

OUVIDORIA

DA CÂMARA MUNICIPAL DE URUGUAIANA

Nós queremos ouvir **Você!**

Relatório anual de atividades – 2019

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 2019, de acordo com Art. 5º, IX, da referida Lei, desde a nomeação de servidor responsável pelas atividades em 4 de janeiro de 2019 pela Portaria 20/19.

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 janeiro a dezembro de 2019, estando na página da Ouvidoria no site da Câmara as manifestações expostas na íntegra.

I – Número de manifestações recebidas:

Somam-se 33 manifestações da ouvidoria.

I- a - Canal

23 – Facebook (Comentários ou mensagem)

06– Whats App

01 – Sistema E-Ouv

00– E-mail

01 – Presencial

01 – Ligação

01 – Formulário no site.

I –b - Tipo de manifestação:

23 – Pedido de Informação:

04 – Reclamação

00 – Denúncia

00 – Crítica

03 – Comentário

01 – Elogio

02 – Sugestão

II – Os motivos das manifestações: Em 2019, houve maior registro de pedidos de informações sobre processo seletivo de estagiários no Poder Legislativo, todas atendidas prontamente. Também destaca-se pedido de orientação sobre informações divulgadas no site. Abaixo segue a listagem das manifestações em ordem cronológica.

12/12/19- Quantos assessores os vereadores têm direito?
20/11/19 - Solicita ajuda para fraldas e leite.
02/11/19 - Aprovação do PI sobre agentes de endemias
08/10/19 - Elogio para atendimento prestado por servidor
22/10/19 - Correção de informação sobre Califórnia
01/10/19 - Informações sobre seguro defeso.
01/10/19 - Pedido do telefone de ex-prefeito
17/09/19 - Data de votação do Projeto de alteração da data do pagamento.
05/09/19 - Informação sobre mudança da data de pagamento dos servidores
07/08/19 - Informação sobre residências em loteamento para vítimas da enchente
05/08/19 - Questionamento sobre PI de pagamento do funcionalismo.
22/07/19 - Pedido de reabertura da Ponto.com
16/07/19 - Solicita audio da reunião de 12 de setembro de 2014
01/07/19 - Contato vereador Irani Fernandes
26/06/19 - Reclamação de dificuldades no site.
24/06/19 - Pedido de emprego em Uruguaiana.
22/06/19 - Como candidatar-se a vagas em comissão do PI 51.
04/06/19 - Pedido de informação sobre ações de bem-estar animal.
03/06/19 - Por qual motivo não são apresentadas pautas relativas aos direitos humanos
30/05/19 - Reclamação sobre bloqueio de comentários no site da Câmara.
29/05/19 - Solicita informações sobre legislação da ouvidoria
22/05/19 - Pergunta sobre classificação do processo seletivo de estagiários.
22/05/19 - Informação sobre classificação do processo seletivo de estagiários
16/05/19 - Manifestação sobre PL de agendamento telefônico para consultas.
29/04/19 - Aponta erro no gabarito do processo seletivo para estagiários.
29/04/19- Qual horário de disponibilização do gabarito do processo seletivo para estagiários.
17/04/19 - Dúvida sobre requisitos do processo seletivo de estagiários.
12/04/19 - Qual link das inscrições para processo seletivo.
12/04/19 - Pergunta sobre entrega de currículo
08/04/19 - Correção em informação na página da Câmara no Facebook.
04/04/19 - Questionamento sobre a veracidade do processo seletivo para estagiários.
25/03/19 - Pergunta sobre sanção do PL sobre agendamento telefônico de consultas.
11/03/19 - Informação sobre loteamento Olavo Rodrigues

III – Análise dos pontos recorrentes:

Nota-se no período, questionamentos sobre alguns projetos de lei, estágio ou emprego na Câmara. Essa são frisadas neste momento por serem assunto em comum de interesse de mais de um cidadão.

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. Nela frisamos abertura da Sala Ponto.com. Onde é permitido acesso à internet na Câmara Municipal. O local estava fechado em razão de férias de servidor responsável. Após manifestação da ouvidoria sobre a demanda apresentada por cidadão, foi providenciada a reabertura do local para atendimento ao público.

ATIVIDADES REALIZADAS

Ao analisar os espaços de requerimento do cidadão no site da Câmara, mantivemos 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.

Nela está exposta 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.

CONCLUSÃO

Neste período de atuação temos buscado fortalecer a Ouvidoria e conhecimento do cidadão sobre o papel do Poder Legislativo. 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 uruguaianense sobre a existência, função e importância da Ouvidoria, como canal democrático.

6 de janeiro de 2020

Luana Lobato Raddatz
Ouvidora da Câmara Municipal de Uruguaiana