

RELATÓRIO OUVIDORIA 2019

APRESENTAÇÃO

O Relatório Anual da Ouvidoria Geral é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelo setor, e tem como objetivo dar transparência aos seus resultados.

Os dados informados foram coletados a partir do sistema utilizado no tratamento das demandas apresentadas durante o ano, e a sua publicação observou a política de sigilo e de confidencialidade.

Dessa forma, apresentamos o Relatório de Atividades da Ouvidoria da Câmara Municipal de Chapecó, pelo responsável CARLOS CEZAR DE CAMPOS COLETTI, referente ao ano de 2019.

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Chapecó, tem se empenhado para atender as manifestações do cidadão/usuário, da melhor maneira possível, respondendo aos questionamentos, solicitações e denúncias que chegam ao conhecimento dessa ouvidoria.

I – ORGANIZAÇÃO

A Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal de Chapecó, foi criada pela Resolução nº 3 de 27 de junho de 2019, que estabeleceu os procedimentos relativos às atividades de Ouvidoria no âmbito do órgão, com o intuito de propiciar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos, por meio de um canal direto de comunicação com esta Casa Legislativa.

II – ATIVIDADES DA OUVIDORIA

De acordo com o Art. 7º, da Resolução nº 3, de 27 de junho de 2019:

“Art. 7º Compete à Ouvidora Legislativa:

I - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos prestados pelo Poder Legislativo Municipal, nos termos da Lei 13.460, de 2017;

II - receber, analisar e responder às manifestações encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;

III - exclusivamente, receber, analisar e responder, denúncias e comunicações recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviços público;

IV - processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei 13.460, de 2017;

V - monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário;

VI - exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

VII - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos prestados pelo Poder Legislativo Municipal;

VIII - exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e o Poder Legislativo Municipal, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos;

IX - auxiliar, no que couber, o Conselho de Usuários;

X - definir, em conjunto com a Mesa Diretora da Câmara, metodologia padrão para aferir o nível de satisfação do usuário;

XI - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá ser encaminhado ao Presidente e disponibilizado integralmente na página oficial, contendo o número de manifestações recebidas no ano anterior, os motivos das manifestações, a análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.”

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

PROCESSOS OUVIDORIA			
NÚMERO AUTUAÇÃO PROCESSO	DATA DA AUTUAÇÃO	OBJETO	ENCAMINHAMENTO
01/2019	04.06.2019	Reclamação por alteração de horário da Secr. de Saúde de Chapecó	Encaminhado para a Ouvidoria da Prefeitura de Chapecó
02/2019	22.08.2019	Solicitação de informações sobre o cargo de Ouvidor da câmara	Resposta no sistema
03/2019	27.08/2019	Solicitação de informações sobre o cargo de Concurso da Câmara	Resposta no sistema
04/2019	27.08/2019	Solicitação de Informações sobre plano de cargos e salários, organograma e funções gratificadas e cargos em comissão na Câmara de Vereadores.	Resposta no sistema
05/2019	17.09.2019	Solicitação de Informações sobre benefícios e gratificações dos funcionários da Câmara de Vereadores.	Resposta no sistema
06/2019	08.11.2019	Solicitando verificar preços dos combustíveis adquiridos pela Auto Viação Chapecó..	Encaminhado para a Ouvidoria da Prefeitura de Chapecó
07/2019	13.11.2019	Solicitação de Informações sobre vencimentos dos Servidores da Câmara de Vereadores.	Resposta no sistema.
08/2019	28.11.2019	Denúncia sobre nepotismo na Câmara de Vereadores.	Resposta no sistema.
09/2019	10.12.2019	Solicitação de informações sobre totalizações de proposições dos Vereadores	Resposta no sistema
10/2019	13.12.2019	Denúncia – Procurador Jurídico da Câmara	Arquivado

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A consolidação da Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal de Chapecó, só foi possível dada a autonomia dos trabalhos do ouvidor e a aderência dos servidores e colaboradores aos seus trabalhos.

Chapecó, 22 de janeiro de 2020.

CARLOS CEZAR DE CAMPOS COLETTI – MATR. 117
Consultor Jurídico
Ouvidor Designado da Câmara de Vereadores de Chapecó.