

# *RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA – 2019*

---



**Responsáveis pela Ouvidoria Legislativa**

Fernando Henrique Escobar Bins

Alexandre Rodrigues Vial

Guaíba, Janeiro de 2020.

## **1. Apresentação**

O presente relatório apresenta, nos termos exigidos pelos artigos 14 e 15 da Lei N.º 13.460/2017, as ações desenvolvidas pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Guaíba ao longo do ano de 2019, estatísticas referentes às manifestações típicas de Ouvidoria protocoladas junto ao órgão, além de atender às exigências dos órgãos de controle externo:

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, **relatório de gestão**, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

**I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;**

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

## **2. O papel da Ouvidoria**

A instituição, em abril de 2019, da Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal de Guaíba veio atender as exigências da Lei N.º 13.460/2017, impondo o funcionamento efetivo das Ouvidorias Públicas.

A Ouvidoria da CMG é o órgão responsável por receber sugestões, elogios, solicitações de providências, reclamações e denúncias referentes ao Poder Legislativo Municipal. Foi criado um canal no site oficial da Câmara Municipal como espaço para enviar suas mensagens com segurança, privacidade e transparência, em atendimento ao que recomenda o TCE-RS (Acesso à Informação na Prática – item 17. Canal de Comunicação com o Cidadão “Fale Conosco” - OUVIDORIA): <https://ouvidoria.camaraguaiba.rs.gov.br/>.

**OUVIDORIA**

Além de receber as manifestações, analisá-las e encaminhá-las aos Setores competentes para tratamento e apuração dos fatos, se for o caso, a Ouvidoria identifica situações irregulares, sugere melhorias e solicita providências, auxiliando na busca de soluções para os problemas existentes na Instituição. Em consonância com a legislação federal que rege o trabalho das ouvidorias públicas (Lei N.º 13.460/2017), a Resolução nº 002/2019 elenca como atribuições da Ouvidoria Legislativa da CMG:

- I – receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações de pessoas físicas e/ou jurídicas dirigidas à Câmara Municipal;
- II – organizar os canais de acesso do Cidadão à Câmara Municipal, simplificando procedimentos;
- III – orientar os cidadãos sobre os meios de formalização de manifestações dirigidas à Ouvidoria da Câmara Municipal;
- IV – responder as questões ou prestar informações aos cidadãos e as entidades quanto às providências adotadas pela Câmara Municipal sobre procedimentos legislativos e administrativos de seus interesses;
- V – manter sigilo, quando solicitado, sobre os dados dos usuários dos serviços de Ouvidoria;
- VI – manter cadastros atualizados dos cidadãos, autoridades, entidades e associações para envio de correspondências;
- VII - executar outras atribuições que lhe forem delegadas ou atribuídas pela Mesa Diretora.

A Ouvidoria Legislativa é composta pelos servidores Alexandre Rodrigues Vial e Fernando Henrique Escobar Bins, designados pela Portaria nº 118/2019, os quais mantêm suas demais atribuições e conciliam com elas as atividades da Ouvidoria.

### **3. Quadro Demonstrativo das Manifestações Recebidas**

- **Número de manifestações recebidas: 11**

1 - **RECLAMAÇÃO:** Cidadão, 21/05/2019, 16:30; Indisponível site leis municipais; atendimento – Fernando Bins; Questionou o dever de publicidade das leis; citou a Lei nº 13.460.

Encaminhamento: em 24/05/2019, foi verificado pelo servidor responsável que o portal Leis Municipais com as leis municipais de Guaíba já havia voltado a estar disponível.

2 - **RECLAMAÇÃO:** Cidadão, 11/06/2019, 10:38; telefone e email. Questionou a doação dos imóveis previstos no PL nº 20/2019. Que já informou o MPF e que não deveriam doar os

**OUVIDORIA**

imóveis pois no local há um centro de zoonose para o qual foi destinada verba federal advinda de convênio.

Encaminhamento: em 11/06/2019 foi respondido o email, realizada reunião com o Secretário de Governo e o PGM, além do Presidente da CMV a respeito da reclamação e encaminhado email à Secretaria de Governo com a reclamação.

3 - **RECLAMAÇÃO**: Cidadão Anônimo, 13/08/2019, 01:26; Publicação das Resoluções da CMV no site leis municipais; atendimento – Fernando Bins;

Encaminhamento: Ofício 034/2019 ao Prefeito, solicitando a publicação.

4 - **RECLAMAÇÃO**: Cidadã Juliane, 23/09/2019, 13:39; Asfaltamento de ruas; atendimento – Fernando Bins;

Encaminhamento: Email em 07/10/2019 encaminhando à Secretaria de Governo.

5 - **RECLAMAÇÃO**: Cidadão Anônimo, 12/10/2019, 13:39; Melhorias internas na Câmara Municipal como pinturas e economia com a terceirização de serviços de recepção e limpeza; atendimento – Fernando Bins;

Encaminhamento: o Diretor Administrativo da CM encaminhou resposta à Ouvidoria, informando que há processos licitatórios em tramitação que dizem respeito a essas demandas.

6 - **RECLAMAÇÃO**: Cidadão Anônimo, 24/10/2019, 15:44; contato Gabinete Vereadora Fernanda Garcia; atendimento – Fernando Bins;

Encaminhamento: Encaminhada a Reclamação ao Assessor do respectivo gabinete em 14/11/2019.

7 - **DENÚNICA**: Cidadão Anônimo, 27/10/2019, 19:42; Problemas de espaço no Estacionamento do Catamarã e questionamento sobre a propriedade do terreno; atendimento – Fernando Bins;

Encaminhamento: Encaminhada a Reclamação à Secretaria de Governo em 14/11/2019.

8 – **OUTRO TIPO**: Cidadão Anônimo, 07/11/2019, 12:06; Mensagem ao Ver. Arilene Pereira a respeito de instalação esgoto e água potável; atendimento – Fernando Bins;

Encaminhamento: Encaminhada a demanda ao Gabinete do Ver; Arilene Pereira.

9 – **OUTRO TIPO**: Cidadão Fábio, 14/11/2019, 14:26; Solicitando o anexo da Lei Nº 1.042, de 27-05-1991- que "DISCIPLINA O FUNCIONAMENTO DOS POSTOS DE LAVAGEM E LUBRIFICAÇÃO."; atendimento – Fernando Bins;

Encaminhamento: Encaminhada a resposta ao email do solicitante pela servidora Julia Zanata Dal Osto.

10 – **OUTRO TIPO**: Cidadão Régis, 25/11/2019, 12:54; Mensagem para que os vereadores fiscalizem a retirada de animais soltos/amarrados de forma cruel no Parque Florida; atendimento – Fernando Bins;

**OUVIDORIA**

Encaminhamento: Encaminhada a demanda ao Gabinete do Presidente da Câmara Municipal (18/12/2019 – 15:25h) e ao Gabinete do Ver. Ale Alves (PDT) (20/12/2019).

11 - **RECLAMAÇÃO:** Cidadã Juliana, 20/12/2019, 10:58; Dificuldade em entrar em contato com a CM devido a problemas de atendimento do telefone do órgão; atendimento – Fernando Bins;

Encaminhamento: Encaminhada a Reclamação ao Diretor Administrativo em 13/01/2020, o qual informou que já há processo licitatório para a correção das falhas no telefone do órgão – Processo Administrativo nº 25/2019. Contato telefônico com a solicitante para informar o encaminhamento em 13/01/2020.

- **PONTOS RECORRENTES: Publicidade dos atos normativos. Já solucionada a publicidade das leis. Resta efetivar a publicidade das Resoluções.**

**4. Sugestões:**

- 1 - APERFEIÇOAMENTO DA INFRAESTRUTURA (PLACAS INDICATIVAS);
- 2 - TERCEIRIZAÇÃO DA RECEPÇÃO – em andamento;
- 3 - CURSO SOBRE OUVIDORIA PARA OS SERVIDORES RESPONSÁVEIS;
- 4 - VISITA A OVIDORIAS DE OUTROS PARLAMENTOS;
- 5 - PROVIMENTO DO CARGO DE ASSESSOR SUPERIOR PARA MELHORA DO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO E DA IMAGEM DO PODER LEGISLATIVO, ALÉM DA DIVULGAÇÃO DE FORMA PROFISSIONAL DAS ATIVIDADES DA CÂMARA MUNICIPAL – provido em 09/01/2020;

PROJETO PARA 2020: AVALIAÇÃO DO CLIMA ORGANIZACIONAL EM CONJUNTO COM A COORDENADORIA DE RECURSOS HUMANOS.

Servidores Responsáveis pela Ouvidoria Legislativa:

\_\_\_\_\_  
**Fernando Henrique Escobar Bins**

\_\_\_\_\_  
**Alexandre Rodrigues Vial**

**Relatório Encaminhado à Mesa Diretora:**

**Relatório Encaminhado à Diretoria Administrativa:**

**Entre em contato com a Ouvidoria:**



Rua Sete de Setembro, nº 325, Centro, Guaíba/RS, Sala da Procuradoria,  
dias úteis das 09h às 18h



(51) 3480-1174, dias úteis das 09h às 18h



<https://ouvidoria.camaraguaiba.rs.gov.br/>  
procuradoria@guaiba.rs.leg.br