados produzidos, avaliando a efetividade das respostas oferecidas, gerando dados e elaborando informações capazes de subsidiar a gestão pública.

### **Finalidade**

Estimular a participação e a conscientização da população sobre o direito de receber um serviço público de qualidade, auxiliando o cidadão a identificar o lugar mais apropriado para a resolução de sua demanda ou problema.

---

### *Lei Complementar Municipal nº. 071, de 11 de janeiro de 2022.*

---

(...)

Art. 17. Compete a Ouvidoria da Câmara Municipal:

- I – Propor medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados;
- II – Propor medidas necessárias à regularidade dos trabalhos legislativos e administrativos, bem como ao aperfeiçoamento da organização da Câmara Municipal de Porto Murtinho/MS;
- III – Propor à Presidência audiências públicas com os diversos segmentos da sociedade;
- IV – Propor, quando cabível, a abertura de sindicância ou inquérito destinado a apurar irregularidades;
- V – Encaminhar à Presidência denúncias que necessitem de maiores esclarecimentos junto ao Tribunal de Contas dos Municípios, Ministério Público ou outras unidades competentes;
- VI – Responder aos cidadãos e às entidades quanto às providências tomadas pela Câmara Municipal sobre os procedimentos legislativos e administrativos de interesse dos mesmos;
- VII – Prestar assessoria ao Presidente e à Mesa Diretora em assuntos relacionados à área;
- VIII – Administrar contratações referentes à área de atuação;
- IX – Administrar contratações referentes à área de atuação;

## 3 TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

---



### **Denúncia**

Comunicação de prática de ato ilícito cuja solicitação dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.



### **Elogio**

É a demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou atendimento recebido.



### **Reclamação**

É a demonstração de insatisfação relativa ao serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.



### **Simplifique**

É a maneira pela qual o cidadão pode contribuir e participar do processo de simplificação do país, propondo melhorias e formas de desburocratizar serviços públicos. A solicitação de simplificação está definida no Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.



### **Solicitação**

É o pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública.



### **Sugestão**

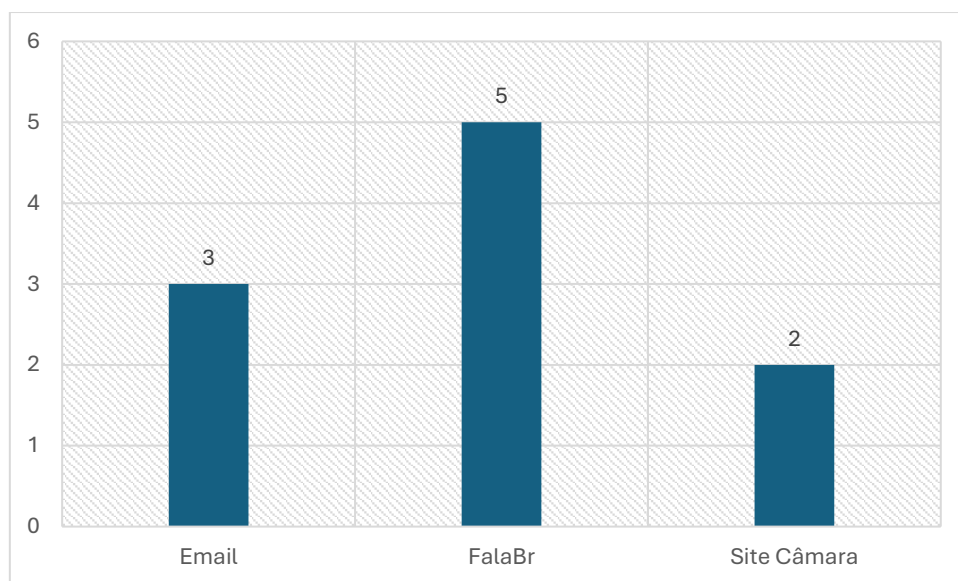
É a apresentação de ideia ou formulação de propostas de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela administração pública.

## 4 APRESENTAÇÃO DE DADOS

---

No ano de 2024, no período compreendido entre os dias 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2024 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Porto Murtinho – MS registrou **10 (dez) manifestações**. O recebimento de manifestações pela Ouvidoria por meio de canais de comunicação, deu-se mediante a seguinte distribuição:

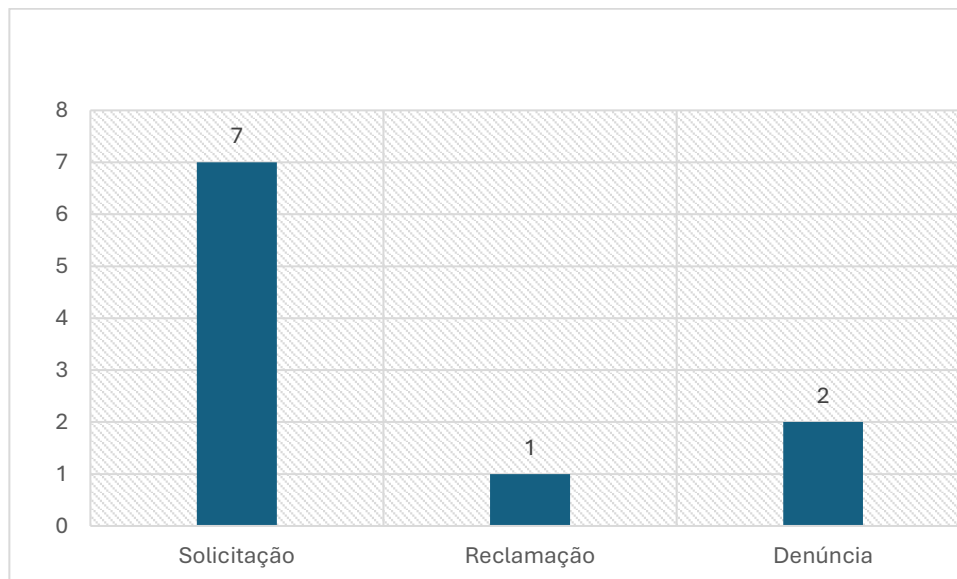
**Gráfico 1. Manifestações recebidas pela Ouvidoria**



Conforme os dados coletados, verifica-se que o canal que se destaca com mais acessos às manifestações é pelo FalaBr fornecido pela Controladoria Geral da União à esta Casa de Leis, com um total de 5 (cinco) manifestações, que representa 50% do total, e e-mail (30%) e site da Câmara Municipal (20%).

As demandas foram respondidas em sua totalidade, não há pedidos e/ou manifestações em tratamentos ao exercício de 2024. Ressalta-se que as manifestações são pronunciamentos dos usuários dos serviços públicos e têm por objetivo principal apresentar, declarar, dar conhecimento à Ouvidoria de seus anseios, dúvidas, necessidades e opiniões, auxiliando o poder público.

**Gráfico 1. Manifestação por tipo**



Em relação ao tipo de manifestação recebido pela Ouvidoria, a solicitação de informações representou 70%, e reclamação 10% e denúncia 20%, tendo todas concluídas e finalizadas.

## 6 ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

---

A Ouvidoria procura estimular a participação e a conscientização da população sobre o direito de receber um serviço público de qualidade, auxiliando o cidadão a identificar o lugar mais apropriado para a resolução de sua demanda ou problema. No seu trabalho cotidiano, a Ouvidoria desempenha as seguintes ações:

- Receber as manifestações dos cidadãos, procurando interpretá-las e buscando soluções para cada caso, com o objetivo de aperfeiçoar o processo de prestação do serviço público;
- Contribuir para qualidade, no sentido de melhorar os serviços prestados buscando a satisfação do cidadão que utilizam os serviços públicos;
- Informar aos cidadãos quais são os órgãos que devem ser acionados para a resolução de suas demandas, quais são suas responsabilidades e de que forma a resposta poderá ser cobrada;



- Funcionar como instrumento de interação entre o órgão público e a sociedade;
- Contribuir para o fortalecimento da cultura de direitos humanos, privilegiando a visão do cidadão como sujeito de direitos e estimulando sua autonomia.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

---

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Porto Murтинho-MS tem cumprido com sua missão de atuar como interlocutora entre os cidadãos/usuários de seus serviços, assegurando o acesso à informação, o direito a receber as informações de seu interesse particular ou coletivo, que devem ser prestados nos prazos que a lei determina.

A Ouvidoria tem continuamente aprimorado seus processos com vistas ao cumprimento de sua missão institucional de servir como canal de comunicação entre o cidadão e a Câmara, e com o objetivo de tratar de maneira articulada com os demais órgãos públicos do município para adequado atendimento das demandas acerca dos serviços prestados pela Câmara, tendo como foco possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Por fim, cabe ressaltar que, com a adesão da Câmara Municipal de Porto Murтинho – MS à Rede Nacional de Ouvidoria (RENOUV), as manifestações dos usuários e cidadãos ficou mais simplificada, proporcionando maior celeridade nos atendimentos, e ainda cumprindo os padrões de qualidade nos serviços de Ouvidoria Legislativa.