

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