



Estado do Rio de Janeiro
Município de Nova Iguaçu
CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA IGUAÇU

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

EXERCÍCIO: 2023





Sumário

1. Objetivo	3
2. Base Legal	4
3. Atuação da Ouvidoria	5
4. Diagnóstico das Atividades Recebidas	6
4.1 Tipos de Manifestações	6
4.2 Análise Estatística	6
4.3 Temas mais Recorrentes	7
5. Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)	8
6. Considerações Finais	9





1. Objetivo

O objetivo deste relatório é apresentar um panorama abrangente das atividades realizadas pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Iguaçu ao longo do ano de 2023.

Este documento visa destacar as principais realizações, identificar desafios, avaliar o desempenho da Ouvidoria e propor recomendações para aprimorar a comunicação e a interação entre os cidadãos e a administração pública.



2. Base Legal

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Iguaçu fundamenta suas atividades na legislação brasileira, principalmente na Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), na Lei Municipal nº 4.915/2020 (Estrutura Administrativa da Câmara Municipal de Nova Iguaçu - RJ) e nas disposições do Regimento Interno da Câmara Municipal.

Essas bases legais garantem a transparência, a participação cidadã e o controle social, assegurando que todos os cidadãos tenham acesso a informações públicas e possam participar ativamente do processo democrático.



3. Atuação da Ouvidoria

A Ouvidoria atua como um canal de comunicação direta entre os cidadãos e a Câmara Municipal, desempenhando um papel essencial na mediação de demandas e na promoção da boa governança. Toda relação de serviços prestados pela Ouvidoria está registrada na sua Carta de Serviços que consta no sítio eletrônico da Câmara Municipal de Nova Iguaçu – RJ.

Suas principais funções incluem:

- **Recebimento de Manifestações:** A Ouvidoria recebe sugestões, elogios, críticas, reclamações e denúncias, registrando e analisando cada manifestação.
- **Encaminhamento de Demandas:** As manifestações são encaminhadas aos setores competentes para adoção das medidas adequadas.
- **Monitoramento e Resposta:** A Ouvidoria monitora o andamento das manifestações e garante que os cidadãos recebam respostas dentro dos prazos estabelecidos.
- **Promoção da Transparência:** Facilita o acesso às informações públicas, contribuindo para a transparência e o controle social.





4. Diagnóstico das Atividades Recebidas

4.1 Tipos de Manifestações

Durante o ano de 2023, a Ouvidoria registrou um total de X manifestações, distribuídas nas seguintes categorias:

Sugestões: Propostas de melhorias e novas ideias para o funcionamento da Câmara.

Elogios: Reconhecimento de ações e comportamentos positivos dos vereadores e servidores.

Críticas: Observações sobre aspectos que podem ser aprimorados na gestão pública.

Reclamações: Queixas sobre serviços ou procedimentos administrativos.

Denúncias: Relatos de possíveis irregularidades ou infrações éticas.

4.2 Análise Estatística

As manifestações recebidas ao longo do ano foram distribuídas da seguinte forma:

- Sugestões: 12 (25%)
- Elogios: 5 (10%)
- Críticas: 5 (10%)
- Reclamações: 26 (55%)
- Denúncia: 0 (0%)

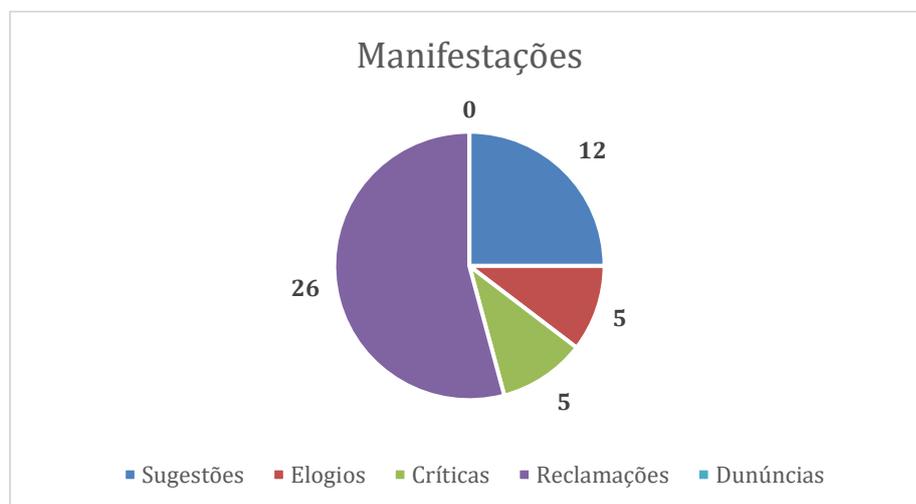




Gráfico 1: Distribuição das Manifestações por Categoria

4.3 Temas mais Recorrentes

As principais áreas de interesse e preocupação dos cidadãos foram:

- Transparência e Acesso à Informação
- Serviços Públicos Municipais
- Comportamento e Atuação dos Vereadores
- Infraestrutura Urbana
- Saúde e Educação

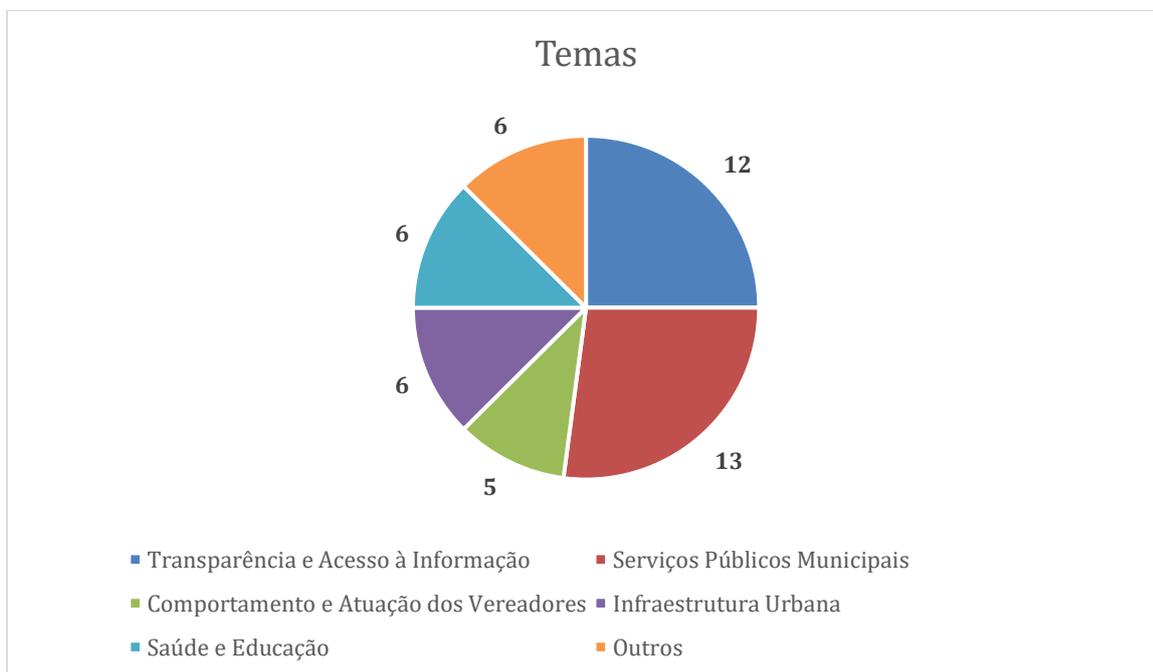


Gráfico 2: Temas mais Recorrentes nas Manifestações



5. Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) desempenha um papel crucial na garantia do acesso às informações públicas conforme a Lei de Acesso à Informação. Durante o ano de 2023, foram atendidos 180 pedidos de informação, dos quais 98% foram respondidos dentro do prazo legal.



As principais solicitações incluíram:

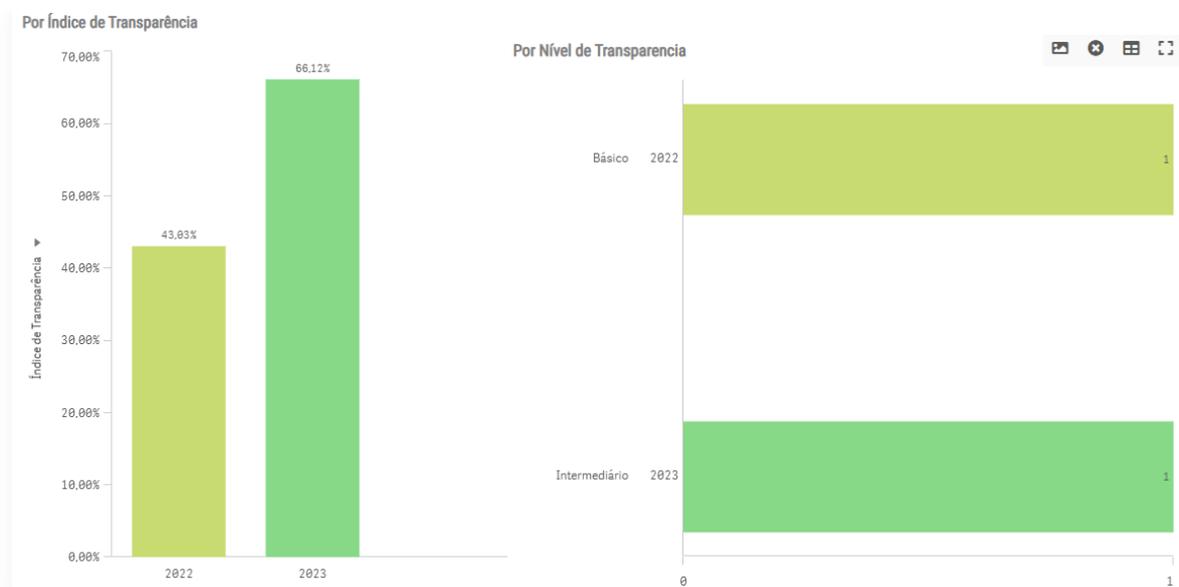
- Atos Administrativos
- Orçamento e Finanças
- Processos Legislativos
- Contratos e Licitações

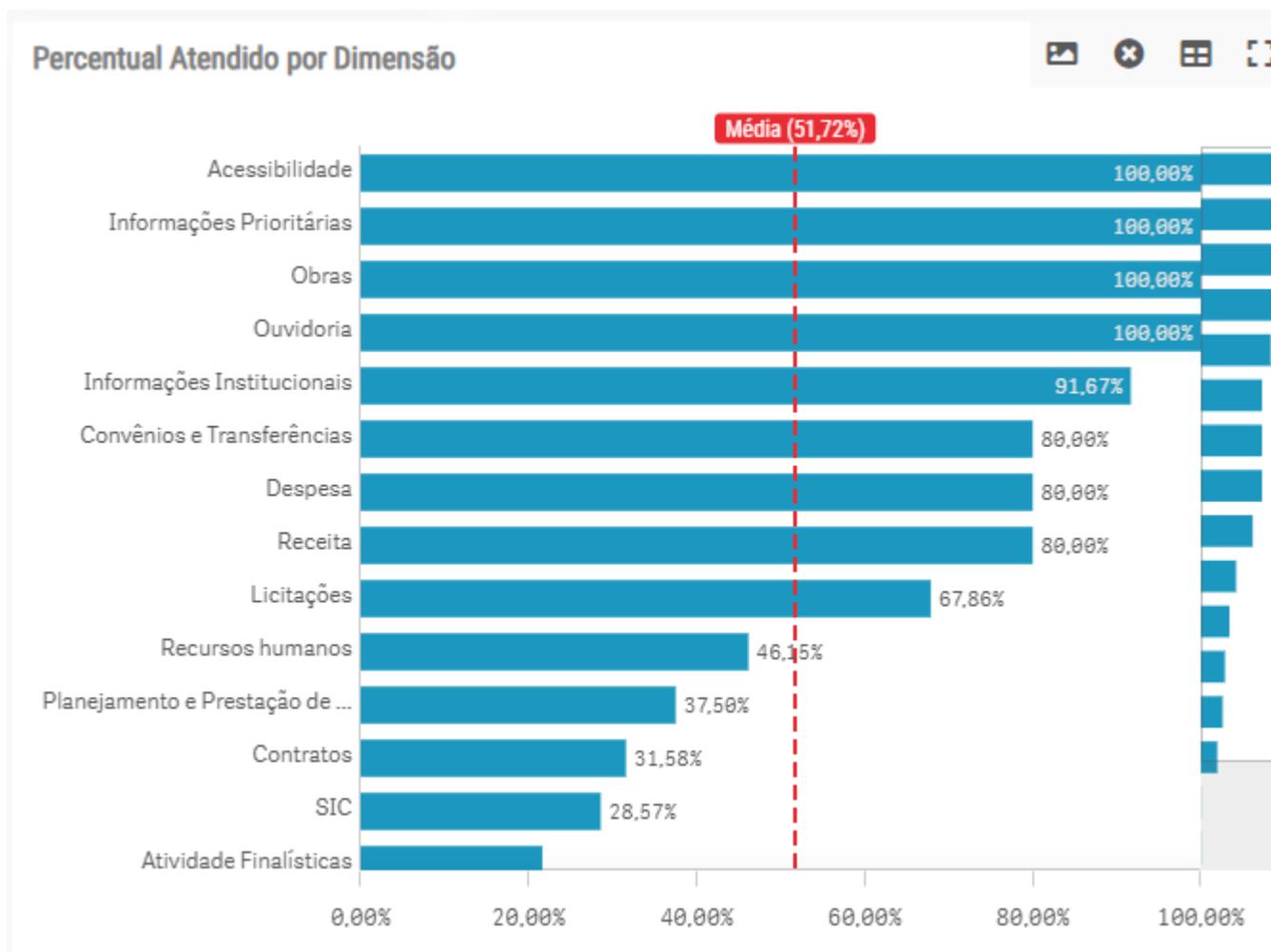


6. Radar de Transparência Pública

A Câmara Municipal de Nova Iguaçu obteve um avanço significativo no Índice do Radar de Transparência Pública, passando de 43,03 em 2022 para 66,12 em 2023. Este progresso reflete o empenho da instituição em aprimorar a transparência e o acesso à informação para a população, fortalecendo os pilares de uma gestão pública mais aberta e responsável.

Com ações direcionadas para melhorar a divulgação de dados, simplificar o acesso e aumentar a clareza das informações disponibilizadas, a Câmara se compromete a manter essa trajetória de crescimento, visando alcançar níveis ainda mais elevados de transparência nos próximos anos.





Fonte: <https://radardatransparencia.atricon.org.br/panel.html>



7. Considerações Finais

O ano de 2023 foi marcado por um aumento significativo na participação cidadã, evidenciado pelo crescimento no número de manifestações recebidas. A Ouvidoria reafirma seu compromisso com a transparência, a responsabilidade e a melhoria contínua dos serviços prestados. As principais recomendações para o próximo ano incluem:

- Fortalecimento da Divulgação da Ouvidoria e SIC: Ampliar as ações de comunicação para aumentar o conhecimento da população sobre os canais de participação.
- Implementação de Novos Canais de Comunicação: Introduzir novos meios, como aplicativos móveis e redes sociais, para facilitar o contato dos cidadãos com a Ouvidoria.
- Capacitação Contínua dos Servidores: Promover treinamentos regulares para aprimorar a eficiência e a qualidade do atendimento.
- Melhoria dos Processos Internos: Revisar e otimizar os processos de análise e resposta às manifestações para garantir maior agilidade e precisão.

