Relatório Ouvidoria Exercício

2019

RELATÓRIO ANUAL — OUVIDORIA

Em atendimento a Lei Federal N° 13.460 de 26 de Junho de 2017, e Lei do Legislativo N° 4.304 de 20 de Fevereiro de 2018, caberá a Ouvidoria do Legislativo, elaborar anualmente no mês de Março, relatório de gestão que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta as manifestações recebidas e, com base nelas, aponta as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos. O mesmo, deverá ser encaminhado ao Sr. Presidente, e disposto junto a página oficial do Poder Legislativo na Internet.

O Relatório de gestão deverá indicar, ao menos:
I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
II - os motivos das manifestações,
III - a análise dos pontos recorrentes;
IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

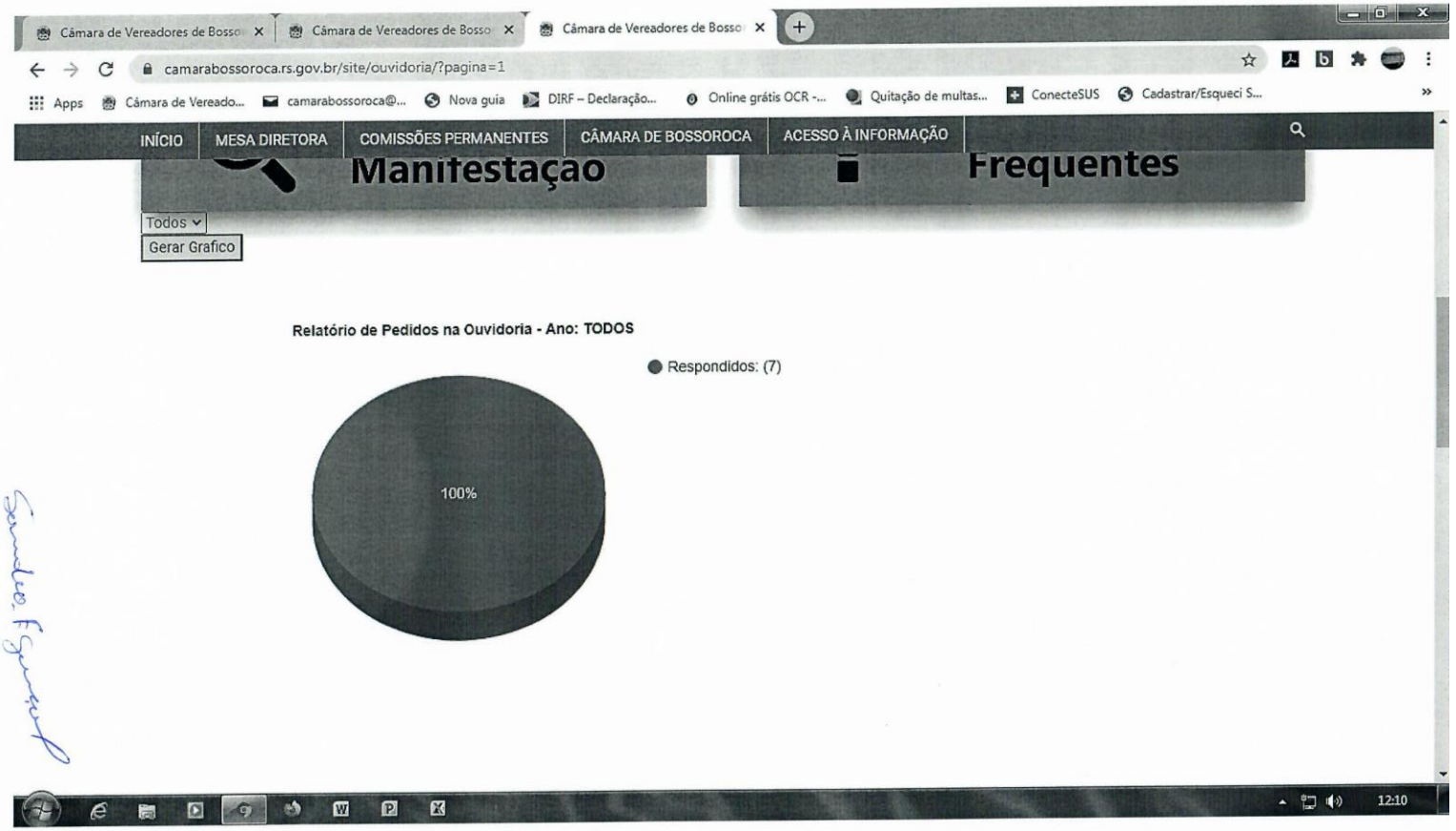
Com base no referido preposto, segue informações referentes ao Relatório do Exercício de 2019, disposto da
seguinte forma:

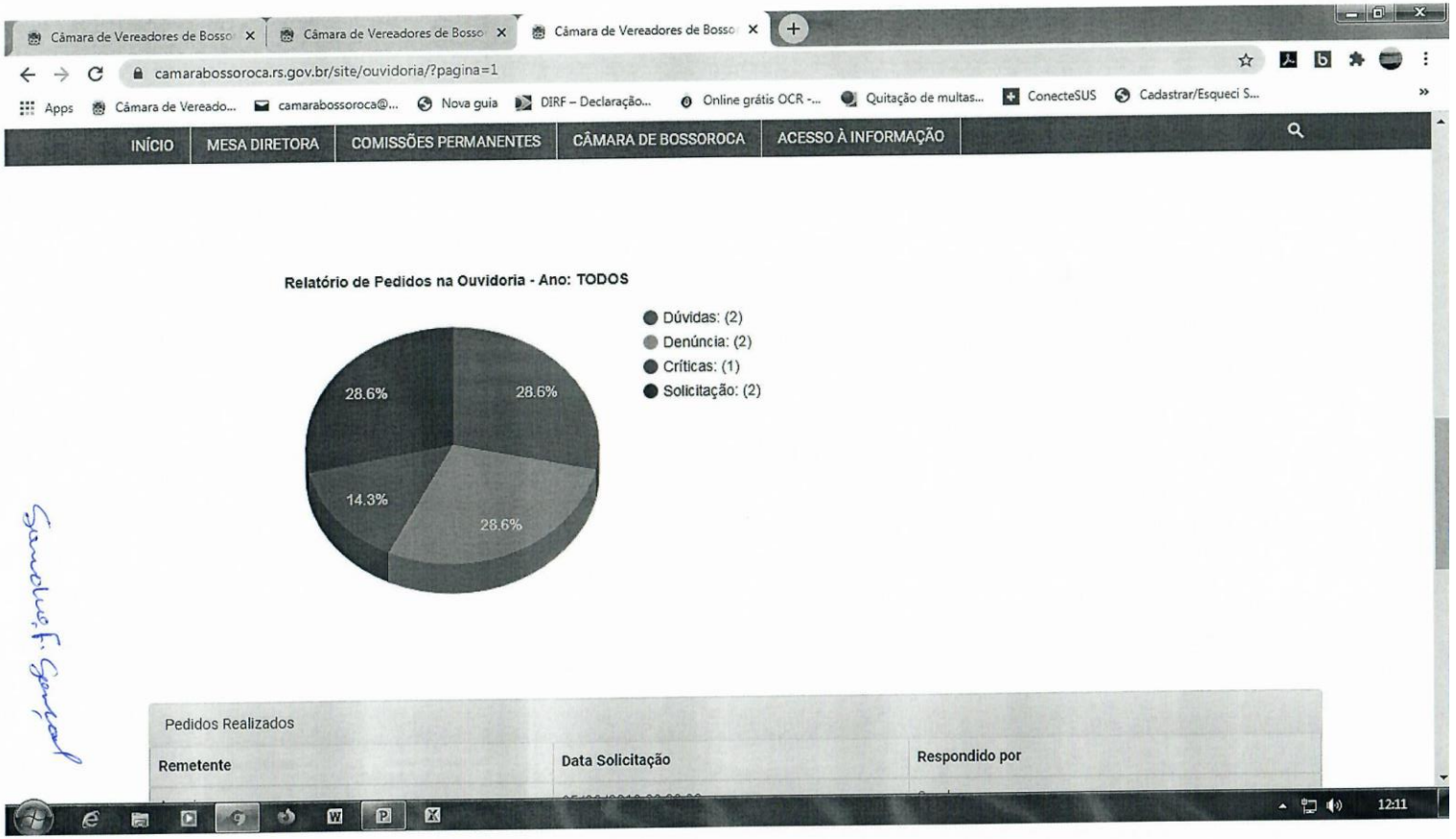
1. Especificações das Demandes,
2. Relação Geral Ouvidoria;
3. Demanda Detalhada / Individualizada; (não permitida publicação online, conforme Lei 12.527/2011- Art. 32)
4. Parecer final Ouvidoria.

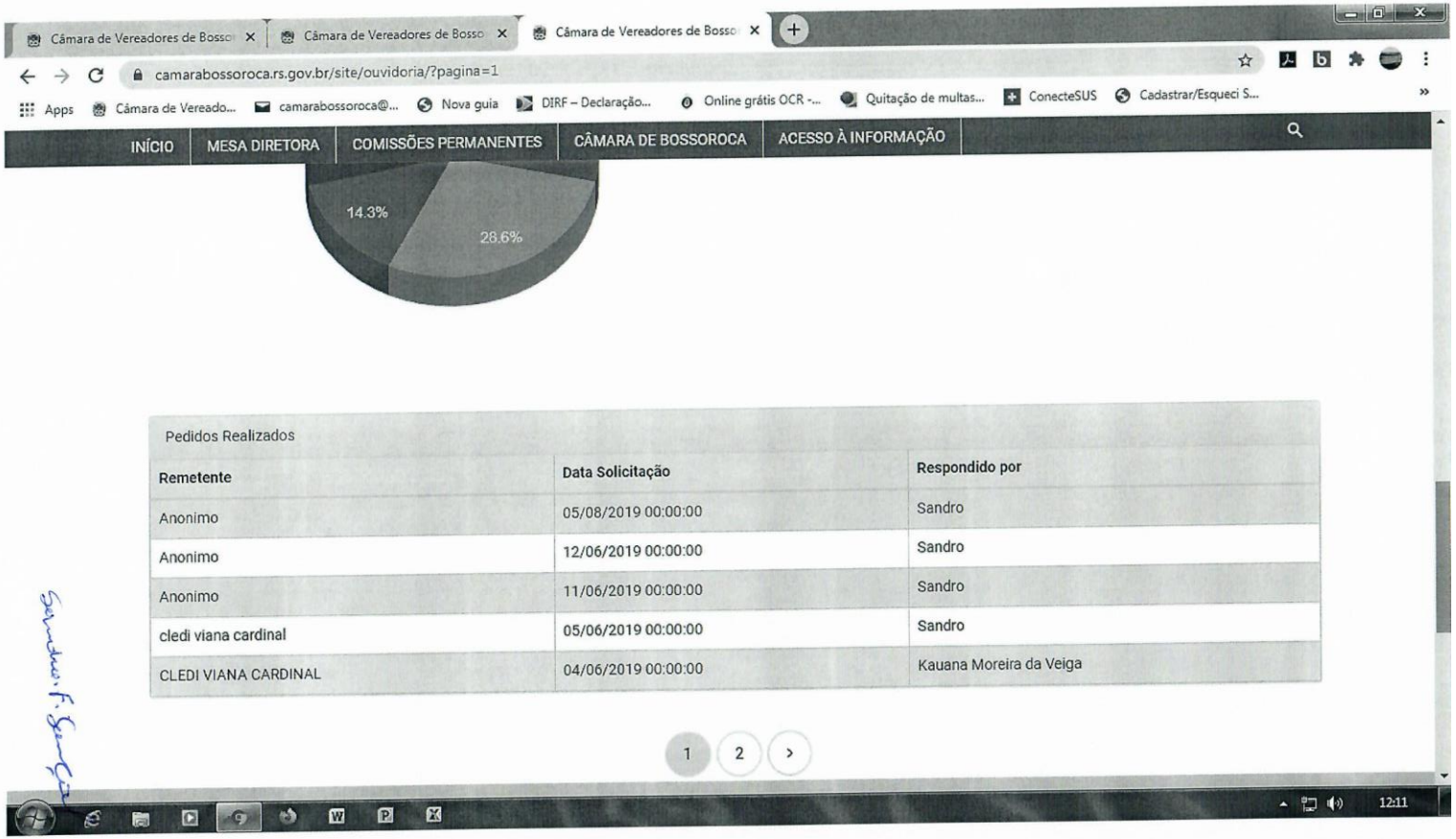
1. Especificações das demandas

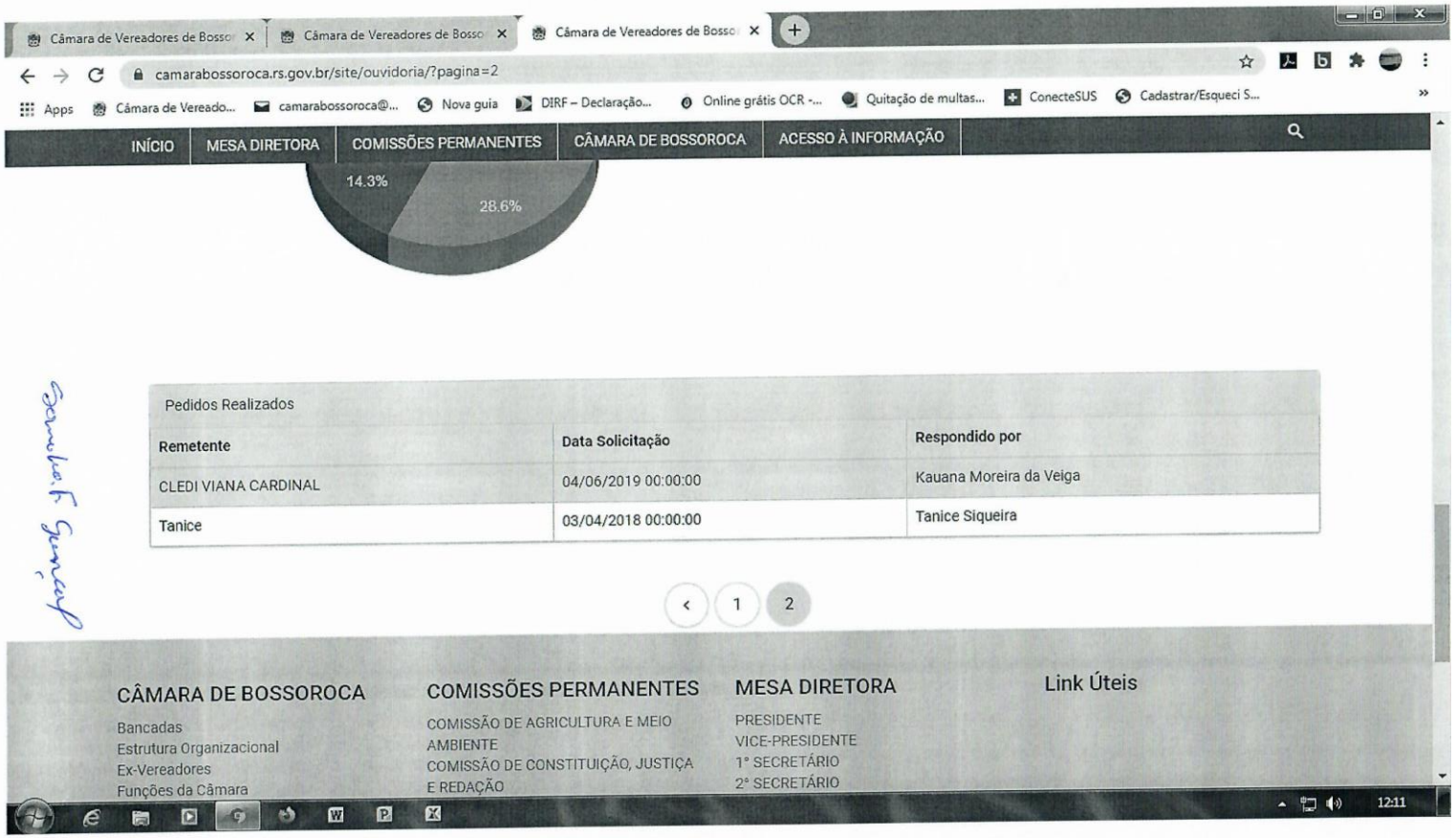
CONTROLE DE DEMANDA - OUVIDORIA

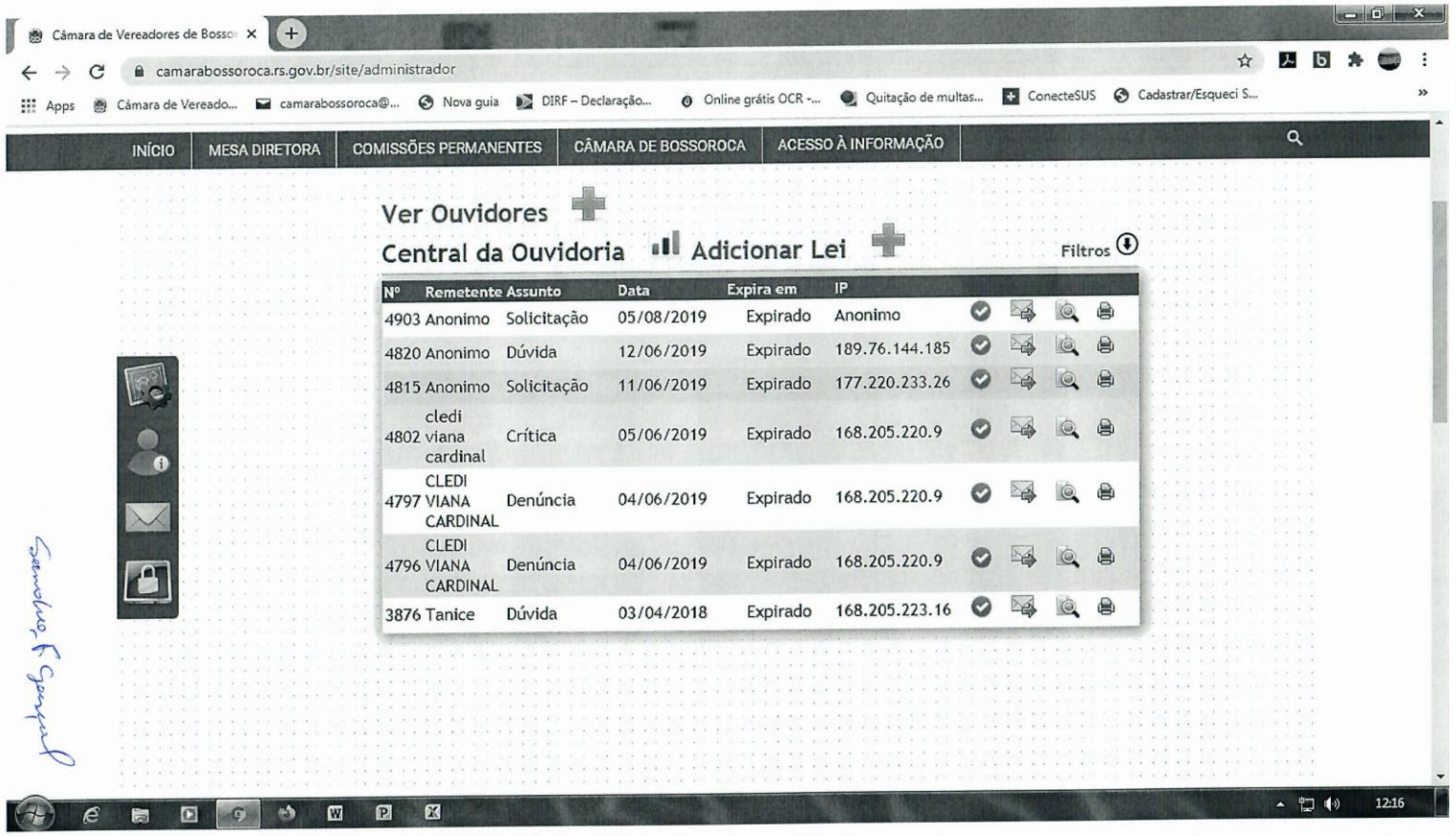
Data	Assunto	Espesifico	Identificação
04/06/2019	Denuncia	Ouvidoria	Cledi Viana Cardinal
04/06/2019	Denuncia	Ouvidoria	Cledi Viana Cardinal
05/06/2019	Critica	Ouvidoria	Cledi Viana Cardinal
11/06/2019	Solicitação	Ouvidoria	Anonima
12/06/2019	Dúvida	Ouvidoria	Anonima
05/08/2019	Solicitação	Ouvidoria	Anonima


Câmara de Vereadores de Bosso
Câmara de Vereadores de Bosso
Câmara de Vereadores de Bosso
camarabossoroca.rs.gov.br/site/ouvidoria/?pagina=1
Apps
Câmara de Vereado...
camarabossoroca@...
Nova guia
DIRF – Declaração...
Online grátis OCR -...
Quitação de multas...
ConecteSUS
Cadastrar/Esqueci S...
INÍCIO
MESA DIRETORA
COMISSÕES PERMANENTES
CÂMARA DE BOSSOROCA
ACESSO À INFORMAÇÃO
Manifestação
Frequentes
Todos
Gerar Grafico
Relatório de Pedidos na Ouvidoria - Ano: TODOS
Respondidos: (7)
100%
12:10


Câmara de Vereadores de Bosso
Câmara de Vereadores de Bosso
Câmara de Vereadores de Bosso
camarabossoroca.rs.gov.br/site/ouvidoria/?pagina=1
Apps
Câmara de Vereado...
camarabossoroca@...
Nova guia
DIRF – Declaração...
Online grátis OCR -...
Quitação de multas...
ConecteSUS
Cadastrar/Esqueci S...
INÍCIO
MESA DIRETORA
COMISSÕES PERMANENTES
CÂMARA DE BOSSOROCA
ACESSO À INFORMAÇÃO
Relatório de Pedidos na Ouvidoria - Ano: TODOS
Dúvidas: (2)
Denúncia: (2)
Críticas: (1)
Solicitação: (2)
28.6%
28.6%
14.3%
28.6%
Pedidos Realizados
Remetente
Data Solicitação
Respondido por
12:11


Câmara de Vereadores de Bosso
Câmara de Vereadores de Bosso
Câmara de Vereadores de Bosso
camarabossoroca.rs.gov.br/site/ouvidoria/?pagina=1
Apps
Câmara de Vereado...
camarabossoroca@...
Nova guia
DIRF – Declaração...
Online grátis OCR -...
Quitação de multas...
ConecteSUS
Cadastrar/Esqueci S...
INÍCIO
MESA DIRETORA
COMISSÕES PERMANENTES
CÂMARA DE BOSSOROCA
ACESSO À INFORMAÇÃO
14.3%
28.6%
Pedidos Realizados
Remetente
Data Solicitação
Respondido por
Anonimo
05/08/2019 00:00:00
Sandro
Anonimo
12/06/2019 00:00:00
Sandro
Anonimo
11/06/2019 00:00:00
Sandro
cledi viana cardinal
05/06/2019 00:00:00
Sandro
CLEDI VIANA CARDINAL
04/06/2019 00:00:00
Kauana Moreira da Veiga
1
2
12:11


Câmara de Vereadores de Bosso
Câmara de Vereadores de Bosso
Câmara de Vereadores de Bosso
camarabossoroca.rs.gov.br/site/ouvidoria/?pagina=2
Apps
Câmara de Vereado...
camarabossoroca@...
Nova guia
DIRF – Declaração...
Online grátis OCR -...
Quitação de multas...
ConecteSUS
Cadastrar/Esqueci S...
INÍCIO
MESA DIRETORA
COMISSÕES PERMANENTES
CÂMARA DE BOSSOROCA
ACESSO À INFORMAÇÃO
14.3%
28.6%
Pedidos Realizados
Remetente
Data Solicitação
Respondido por
CLEDI VIANA CARDINAL
04/06/2019 00:00:00
Kauana Moreira da Veiga
Tanice
03/04/2018 00:00:00
Tanice Siqueira
1
2
CÂMARA DE BOSSOROCA
Bancadas
Estrutura Organizacional
Ex-Vereadores
Funções da Câmara
COMISSÕES PERMANENTES
COMISSÃO DE AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE
COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA E REDAÇÃO
MESA DIRETORA
PRESIDENTE
VICE-PRESIDENTE
1° SECRETÁRIO
2° SECRETÁRIO
Link Úteis
12:11


Câmara de Vereadores de Bosso
camarabossoroca.rs.gov.br/site/administrador
Apps
Câmara de Vereado...
camarabossoroca@...
Nova guia
DIRF – Declaração...
Online grátis OCR -...
Quitação de multas...
ConecteSUS
Cadastrar/Esqueci S...
INÍCIO
MESA DIRETORA
COMISSÕES PERMANENTES
CÂMARA DE BOSSOROCA
ACESSO À INFORMAÇÃO
Ver Ouvidores
Central da Ouvidoria
Adicionar Lei
Filtros
Nº Remetente Assunto Data Expira em IP
4903 Anonimo Solicitação 05/08/2019 Expirado Anonimo
4820 Anonimo Dúvida 12/06/2019 Expirado 189.76.144.185
4815 Anonimo Solicitação 11/06/2019 Expirado 177.220.233.26
4802 cledi viana cardinal Crítica 05/06/2019 Expirado 168.205.220.9
4797 CLEDI VIANA CARDINAL Denúncia 04/06/2019 Expirado 168.205.220.9
4796 CLEDI VIANA CARDINAL Denúncia 04/06/2019 Expirado 168.205.220.9
3876 Tanice Dúvida 03/04/2018 Expirado 168.205.223.16
12:16

3. Parecer final Ouvidoria

Dentre os aspectos a serem mencionados junto ao parecer final da Ouvidoria, cabe ressaltar alguns pontos a serem abordados, conforme citados junto a Lei Federal n° 13.460 de 26 de Junho de 2017, e Lei do legislativo n° 4.304 de 20 de Fevereiro de 2018, sendo eles: Os motivos das manifestações, a Análise dos pontos recorrentes, e as Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Cabe ressaltar, que a implantação da Ouvidoria no âmbito do Legislativo Municipal, deu-se em 20 de Fevereiro de 2018, e posterior nomeação de respectiva Ouvidora, a servidor Sandro Fernandes Gonçalves , em 16 de Janeiro de 2019, conforme portaria n°04/2019. A partir da respectiva nomeação da servidora responsável pela Ouvidoria do Legislativo Municipal, iniciaram-se de "fato" os trabalhos junto a pasta.

No período que abrange de Junho de 2019, a Agosto de 2019, foram recebidas 6 requisições junto ao site do Legislativ2 — Ouvidoria, sendo destas, 08 Denúncias, 01 Critica 01 Dúvida e 02 Solicitação.

Considerando o ano de 2019, como o marco inicial na implantação do Sistema de Ouvidoria do Legislativo Municipal, tem-se buscado interagir com a sociedade, na prestação dos serviços públicos, por meio de sugestões de melhorias, a serem indicadas pelos Munícipes.

Com relação as manifestações, estas foram trabalhadas de maneira isolada com o responsável pela respectiva pasta, apresentando retomo em tempo hábil aos solicitantes. Observou-se que o meio de comunicação serviu também para esclarecer eventuais desentendimentos quanto a informações, o que antes acabava por gerar conflitos, devido a falhas de comunicação, e em muitos casos, verificou-se que foi o meio adotado para apresentar descontentamentos quanto a conduta dos servidores na prestação de seus serviços.

O legislativo Municipal, realiza trabalho de conscientização, sempre com o objetivo principal de primar por um ótimo atendimento aos usuários dos serviços públicos, realizando todas as modificações necessárias para que o objetivo fosse alcançado.

Quanto a Carta de Serviços, pode ser visualizada junto ao Site do Legislativo, Ouvidoria—, nela os Usuários poderão se orientar quanto aos serviços que são prestados pelas Camara Municipal, bem como a forma de solicitá-los e fazer a respectiva avaliação dos mesmos.

Conclui-se que as informações Oriundas da Ouvidoria Legislativo contribuem para as melhorias relacionadas a diversos fatores e setores. Buscar-se-á ampliar a divulgação do Setor de Ouvidoria junto a sociedade como um todo.

A Ouvidoria constitui-se em um canal de efetiva participação social no Legislativo Municipal. Com foco na boa qualidade e transparência da prestação dos serviços públicos e no aprimoramento das relações governo e sociedade. A Ouvidoria tem o poder de buscar soluções junto As Unidades de Serviços Municipais, quando o atendimento ado for realizado com a qualidade que o público merece.

Sandro F. Gonçalves

Ao ouvir o município de forma diversificada, a Ouvidoria proporciona o fortalecimento do exercício da cidadania, buscando a ampliação dos canais de comunicação entre a Administração a população no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos.

Sendo que tínhamos para momento,

Bossoroca, 25 de Setembro de2020.

Sandro Fernandes Gonçalves

Matricula 2406

Ouvidor do Poder Legislativo Municipal