

OUVIDORIA

DA CÂMARA MUNICIPAL DE URUGUAIANA

Nós queremos ouvir **Você!**

Relatório anual de atividades – 2018

INTRODUÇÃO

“A ouvidoria é o meio de interlocução com a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para recebimento de solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências”, conforme a Lei nº 4.872/17 que institui a Ouvidoria na Câmara Municipal de Uruguaiana e dá outras providências.

Apresentamos a seguir o relatório da gestão 2018, de acordo com Art. 5º, IX, da referida Lei, desde a nomeação de servidor responsável pelas atividades em 24 de maio de 2018 pela Resolução nº 20/14.

Este relatório tem por finalidade o acompanhamento do cidadão das atividades da Ouvidoria e das manifestações recebidas, sendo garantida maior transparência das ações desempenhadas.

OUVIDORIA EM NÚMEROS

A Ouvidoria da Câmara Municipal atendeu plenamente o prazo estabelecido na Lei, Art 6, que determina encaminhamento de resposta ao cidadão no prazo máximo de 20 dias úteis, a contar do recebimento da manifestação, informando sobre as providências e encaminhamentos adotados.

No que tange à disposição do relatório de gestão, de atribuição da Ouvidora, art. 5º, parágrafo único, abaixo segue apresentação de indicadores do período de maio a dezembro de 2018, estando na página da Ouvidoria no site da Câmara as manifestações expostas na íntegra.

I – Número de manifestações recebidas:

14 (quatorze) – Comentários respondidos na página da Câmara no Facebook.

10 (dez) – Facebook pelo bate-papo

6 (seis) – Whats App

4 (quatro) – Sistema E-Ouv

1 (um) – E-mail

1 (uma) – Presencial

TOTAL: 36 manifestações

II – Os motivos das manifestações: Em 2018, a ouvidoria recebeu principalmente pedidos de informações relacionados ao funcionamento do Legislativo. Também foram registradas mais de dez manifestações em relação ao Poder Executivo, sendo essas esclarecidas as atribuições de cada órgão ou buscadas diretamente no Executivo com responsáveis.

III – Análise dos pontos recorrentes:

Nota-se no período, questionamentos sobre estágio ou emprego na Câmara e no Executivo com três solicitações. Essa são frisadas neste momento por serem assunto em comum de interesse de mais de um cidadão. Há ainda dúvida sobre as funções e atividades da Casa Legislativa.

Esclarecimentos sobre as responsabilidades da Câmara foram sempre direcionados aos munícipes.

IV – As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas:

As manifestações que registraram necessidade de melhoria na gestão do Poder Legislativo foram encaminhadas ao Presidente, assim como as Poder Executivo.

ATIVIDADES REALIZADAS

Ao analisar os espaços de requerimento do cidadão no site da Câmara, facilitamos e otimizamos o espaço de manifestação, simplificando procedimentos.

Na página da Ouvidoria, havia o imediato direcionamento ao Sistema de Ouvidorias, do Ministério da Transparência e Controladoria-geral da União, cujo programa a Câmara de Uruguaiana aderiu para registro das manifestações.

Alteramos a página expondo definição, objetivos e prazos da Ouvidoria, assim como possibilitamos o conhecimento de outros canais de atendimento eletrônico e pessoalmente, também a apresentação das manifestações respondidas.

Em 21 de junho, durante a semana de comemoração da Escola do Legislativo, foi ministrada palestra na Câmara Municipal sobre o funcionamento da Ouvidoria e SIC. Com público-alvo composto por colegas dos Poderes Legislativo e Executivo, foram apresentadas as determinações legais e salientada a importância de todos para fortalecimento desses mecanismos de participação popular e para respostas com fidelidade aos cidadãos.

Destacamos nesse momento, o lançamento de nova ferramenta de contato através do WhatsApp da Ouvidoria do Poder Legislativo. O uso do WhatsApp e do Facebook amplia os canais de manifestações, adaptando à tecnologia e às necessidades do cidadão o acesso à Ouvidoria.

Também anunciamos a responsabilidade da Ouvidoria sobre as respostas às manifestações na página oficial da Câmara Municipal na rede social Facebook. Dessa forma, a Ouvidoria pratica a divulgação de informações oficiais, publicizando e esclarecendo os munícipes sobre o papel e o trabalho do Legislativo.

Em dezembro de 2018, realizamos o lançamento da “Carta de Serviços ao Cidadão”, em cumprimento à Lei Federal nº 13.460/17 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, estabelecendo normas básicas aos serviços.

A Carta tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. O documento tem distribuição digital no site da Câmara Municipal de Uruguaiana.

CONCLUSÃO

Neste período de atuação temos buscado fortalecer a Ouvidoria. Avançamos em pontos técnicos e facilitadores da participação e questionamentos dos cidadãos. Entretanto, ainda há muito o que avançarmos. Principalmente na divulgação e conhecimento do todo uruguaiense sobre a existência, função e importância da Ouvidoria, como canal democrático.

11 de janeiro de 2019

Luana Lobato Raddatz
Ouvidora da Câmara Municipal de Uruguaiana