



CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES

SÃO JOSÉ DAS MISSÕES - RS

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE SÃO JOSÉ DAS MISSÕES/RS EXERCÍCIO DE 2020.

A Ouvidoria do Poder Legislativo do Município de São José das Missões, RS, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada pela Lei Municipal nº 1.124/2019, apresenta a seguir Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2020 em cumprimento a suas atribuições

1- DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Municipal é um espaço de participação e controle social, aberto para a sociedade e funciona junto a Secretaria da Câmara Municipal de Vereadores, 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.camarasjm.rs.gov.br. Eventuais manifestações recebidas por escrito ou em atendimento presencial são inseridas no Sistema Eletrônico eOuv para tramitação eletrônica

3- DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Em 2020, não foi recebida manifestação.

4- AS MANIFESTAÇÕES PODERÃO SER CLASSIFICADAS COMO:

- **Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação da Câmara Municipal.
- **Elogio:** demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação pelo serviço ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento;
- **Reclamação:** manifestação de desagrado ou de protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou de servidor/colaborador da Casa Legislativa;
- **Solicitação:** requerimento de adoção de providências ou serviço;
- **Sugestão:** proposição de ideias ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Casa Legislativa;



CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES

SÃO JOSÉ DAS MISSÕES - RS

5- 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 Legislativo Municipal.

Uma das atribuições da ouvidoria é o tratamento das manifestações dos usuários. Por meio da Lei Municipal Nº 1.124/2019, 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 Municipal de São José das Missões, RS, talvez por ser pequeno, teve pouca procura, mesmo que divulgada no site e em redes sociais, a mesma busca um significativo reconhecimento interno quanto ao papel de instrumento mediador entre, de um lado, as necessidades de informação e participação da sociedade e, de outro, as realidades operacionais e administrativas do 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, aos 29 de janeiro de 2021.

NERI CEZAR SODER TASSO
Ouvidor do Legislativo Municipal