

OUVIDORIA

DA CÂMARA MUNICIPAL DE URUGUAIANA
Nós queremos ouvir **Você!**

Relatório anual de atividades – 2021

Introdução

A ouvidoria da Câmara Municipal de Uruguaiana, criada em 2017, conforme a Lei nº 4.872/17, tem como finalidade o acompanhamento do cidadão das atividades da Ouvidoria e das manifestações recebidas, sendo garantida maior transparência das ações desempenhadas.

“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”

Apresentamos a seguir o relatório da gestão de 2021, de acordo com o Art. 5º, IX, da referida Lei, desde a nomeação de servidor responsável pelas atividades em 13 de janeiro de 2021 pela Portaria 32/21.

Este relatório conforme prevê o parágrafo único do artigo 5º da Lei nº 4.872/17, indicará: o número de manifestações recebidas no ano anterior; os motivos das manifestações; a análise dos pontos recorrentes; as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Demandas apresentadas pela comunidade:

O artigo 6º, da Lei nº 4.872/17, prevê que: A Ouvidoria encaminhará resposta ao cidadão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, a contar do recebimento da manifestação, informando as providências e encaminhamentos adotados. Parágrafo

único. O prazo mencionado no “caput” poderá ser prorrogado, por igual período, de acordo com a complexidade do assunto, sendo o cidadão devidamente informado sobre a prorrogação antes do encerramento do período.

Os prazos mencionados acima, foram devidamente cumpridos durante todo o ano de 2021. Logo após o envio da resposta, é postado no site desta Câmara Municipal de Uruguaiana, para conhecimento de todos, sempre respeitando a lei de proteção aos dados.

Os dados estatísticos das demandas realizadas foram extraídos do site da Câmara Municipal de Uruguaiana, onde foram postadas todas as manifestações cadastradas e concluídas durante o período de Janeiro a Dezembro de 2021.

No ano de 2021, foram respondidas, pela Ouvidoria 19 manifestações:

	2021
—	28/12/2021- Pedido de consulta
—	23/12/2021- Reclamação sobre qualidade da água
—	10/12/2021- Comunicação sobre licitação do plenário Câmara
—	03/12/2021- Pedido de informações sobre reforma no plenário
—	01/12/2021- Sugestão para a Câmara Municipal
—	16/11/2021- Informação sobre contato de vereador
—	29/10/2021- Informação sobre prazo para aprovação
—	28/10/2021 - Pedido de informação sobre transmissão de reunião
—	11/10/2021- Pedido de cópia de projeto de lei
—	15/09/2021- Contato de vereadora
—	21/07/2021- Reclamação ao INSS
—	20/07/2021- Solicitação de e-mail para contato
—	08/07/2021- Questionamento sobre mudança e vereador
—	02/07/2021 - Pedidos de informações sobre comissão especial
—	28/05/2021- Pedido de auxílio
—	26/04/2021- Compatibilidade de horário de vereadores
—	23/02/2021- Reclamação falta de uso de máscara nas sessões
—	01/02/2021 - Reclamação pela falta do uso de máscara
—	20/01/2021- Solicitação a respeito do auxílio emergencial

Canais de atendimento

A Ouvidoria disponibiliza, usualmente, cinco canais de atendimento:

•Pelo Portal da Câmara (<https://www.uruguaiana.rs.leg.br/ouvidoria>); através da plataforma Fala BR.



- Pela central de atendimento telefônico (3412 5977, ramal 204);
- Por e-mail institucional (ouvidoria@uruguaiana.rs.leg.br);
- Presencialmente (endereço: Na Câmara Municipal, Rua Bento Martins, 2619, Centro. Na sala da Assessoria Jurídica);
- Pelas redes sociais desta Casa Legislativa (facebook: Câmara Municipal de Uruguaiana e instagram:@camarauruguaiana).

Tipos de manifestações

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 2021, estando na página da Ouvidoria no site da Câmara as manifestações expostas na íntegra.

- 10 – Pedido de informação
- 03 – Solicitação
- 02 – Comunicação
- 02 - Reclamação
- 01 - Sugestão
- 01 – Denúncia

Canais de atendimento mais utilizados para envio das demandas:

- 08 - E-ouvidoria
- 06 – Facebook
- 04 – E-mail

Análise dos pontos recorrentes:

Durante o ano de 2021, tivemos como recorrentes os assuntos a respeito do auxílio emergencial, uso de máscara pelo Coronavírus e questionamentos sobre a reforma realizada no plenário desta Casa Legislativa.

Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas:

As manifestações que necessitaram de maiores informações por parte de outros setores, foram providenciadas com a maior brevidade possível. As respostas sobre contratos, licitações, cópias de leis, reforma do plenário, foi disponibilizado o link no site da Câmara para que a pessoa tivesse acesso a todos os dados que precisasse. A presidência sempre foi solicitada para que as demandas fossem solucionadas e as dúvidas sanadas, principalmente, em relação a procedimentos feitos em nossa Casa legislativa.

03 de janeiro de 2022

Bruna Bellagamba de Oliveira
Ouvidora da Câmara Municipal de Uruguaiana