



**CÂMARA MUNICIPAL DE ITABIRA**

MINAS GERAIS

# **RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA**

**EXERCÍCIO DE 2022**

## SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	2
2. GRÁFICOS DA OUVIDORIA.....	3
2.1 Quantidade de Manifestações.....	3
2.2 Origem das manifestações.....	3
2.3 Solicitações por tipo.....	4
3. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES E AS RESPECTIVAS RESPOSTAS EMITIDAS PELA OUVIDORIA OU CONSIDERAÇÕES POSTERIORES.....	5
3.1 Reclamações.....	5
3.2 Críticas.....	8
3.3 Pedidos de informação.....	8
3.4 Dúvidas.....	9
3.5 Sugestões.....	10
4. CONCLUSÃO.....	12

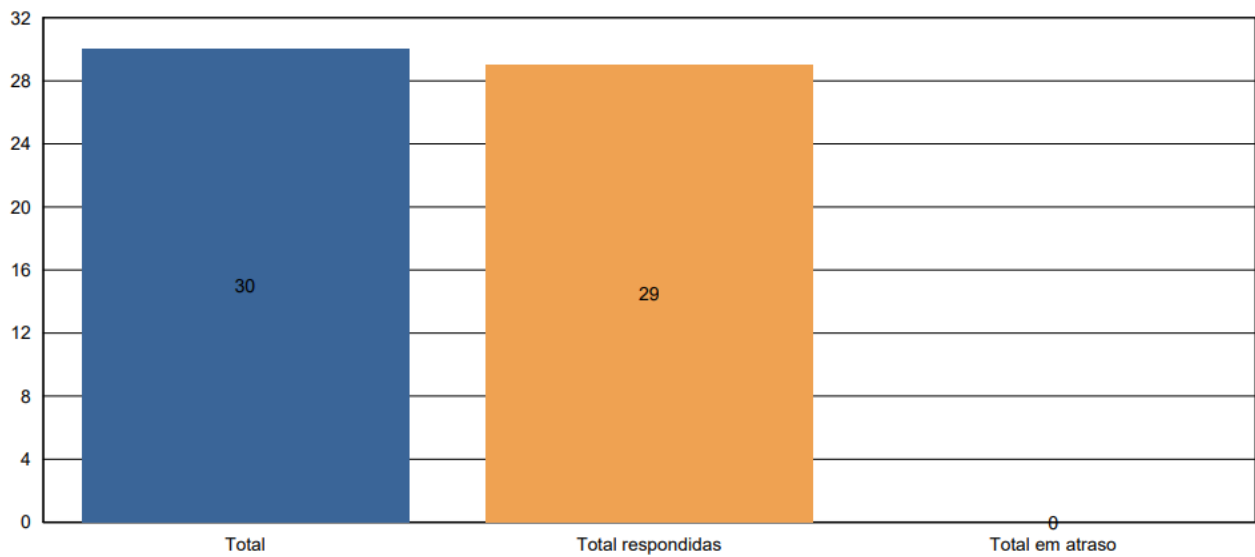
## **1. APRESENTAÇÃO**

O presente relatório contém informações sobre as manifestações recebidas pela Ouvidoria no ano de 2022, especificamente sobre a quantidade, os motivos das manifestações, a análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas pela Administração Pública nas soluções apresentadas. Os gráficos apresentados foram emitidos do sistema utilizado para o registro das manifestações de ouvidoria.

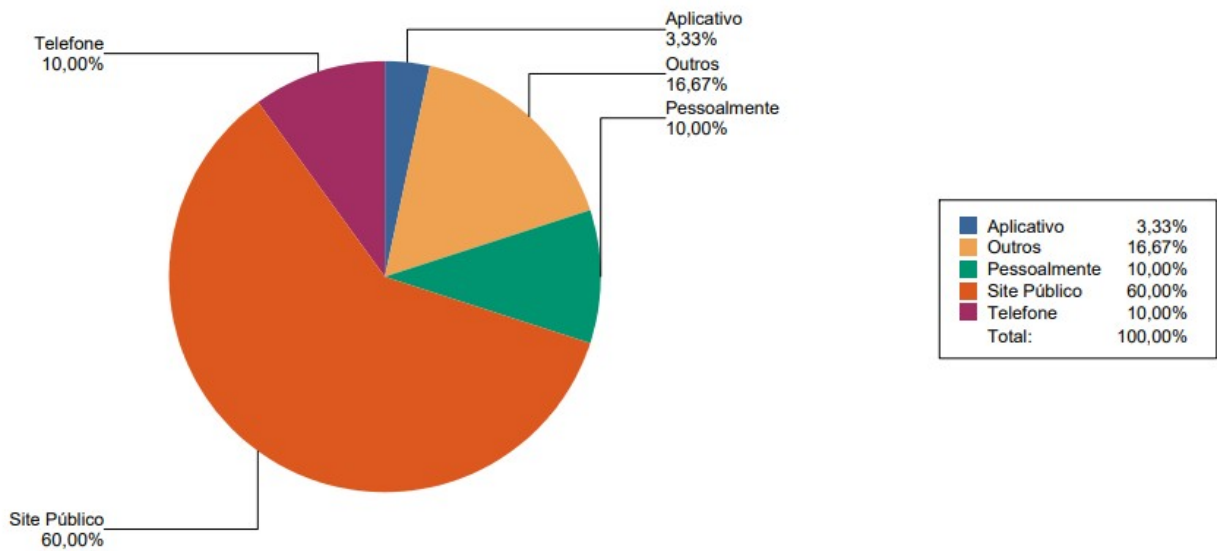
Destaco que a elaboração deste documento visa dar cumprimento aos artigos 14 e 15 da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017.

## 2. GRÁFICOS DA OUVIDORIA

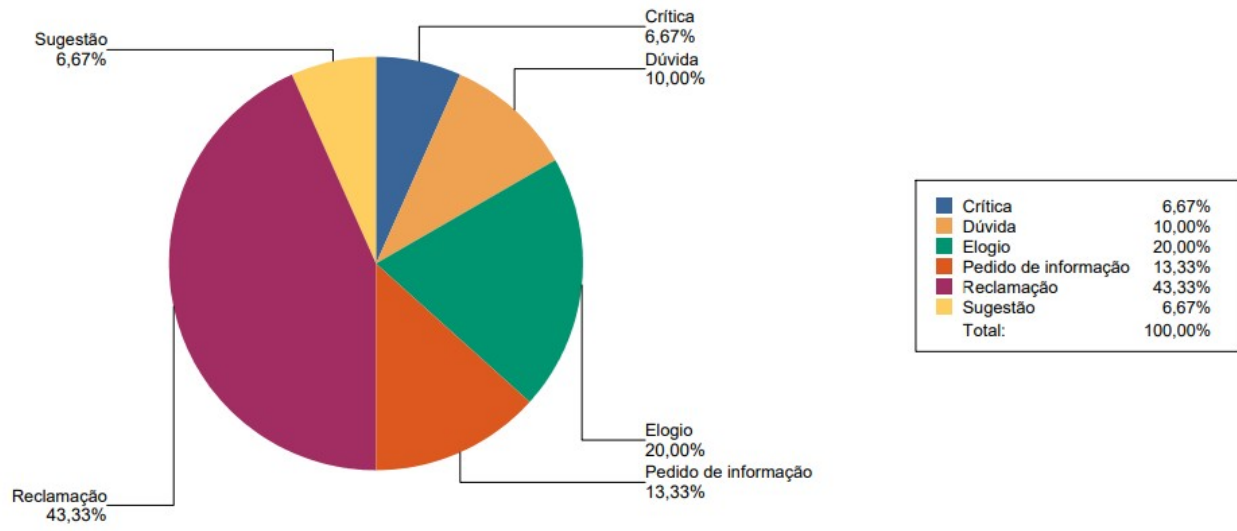
### 2.1 Quantidade de Manifestações



### 2.2 Origem das manifestações



### 2.3 Solicitações por tipo



### 3. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES E AS RESPECTIVAS RESPOSTAS EMITIDAS PELA OUVIDORIA OU CONSIDERAÇÕES POSTERIORES

#### 3.1 Reclamações

1. Reclamação de que um vereador criou uma lei inconstitucional.

**Resposta da Ouvidoria:** a reclamação foi encaminhada ao gabinete citado.

2. Reclamação de que não encontrou nada a respeito da Lei 5.190/2019.

**Resposta da Ouvidoria:** foi informado que a lei solicitada encontra-se disponível no site da Prefeitura Municipal de Itabira, no campo legislação (<https://www.itabira.mg.gov.br/legislacao>) e, preenchendo os dados, não esquecendo de filtrar o ano de 2019, encontraria a lei procurada.

3. Reclama e pede atenção especial para a sua mãe e seus vizinhos, na comunidade do Engenho, em relação à estrada que dá acesso à casa deles, com, no mínimo, cascalhamento antes do período chuvoso. Em caso de emergência, apenas veículo com tração 4x4 consegue ir até sua casa.

**Resposta da Ouvidoria:** Foi informado sobre o registro da reclamação e colocaram-se à disposição para informações que julgar necessárias.

Cumpra observar que, apesar de não ter sido registrado no sistema, consta menção à situação das estradas rurais de Itabira, inclusive as da Comunidade do Engenho, na Ata da Quadragésima Sexta Reunião Ordinária da Segunda Sessão de 2022, publicada, em 23/12/2022, no Diário Oficial Eletrônico do Município de Itabira.

4. Reclama sobre o serviço de emissão de identidade e que nunca tem vaga.

**Resposta da Ouvidoria:** foi encaminhada ao manifestante a resposta do setor responsável, qual seja:

"Compreendemos a sua reclamação, porém informamos que a agenda da Câmara Municipal atende no limite estipulado juntamente da Polícia Civil, que é o órgão responsável pelo serviço de emissão de identidade. Salientamos que a demanda de emissão de identidade no Município é muito grande para o número de identificadores e equipamentos disponíveis para tal serviço nesta cidade. Procuramos sempre atender o melhor possível ao cidadão. Para tanto a Câmara Municipal de Itabira estipulou a abertura do agendamento semanal toda sexta-feira entre 10 e 13 horas.

AGENDAMENTO: <https://cidadao.mg.gov.br> ou aplicativo: MG Cidadão App

INFORMAÇÕES:

<https://www.itabira.cam.mg.gov.br/detalhe-da-materia/info/emissao-de-carteiras-de-identidade/47026>"

5. Reclama que há aproximadamente uma semana busca informações sobre as datas para agendamento da segunda via da identidade, mas sem sucesso. Dizem que será disponibilizado no site <https://cidadao.mg.gov.br/#/egov/servicos/agendamento/servico>, mas nunca aparece data disponível.

**Resposta da Ouvidoria:** Conforme informações do setor de identidade, a agenda da semana do Posto da Câmara é aberta toda sexta-feira (exceto feriados), entre 10 e 13 horas.

AGENDAMENTO: <https://cidadao.mg.gov.br> ou aplicativo: MG Cidadão App.

**Neste exato momento há vagas disponíveis.** (Essa informação da existência de vagas foi enviada às 13:31. Assim, gentileza verificar no site se ela ainda está disponível).

**6.** Reclamação de que as nomeações do concurso público da Câmara não estão sendo publicadas em Diário Oficial e que não há transparência por parte da Câmara para com os candidatos e para com o cidadão.

**Resposta da Ouvidoria:** Conforme informações da Procuradoria Jurídica da Câmara Municipal de Itabira, o Diário Oficial do Município (DOM) começou a funcionar, de forma experimental, no dia 12/09/2022, e que, de tal forma, os atos de nomeação realizados nos dias 30/08/2022 e 06/09/2022 foram publicados no referido diário em 12/09/2022 ( [https://www.itabira.mg.gov.br/abrir\\_arquivo.aspx?cdLocal=12&arquivo={346BCB65-27E1-A12A-1A7C-0A16BADE5C1D}.pdf](https://www.itabira.mg.gov.br/abrir_arquivo.aspx?cdLocal=12&arquivo={346BCB65-27E1-A12A-1A7C-0A16BADE5C1D}.pdf) ).

Após o dia 06/09/2022, tivemos apenas uma nomeação, cujo ato foi publicado em 22/09/2022 ([https://www.itabira.mg.gov.br/abrir\\_arquivo.aspx?cdLocal=12&arquivo={AC2C7466-26DA-EA0E-7B7A-2ABE2758C1B5}.pdf](https://www.itabira.mg.gov.br/abrir_arquivo.aspx?cdLocal=12&arquivo={AC2C7466-26DA-EA0E-7B7A-2ABE2758C1B5}.pdf)).

O Jurídico destacou, também, que, antes do funcionamento do Diário Oficial, todas as portarias referentes à nomeação de servidores foram afixadas em mural próprio situado na Recepção desta Casa Legislativa, atendendo ao Princípio Constitucional da Publicidade. Essa prática continua ocorrendo, mesmo depois da vigência do Diário Eletrônico, permitindo que qualquer pessoa do povo possa fazer leitura dos atos oficiais desta Casa dentro do próprio prédio do Poder Legislativo Municipal.

Informaram, ainda, que foi solicitada à Coordenadoria de Comunicação da Câmara a divulgação de tais atos no site do Poder Legislativo, de modo a ampliar a informação da comunidade quanto à nomeação de servidores aprovados no retromencionado concurso. Contudo, a servidora então ocupante do cargo desligou-se do mesmo em 14/10/2022, sendo preciso que o novo servidor responsável pelas suas atribuições, ainda não nomeado até 27/10/2022, proceda à continuidade dos trabalhos de divulgação dos atos do Legislativo também na página da Câmara na Internet. Desta forma, a Procuradoria Jurídica reiterou que não procedem as reclamações feitas nos grupos de candidatos, pois todas as nomeações de servidores foram devidamente publicadas no DOM.

Além disso, conforme já mencionado na resposta intermediária dada a essa reclamação, a Coordenadoria de Comunicação da Câmara realizou a divulgação em seu sítio eletrônico de matérias e fotos referentes às nomeações feitas pela Presidência da Casa em ato solene realizado no Plenário desta Casa Legislativa, durante reuniões ordinárias, com a presença dos vereadores e da comunidade itabirana.

Por fim, ressalto que o pedido de publicação dos atos de nomeação na página da internet da Câmara de Itabira foi novamente enviado à Coordenadoria de Comunicação.

**7.** Reclamação de que não consegue marcar para fazer a identidade dos filhos.

**Resposta da Ouvidoria:** Conforme informações do setor responsável, o telefone para informações sobre a emissão de carteira de identidade é 3839-1532, Seg. à Sex. (9 às 17hrs). Porém o agendamento não é mais feito por telefone. O agendamento é online nos dois Postos, tanto na Câmara quanto na delegacia, e é totalmente feita pelo cidadão. A agenda da semana do Posto da Câmara é aberta toda sexta-feira, entre 10 e 13 horas e, em média, são 20 vagas por dia.

AGENDAMENTO: <https://cidadao.mg.gov.br> ou aplicativo: MG Cidadão App

INFORMAÇÕES:

<https://www.itabira.cam.mg.gov.br/detalhe-da-materia/info/emissao-de-carteiras-de-identidade/47026>

**8.** Reclamação de que não pode acessar a Câmara Municipal pois estava com trajes inadequados (bermuda), mas que havia outro cidadão, também com trajes inadequados, acessando a Câmara.

**Resposta da Ouvidoria:** A proibição de se acessar à Câmara de Itabira trajando bermuda consta no artigo 72, § 1º, da Resolução nº 768/1993. A sua reclamação sobre outra pessoa ter entrado nesta Casa Legislativa com as roupas mencionadas na sua manifestação foi encaminhada para análise.

**9.** Reclamação de que não tinha conhecimento da lei de proibição de entrar de bermuda na Câmara e que regra tem que prevalecer para todos.

**Resposta da Ouvidoria:** A proibição de se acessar à Câmara de Itabira trajando bermuda consta no artigo 72, § 1º, da Resolução nº 768/1993. A sua reclamação sobre outra pessoa ter entrado nesta Casa Legislativa com as roupas mencionadas na sua manifestação foi encaminhada para análise.

**10.** O manifestante relatou ser ouvinte assíduo das reuniões e disse que os vereadores devem respeitar os ouvintes, melhorar a maneira falar, pois desacatam uns aos outros.

**Resposta da Ouvidoria:** Informamos que a manifestação foi encaminhada para os senhores vereadores no dia 23/11/2022.

**11.** Reclamação sobre as condições da escada que dá acesso ao Plenário.

**Resposta da Ouvidoria:** sua reclamação foi enviada ao Chefe de Serviços Gerais e o mesmo emitiu a seguinte resposta verbal, que foi reduzida ao Ofício nº 029/2022/O/CMI:

Há uma placa de ferro e uma cantoneira de ferro, de considerável espessura, abaixo das pedras que estão trincadas, além de que as pedras não saem do lugar, e que, por fim, será analisada uma possibilidade de reforma na escada que dá acesso ao Plenário.

**12.** Reclamação sobre a indisponibilidade de vagas para agendamento para emissão de identidade em Itabira.

**Resposta da Ouvidoria:** Conforme já informado, as vagas da Câmara Municipal de Itabira são disponibilizadas na sexta-feira, entre 10h e 13h. Assim, o cidadão pode acessar o site ou o



aplicativo sexta, entre 10h e 13h, e tentar o agendamento. Mas, caso alguém que agendou desmarque, a vaga aparecerá disponível no site. Assim, o ideal é dar uma olhada no aplicativo ou no site também nos outros dias da semana para ver se houve alguma desmarcação e se há vagas disponíveis.

Mais informações sobre como retirar a identidade são obtidas no site <https://www.itabira.cam.mg.gov.br/detalhe-da-materia/info/emissao-de-carteiras-de-identidade/47026>.

**Mas, conforme informado em contato telefônico, como já conseguiu agendar para tirar a identidade na delegacia,** a resposta da ouvidoria objetivou apenas formalizar a informação repassada, bem como reafirmar os meios pelos quais o agendamento é feito no posto da Câmara de Itabira.

### **13. Reclamação sobre o trânsito de Itabira.**

Como o registro foi feito em 22/12/2022, a resposta a essa manifestação ainda não foi emitida.

## **3.2 Críticas**

**1.** Os vereadores não cobram a realização de concurso na Fundação Cultural Carlos Drummond de Andrade, há mais de 25 anos sem concurso.

**Resposta da Ouvidoria:** Sua manifestação foi encaminhada aos vereadores.

Apesar de não ter sido cadastrado no sistema, consta nos arquivos da Ouvidoria um Ofício da Fundação Cultural Carlos Drummond de Andrade (FCCDA), emitido em resposta a um ofício de um vereador, no qual é exposto que há previsão de realização de Concurso Público para a FCCDA, o qual depende de alteração do Plano de Cargos, que se encontra em tramitação na Prefeitura.

**2.** Manifestação deixada na caixa de sugestão que está na recepção desta Casa Legislativa. Apesar de o registro da manifestação ter sido feito como crítica, foi assinalada todas as opções de tipo de manifestação que estão presentes no formulário (elogio, reclamação, sugestão, pedido de informação e outros). Entretanto, cumpre observar que o registro feito não tem como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços, conforme preceitua o artigo 2º, inciso V, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Por essa razão, a manifestação não foi processada.

## **3.3 Pedidos de informação**

**1.** Perguntou onde poderia encontrar, ou se poderia ser disponibilizado, o caderno de prova do Concurso do ano de 2006, pois procurou no site da Câmara de Itabira e não encontrou.

**Resposta da Ouvidoria:** Para que fosse possível atender melhor ao pedido, solicitamos ao manifestante que especificasse, no prazo de 20 dias, o cargo sobre o qual desejava o caderno de provas. Como não foi informado qual o cargo, encerramos a manifestação, mas deixando em

aberto que, caso quisesse se manifestar novamente, estaríamos à disposição para atender ao pedido.

2. Informou que o telefone para saber informações sobre documentos para fazer identidade não atende, apenas chama.

**Resposta da Ouvidoria:** Segue a resposta do setor responsável ao seu pedido de informação:

"O telefone do CAC é o 3839-1532. Esse ramal é sim para informações, porém como a demanda é grande, mesmo se o atendente estiver em ligação o ramal chama normalmente por isso a impressão de estar somente chamando sem retorno. Em relação a documentos, agendamento de identidade, constam informações no sítio da Câmara Municipal de Itabira e também nos canais de agendamento.

AGENDAMENTO: <https://cidadao.mg.gov.br> ou aplicativo: MG Cidadão App

INFORMAÇÕES:

<https://www.itabira.cam.mg.gov.br/detalhe-da-materia/info/emissao-de-carteiras-de-identidade/47026>"

3 e 4. Solicitou informações sobre o agendamento para tirar identidade.

**Resposta da Ouvidoria:** Conforme já respondido pelo whatsapp, as informações para agendamento da carteira de identidade estão neste link:

<https://www.itabira.cam.mg.gov.br/detalhe-da-materia/info/emissao-de-carteiras-de-identidade/47026>

A agenda da semana do Posto da Câmara é aberta toda sexta-feira, entre 10 e 13 horas. O agendamento é feito exclusivamente no site abaixo ou no aplicativo MG Cidadão

AGENDAMENTO: <https://cidadao.mg.gov.br> ou aplicativo: MG Cidadão App

Assim, entre nesse site ou acesse o aplicativo na sexta-feira entre 10 da manhã e 13h e veja se consegue o agendamento. Apesar de as vagas da semana serem disponibilizadas na sexta nesse intervalo, caso alguém que agendou desmarque, a vaga fica disponível, ou seja, além de tentar entrar na sexta-feira, verifique em outros dias se há vagas disponíveis para agendar, já que isso pode acontecer caso alguém desmarque.

Destaco, também, que as vagas são limitadas. São disponibilizadas, em média, 20 vagas por dia.

### 3.4 Dúvidas

1. Solicitou informações sobre a previsão de pagamento do reajuste salarial aos servidores que trabalharam na última legislatura.

**Resposta da Ouvidoria:** Foi informado que o setor responsável pediu que a solicitação fosse enviada, junto dos dados, para o Departamento Pessoal da Câmara Municipal de Itabira. Então foi especificado o e-mail do Setor de Pessoal e o nome da servidora aos cuidados de quem o e-mail deveria ser enviado.

2. O manifestante perguntou qual o tempo que a identidade demora para chegar. Informou que já havia duas semanas que fez o documento e ele ainda não havia chegado.

**Resposta da Ouvidoria:** Inicialmente foi informado que o prazo era de 7 dias úteis e 1 dia útil para casos de urgência estabelecidos pelo Instituto de Identificação, que deverá ser comprovado e a carteira retirada no próprio Instituto, em Belo Horizonte. Além dessas informações, o setor de Identidade enviou a seguinte resposta ao questionamento:

Infelizmente o modelo de identidade atual é impresso em outra cidade (Belo Horizonte), somente quando o documento é impresso e enviado é que chega o código de rastreamento no e-mail do requisitante.

Quando o requisitante vem ao posto para confecção da carteira de identidade é informado que o prazo mínimo é de 7 dias, porém, em alguns casos o documento leva mais tempo para ser entregue, 1 mês, 2 meses.

Recomendo entrar em contato com o Instituto de Identificação para saber qual pendência consta na emissão do seu documento de identidade.

IIMG: (31) 3330-1830

### 3.5 Sugestões

1. O manifestante relatou a história da mãe e sugeriu que esta Casa Legislativa fizesse uma homenagem a mesma.

**Resposta da Ouvidoria:** Após consulta ao Jurídico da Câmara, e conforme estabelece o artigo 194, § 3º, do Regimento Interno da Câmara Municipal de Itabira, compete aos vereadores a apresentação de projetos referentes à concessão de honrarias ou medalhas. Assim, para que haja uma homenagem com alguma honraria desta Casa, deve-se entrar em contato diretamente com algum gabinete parlamentar, de modo que o vereador, caso deseje, emita no ano de 2023 um projeto de resolução fazendo distinção à aludida senhora. As medalhas estão englobadas no conjunto de honrarias previstas no Regimento Interno.

2. Gostaria de saber se é possível a divulgação no site da pauta, horas (pelo menos 24h) antes da votação, para que a população possa ter conhecimento e acompanhamento dos trabalhos da Câmara, e perguntou como a população consegue ter acesso a essa informação.

**Resposta da Ouvidoria:** Em consideração à sua sugestão, a Procuradoria Jurídica e a Coordenadoria de Comunicação da Câmara farão a divulgação prévia da pauta no site, de modo a permitir seu acompanhamento pela população. Atualmente as pautas são encaminhadas previamente pela Comunicação aos órgãos de imprensa da cidade, para divulgação à comunidade. Agradecemos sua participação e nos colocamos à disposição para o recebimento de novas sugestões.

3. Houve um elogio direcionado a um vereador, mas que não foi processado, pois, além do elogio, a manifestação continha dados de terceiros e, considerando o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados, não pôde ser encaminhado. Foi informado também ao manifestante que, apesar de a Lei Federal 13.460/2017 estabelecer, em seu artigo 10, que a manifestação deve conter a

identificação do requerente, caso desejasse, poderia reformular a sua mensagem e, mesmo anônima, se ela se tratar apenas do elogio ao vereador, poderia ser encaminhada a ele.

4. Apesar de no formulário da manifestação haver o registro de que se trata de um elogio, de uma reclamação, de uma sugestão e de outros, a demanda foi registrada como um elogio porque, no final, foi dito que não se pode reclamar, somente agradecer. Quanto à reclamação, à sugestão e à opção outros, a ponderação feita não tem como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços, conforme preceitua o artigo 2º, inciso V, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Por essa razão, a manifestação não foi processada.

5. Parabeniza pelo belo trabalho dos vereadores, dizendo que apenas precisam começar as reuniões no horário, mas que, no mais, sente que estamos bem representados.

**Resposta da Ouvidoria:** O seu elogio/sugestão foi encaminhado aos Vereadores e a Vereadora desta Casa Legislativa.

#### 4. CONCLUSÃO

1. Há 4 manifestações (3 cadastradas como elogio e uma como dúvida) que foram enviadas pela própria ouvidoria para verificar se os registros feitos no site estavam chegando devidamente ao setor para resposta.
2. É possível observar que um ponto recorrente nas manifestações são as reclamações sobre a falta de vagas para agendar a identidade. Em alguns casos, após informarmos aos manifestantes sobre como é feito o agendamento, eles conseguiram fazer a marcação. Entretanto, conforme resposta emitida pelo setor responsável, as vagas são limitadas e a demanda é grande.
3. Este relatório não abordou os pedidos de acesso à informação, mas, para fins de conhecimento, foram registrados no sistema 7 (sete) pedidos de acesso à informação e, por e-mail, foram feitos 2 (dois) pedidos que envolvem acesso à informação e dúvidas sobre licitação.
4. Os motivos das manifestações foram descritos neste relatório de forma resumida. As informações sobre o conteúdo e as respostas das manifestações anteriores a 06/09/2022 foram obtidas por meio de levantamentos feitos no arquivo da ouvidoria e no sistema em que são registradas as demandas dos(as) cidadãos(ãs).

Estamos à disposição em caso de dúvidas.

SABRINA OLIVEIRA DA SILVA  
OUVIDORA DA CÂMARA MUNICIPAL DE ITABIRA