

# 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:**

23 – Facebook (Comentários ou mensagem)

06– Whats App

01 – Sistema E-Ouv

00– E-mail

01 – Presencial

01 – Ligação

01 – Formulário no site.

### **II – Tipo de manifestação:**

23 – Pedido de Informação:

04 – Reclamação

00 – Denúncia

00 – Crítica

33 – Comentário

01 – Elogio

02 – Sugestão

Somando no total 32 manifestações da ouvidoria.

**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.

### **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