

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

**RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA
EXERCÍCIO DE 2021**

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 2021.

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 2021.

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: 07h45min 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 2021 foram registrados 02 (duas) 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.

As duas 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”.

AS ESPÉCIES DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS:

A Ouvidoria recebeu manifestações das seguintes espécies:

Requerimento solicitando o hino do município de Taquaruçu do Sul – RS;

Solicitação de informação para saber se a Câmara possuía Procuradoria da Mulher instituída.

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 tramites 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.

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, 31 de dezembro de 2021.

Cristiane Casaril Lorini
Agente Adm./Ouvidora Geral do Legislativo

Valmor Luís de Bona
Presidente do Legislativo