



Câmara de Vereadores de Seara

Relatório anual de gestão da ouvidoria

Exercício 2019

A Ouvidoria do Poder Legislativo do Município de Seara, SC, nos termos do disposto na Lei nº 13.460/2017, regulamentada pelo Decreto Legislativo nº 4/2019, de 11 de junho de 2019, apresenta o Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2019 em cumprimento a suas atribuições.

I - DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria que funciona junto a Câmara Municipal de Seara iniciou suas atividades em Fevereiro de 2019 aderindo ao sistema de ouvidoria da Controladoria Geral da União, o e-Ouv, e atua como um canal de comunicação direta entre a sociedade e o Poder Legislativo, recebendo reclamações, denúncias, sugestões, solicitações e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

II - CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas de Ouvidoria podem ser recebidas por meio do e-Ouv, também no endereço eletrônico www.camaraseara.sc.gov.br, além do atendimento presencial, telefone, ou qualquer outro meio que permita ao usuário fazer solicitações, obter informações e serviços públicos.

O serviço de Ouvidoria é divulgado em programas de rádio da cidade para fomentar a utilização e a participação popular.

III - ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS

Conforme o Decreto Legislativo nº 4/2019, de 11 de junho de 2019, recebida à manifestação, a Ouvidoria Legislativa procederá à análise prévia e, se necessário, a encaminhará aos setores responsáveis para que prestem as informações ou adotem providências cabíveis. Conforme demonstra o Gráfico 01, foram recebidas em 2019, 13 manifestações, sendo 03 reclamações e 10 comunicações.

GRÁFICO 01 – DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

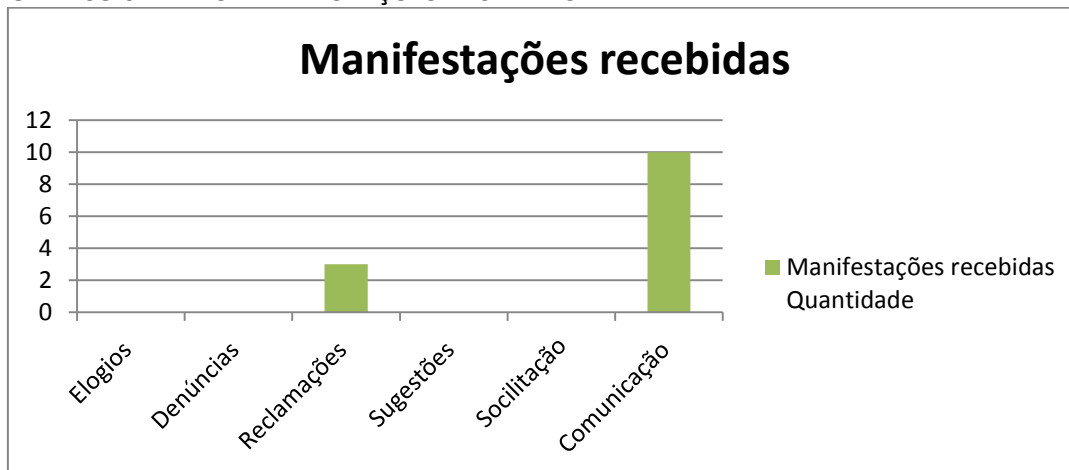
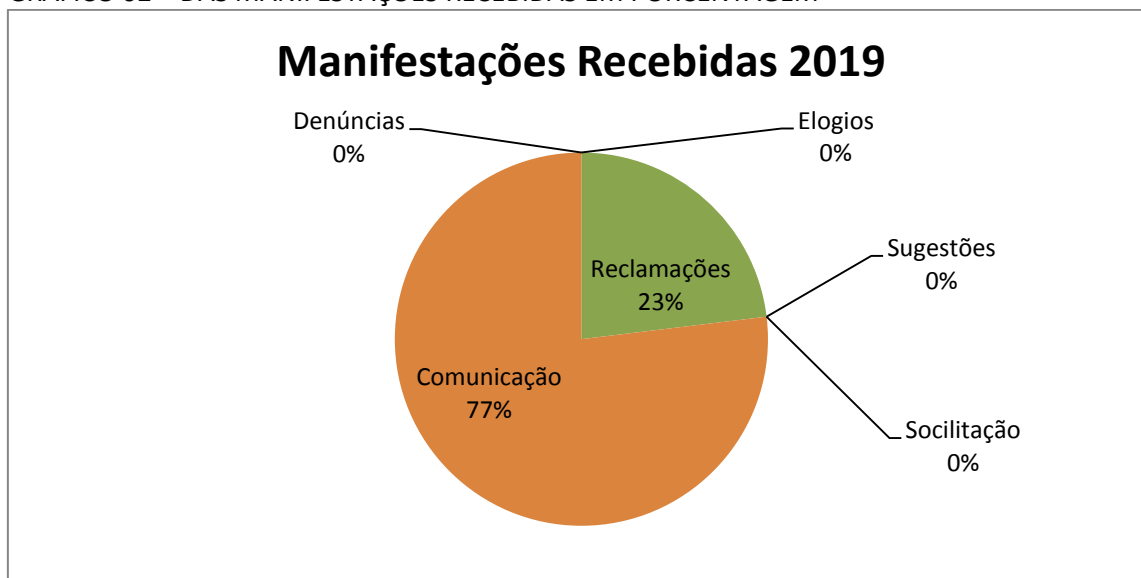


GRAFICO 02 – DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM PORCENTAGEM



As manifestações que não contiverem a identificação do usuário são tratadas como “Comunicação” e não obrigam resposta conclusiva.

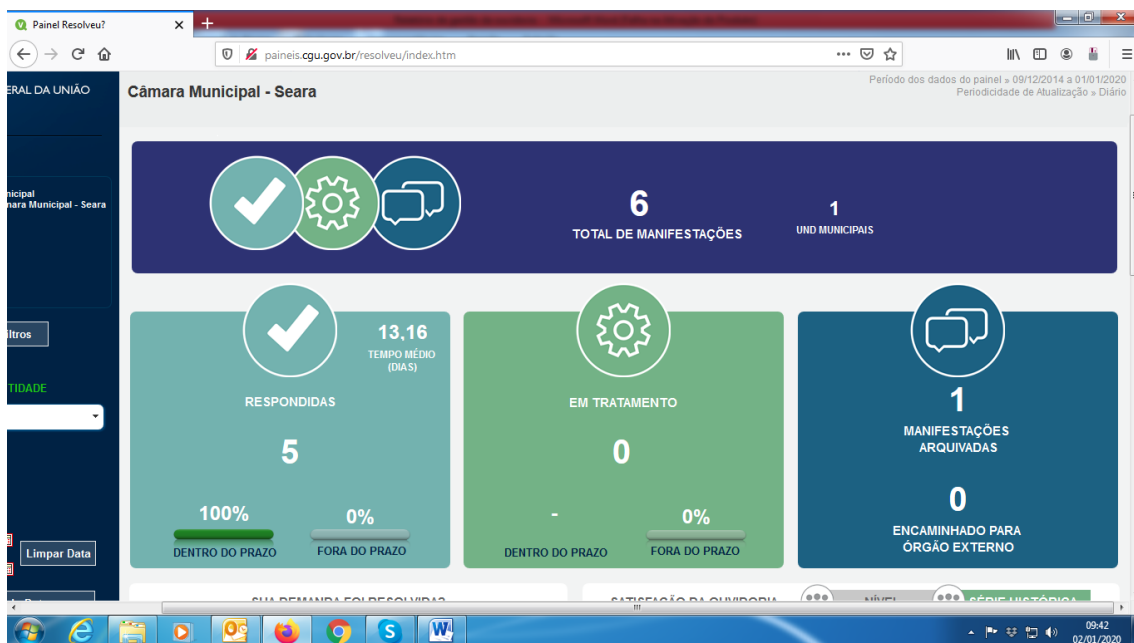
Das 13 manifestações recebidas pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Seara, 07 não eram de competência do Poder Legislativo e foram encaminhadas para o Poder Executivo Seara. O Gráfico a seguir mostra a quantidade de manifestações por mês:

GRAFICO 3 – DEMANDAS RECEBIDAS POR MÊS



Conforme dados do site <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm> as manifestações foram respondidas em um prazo médio de 13,16 dias.

FIGURA 01

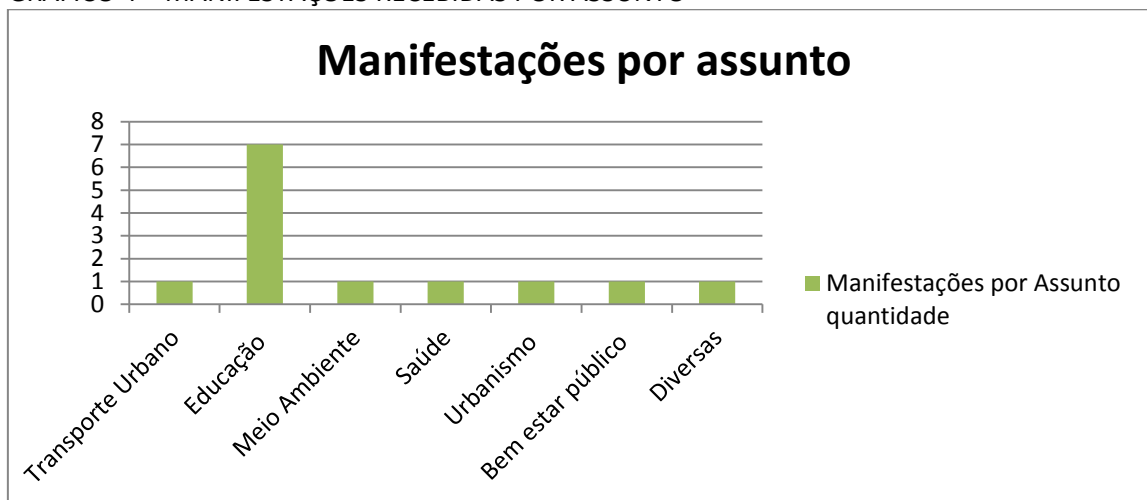


A figura 01 não contempla as manifestações encaminhadas para outras ouvidorias.

IV - DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Os motivos das manifestações foram na maioria sobre Educação e podem ser visualizados no gráfico a seguir:

GRAFICO 4 – MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR ASSUNTO



Das 13 manifestações recebidas no ano de 2019, não obtivemos resposta à pesquisa de satisfação em nenhuma delas.

V - ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

A Câmara Municipal de Seara fez a adesão ao sistema e-Ouv em Fevereiro de 2019 e sendo assim ainda não se percebem pontos recorrentes, já que as demandas recebidas foram de assuntos bastante diversos. A análise dos pontos recorrentes poderá ser feita a partir dos próximos períodos com a obtenção de uma maior quantidade de dados.

VI - PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELOS GESTORES

Conforme o § 5º do Decreto Legislativo nº 4/2019: “A manifestação que constituir comunicação de irregularidade (denúncia) será enviada ao Presidente do Legislativo para que este determine sua apuração, se entender adequado, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.” Todas as demandas recebidas foram analisadas pela direção da Câmara e repassadas ao Presidente. Em todas elas os gestores adotaram as providências necessárias em consonância com a Lei.

VII - SUJESTÕES DE MELHORIAS AOS GESTORES

Os gestores demonstraram grande participação e preocupação na resolução das demandas recebidas, sempre procurando encontrar a melhor solução dentro do que a Lei permite. Não temos sugestões de melhorias até o momento.

VIII- CONCLUSÃO

O ano de 2019 foi um período de adaptação para a Ouvidoria da Câmara, sendo implantada a ouvidoria e realizados cursos de capacitação para o devido cumprimento da Lei 13.460, de 26 de Junho de 2017.

Conclui-se que a Ouvidoria cumpriu seus objetivos estabelecidos no Decreto Legislativo nº 4/2019 dando prosseguimento a todas as manifestações recebidas, encontrando-se todas com o processo encerrado e com as devidas respostas enviadas aos cidadãos, quando identificados.

Seara, 02/01/2020.

Sirlei Antunes Martini
Controladora Interna
CRC SC-039526/O-3