

**CÂMARA DE VEREADORES
MUNICÍPIO DE TAQUARUÇU DO SUL – RS**

**RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA
EXERCÍCIO DE 2020**

A Ouvidoria do Poder Legislativo do Município de Taquaruçu do Sul – RS, nos termos do disposto na Lei nº 13.460/2017, regulamentada pela Resolução nº. 002, de 10 de julho de 2019, apresenta Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2020, em cumprimento a suas atribuições.

Período: janeiro a dezembro de 2020.

APRESENTAÇÃO:

O Relatório Anual da Ouvidoria Geral é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelo setor, e tem como objetivo dar transparência aos seus resultados.

Os dados informados foram coletados a partir do sistema utilizado no tratamento das demandas apresentadas durante o ano, e a sua publicação observou a política de sigilo e de confidencialidade. Dessa forma, apresentamos o Relatório de Atividades da Ouvidoria do Legislativo de Taquaruçu do Sul/RS, referente ao ano de 2020.

DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA:

A Ouvidoria do Legislativo Municipal é um espaço do setor público, que acolhe as demandas dos cidadãos, zelando pela garantia da qualidade dos serviços públicos, possui o papel de ser a porta de entrada para o diálogo entre os munícipes e seus vereadores. É o canal por meio do qual o cidadão pode apresentar sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias sobre a prestação de serviços públicos. A Ouvidoria é um interlocutor entre o cidadão e a administração pública, sendo considerada instrumento da democracia, na medida em que possibilita à sociedade o exercício do direito à participação e ao controle da administração pública.

ATENDIMENTO DA OUVIDORIA:

As demandas de Ouvidoria são recebidas por meio do site da do Legislativo, na aba Ouvidoria, endereço eletrônico: <https://cmtaquarucudosul.com.br/contato>. Também através do telefone (55) 3739 1111 ou 3739 1079 - ramal 28 e pessoalmente na sede da Câmara Municipal, na Rua do Comércio, nº. 1424, Centro, Taquaruçu do Sul – RS, no horário de atendimento da Casa Legislativa: 07h75min às 11h45min e 13h às 17h.

A partir do contato do cidadão, a Ouvidoria tem até 30 dias, prorrogáveis por mais 10 dias (totalizando 40 dias), nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011, para responder as solicitações, seja pessoalmente, por e-mail, link Ouvidoria disponibilizado no site da Câmara Municipal ou telefone, dependendo da complexidade do questionamento.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS:

No ano de 2020 foram registrados 03 (três) manifestações por parte da comunidade em Geral, podendo ser classificadas como:

Manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;

Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

Das três manifestações, duas foram respondidas dentro do prazo de 30 (trinta) dias, cumprindo a exigência do artigo 16 da Lei Federal nº 13.460/2017: “Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período”.

Uma das notificações foi respondida fora do prazo, devido ao pedido de informações ter entrado na caixa de spam, motivo pelo qual, a resposta foi prontamente enviada no momento em que fora tomado conhecimento da solicitação.

AS ESPÉCIES DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS:

A Ouvidoria recebeu manifestações das seguintes espécies:

Solicitação de informações referentes a contato da Assessoria de Comunicação da Câmara;

Solicitação de informações referentes a obras municipais;

Solicitação de informações referentes ao sistema de arquivamento de documentos e legislação da Câmara;

DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES:

Não há manifestações recorrentes.

DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS:

Após o recebimento das solicitações, a ouvidoria busca informações e soluções nos setores responsáveis.

Salientamos que, todas as manifestações registradas são avaliadas caso a caso, a fim de identificar a melhor forma de tratá-las. Então, são averiguadas a fundo para comprovar veracidade ou não ou dos fatos descritos na manifestação, ou até mesmo o esclarecimento dos mesmos. E assim que identificado a quem ou quem se refere os elogios, denúncias, reclamações, sugestões ou solicitações, são tomadas as providências visando a busca de uma solução para o caso.

CONCLUSÃO:

A aprovação da Lei Federal nº 12.527/2011 - Lei de Acesso a Informação e a aprovação da Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do

usuário dos serviços da administração pública, representaram dois marcos para consolidar a possibilidade de participação da sociedade nos assuntos do Poder Público Municipal.

Uma das atribuições da ouvidoria Legislativa é o tratamento das manifestações dos usuários. Por meio da Resolução nº 002, de 10 de julho de 2019, procurou-se adequar os procedimentos à legislação, com definições e regras básicas para o tratamento e solução dessas manifestações. Vale concluir, que embora a Ouvidoria tenha sido instituída e regulamentada, nos trâmites da Resolução nº 002, de 10 de julho de 2019, na Câmara de Taquaruçu do Sul/RS, somente em 2020 foi possível à organização, implementação e taxação dos dados.

O presente relatório foi realizado através de busca em meio físico e digital, visando o atendimento da legislação, uma vez que não foi encontrado a publicação do relatório de 2020 e, desta forma, sendo elaborado na presente data.

Desta forma, destacamos a importância de que estejam disponíveis de forma clara e objetiva nos meios de comunicação da Câmara de Vereadores de Taquaruçu do Sul, bem como os contatos, e-mail e telefones.

Ao mesmo tempo, parece-nos fundamental fortalecer este instrumento, como protagonista da prevenção de conflitos e de riscos institucionais, e, particularmente, em favor de um ambiente organizacional com alto nível de respeito mútuo.

Taquaruçu do Sul/RS, 5 de julho de 2021.

Cristiane Casaril Lorini
Agente Adm./Ouvidora Geral do Legislativo

Valmor Luís de Bona
Presidente do Legislativo