

## **RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE ENGENHO VELHO/RS EXERCÍCIO DE 2020**

A Ouvidoria do Poder Legislativo do Município de Engenho Velho, RS, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada pela Lei Municipal nº 0951/2019 de 25 de junho de 2019, apresenta a seguir Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2020 em cumprimento a suas atribuições.

### **1- DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA:**

Ouvidoria Municipal é um espaço de participação e controle social, aberto para a sociedade e funciona junto a Secretaria da Câmara Municipal de Vereadores do Município, como canal de comunicação direta entre a sociedade e o Legislativo, recebendo reclamações, denúncias, sugestões, pedidos de informação e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos;

### **2- CANAIS DE ATENDIMENTO:**

As demandas de Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio do sistema eletrônico de Ouvidoria E-ouv, plataforma integrada de ouvidoria, e no endereço eletrônico: [www.camara@engenhovelho.rs.gov.br](mailto:www.camara@engenhovelho.rs.gov.br). Eventuais manifestações recebidas por escrito ou em atendimento presencial são inseridas no Sistema Eletrônico E-ouv para tramitação eletrônica;

### **3- DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS:**

Em 2020, não foi recebida nenhuma manifestação;

### **4- AS MANIFESTAÇÕES PODERÃO SER CLASSIFICADAS COMO:**

- **Elogios:**

Demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido em órgãos e entidades da administração pública municipal;

- **Denúncias:**

Comunicação de ato ilícito ou práticas de irregularidade, cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios. Ainda que anônima, é apurada, desde que contenha indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade;

- **Reclamações:**

Demonstração de insatisfação relativa à prestação de qualquer serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desses serviços;

- **Sugestões:**

Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal;

- **Solicitação:**

Pedidos para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública municipal;

## **5- DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA PRESIDÊNCIA:**

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 se refere os elogios, denúncias, reclamações, sugestões ou solicitações, são tomadas as providências visando a busca de uma solução para o caso;

## **6- 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 é o tratamento das manifestações dos usuários. Por meio da Lei Municipal nº Nº 0951/2019, 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 Lei Federal nº 13.460/2017, no Legislativo de Engenho Velho, RS, talvez por ser pequeno, não teve procura, mesmo que divulgada no site e em redes sociais, a mesma busca um significativo reconhecimento interno quanto ao papel de instrumento mediador entre, um lado, as necessidades de informação e participação da sociedade e, de outro, as realidades operacionais e administrativas do Poder Legislativo Municipal. 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.

**SECRETARIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE  
ENGENHO VELHO, 30 DE JANEIRO DE 2021.**

**CESARLEI CARPENEDO**  
**Ouvidor**