



**CÂMARA DE VEREADORES DE  
ANDRÉ DA ROCHA/RS**



**RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA – 2019**  
Conforme Lei 13.460

André da Rocha-RS, Outubro/2020.



# CÂMARA DE VEREADORES DE ANDRÉ DA ROCHA/RS



## **1. Câmara Municipal de Vereadores de André da Rocha/RS**

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Vereadores de André da Rocha/RS foi criada pelo Decreto Legislativo nº 01, de 18 de abril de 2019. Depois da criação do site da CM, foi também instalado o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e a Ouvidoria.

Ao longo de 2019, ano-base do presente Relatório, 01 (um), demanda da sociedade foi registrada no sistema informatizado de atendimento aos cidadãos ou entidades.

Em sua atuação, pautada pelas normas que regem as ouvidorias públicas, a Ouvidoria busca não só garantir o direito de participação dos usuários na administração como também, simultaneamente, promover a melhoria contínua da autarquia, fortalecendo suas finalidades legais e legítimas.

Para cumprir essa missão primordial, a Ouvidoria da CM de André da Rocha gerencia dois sistemas de plataformas Web abertas aos usuários – o e-SIC para registro de pedidos de informação e o e-OUV para as manifestações dos usuários -, realiza atendimento diário na sede do Legislativo Municipal, presencial, telefônico e eletrônico.

## **2. Canais interativos, processos de trabalho e atribuições**

### **2.1 Canais de atendimento aos usuários**

e-SIC – sistema do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), disponível na Internet, que assegura o cumprimento da Lei de Acesso à Informação – Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. A ferramenta permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso, acompanhe o prazo e receba a



# CÂMARA DE VEREADORES DE ANDRÉ DA ROCHA/RS



resposta elaborada pela Câmara de Vereadores. O cidadão ainda pode entrar com recursos e apresentar reclamações sem burocracia.

e-OUV – permite o diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, aqui em especial o Poder Legislativo, de modo que a abertura ao exercício da cidadania provoque contínua melhoria dos serviços públicos prestados. O sistema e-OUV está acessível na rede mundial de computadores para o registro e o acompanhamento de manifestações; o usuário escolhe o órgão requerido e o tipo da manifestação: simplifique, sugestão, elogio, solicitação, reclamação, denúncia e comunicação.

## ATENDIMENTO

Horário: segunda a sexta-feira, das 13:30h às 17:30hs

Telefone: (054) 3611-1157

E-mail: [camara@andredarocha.rs.gov.br](mailto:camara@andredarocha.rs.gov.br)

Sede da Câmara de Vereadores de André da Rocha

Rua Marcolino Pereira Vieira, nº 1.800, centro

André da Rocha/RS

## **2.2 Processo central da Ouvidoria**

Todas as manifestações (e-OUV) e pedidos de informação (e-SIC) recepcionados, sem exceção, são tratados e respondidos pela Ouvidoria da CM. Incluem-se nessa competência as demandas eventualmente encerradas ou arquivadas, com base nas hipóteses legalmente previstas, resultado de análise prévia e sob justificativa.

As principais etapas do processo são:

- i) Recebimento da demanda (manifestação ou pedido de informação);



# CÂMARA DE VEREADORES DE ANDRÉ DA ROCHA/RS



ii) Análise Prévia, que consiste na interpretação do conteúdo de cada demanda e definição da ação pertinente, etapa em que pode ocorrer:

- reclassificação da tipologia, visando a adequar o trâmite à descrição feita pelo usuário;

- encerramento previsto nas hipóteses legais de arquivamento ou pela ausência de elementos mínimos para apuração (no caso de denúncias); e

- reposta-padrão (informando canal de atendimento mais rápido ou quando a Ouvidoria já dispõe da Resposta Conclusiva);

iii) Solicitação de complementação ao usuário (quando necessário);

iv) Encaminhamento para as Unidades Administrativas da CM tomarem providências e prestarem esclarecimentos indispensáveis à elaboração da Resposta Conclusiva;

v) Ação de acompanhamento do cumprimento dos prazos legais;

vi) Análise secundária das repostas recebidas das Unidades, com eventuais interlocuções e contribuições; e

vii) Envio de Resposta Conclusiva ao usuário.

## Escopo normativo:

- Acesso à Informação: Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

- Proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos: Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

- Regulamentação da lei 13.460/Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo: Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;



# CÂMARA DE VEREADORES DE ANDRÉ DA ROCHA/RS



- Normatização da atuação das ouvidorias públicas expedida pelo Ministério da Transparência e CGU/OGU: Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018;

- Regimento Interno da Câmara de Vereador de André da Rocha: Decreto Legislativo nº 01/2019 de 18 de abril de 2019.

### **3 Total demandas (e-OUV) e (e-SIC) recebidas**

Total de demandas em 2019: 01

01 e-OUV

00 e-SIC

Total de demandas respondidas em 2019: 01

Características das Manifestações (e-OUV): Denúncia, a qual foi redirecionada para o órgão competente, por se tratar de uma demanda do Poder Executivo relacionada a Educação.

### **4 Conclusões**

No último ano (2019), a definição do estatuto legal das ouvidorias públicas veio consolidar as possibilidades de participação da sociedade nos assuntos de Estado. Um importante avanço no campo da administração federal, coroando a tarefa iniciada com promulgação da Lei de Acesso à Informação, em 2011.

É possível afirmar, assim, que as ouvidorias públicas experimentaram um salto qualitativo, atingindo um novo patamar na trajetória de abertura do Estado ao controle social pelos brasileiros e da transparência como prática dos seus agentes.



# CÂMARA DE VEREADORES DE ANDRÉ DA ROCHA/RS



A Ouvidoria da Câmara Municipal de Vereadores de André da Rocha procurou, então, adequar seus procedimentos à legislação. Com a celeridade necessária, o ouvidor e a equipe da Ouvidoria realizaram reuniões para compreensão das novas normas e adaptação das rotinas de trabalho aos dispositivos legais.

Vale concluir que a Ouvidoria da CM, tendo completado pouco mais de um ano de existência, alcançou reconhecimento interno quanto ao papel de órgão mediador entre, de um lado, as necessidades de informação e participação da sociedade e, de outro, as realidades operacionais e administrativas da CM.

17

Leonardo Rodrigues Stella

Ouvidor

O Relatório Anual da Ouvidoria 2019 foi elaborado de forma colaborativa pela equipe

da Ouvidoria da CM e concluído em 10/01/2020.