



**Câmara
Municipal
de Chapecó**

RELATÓRIO DA OUVIDORIA ANO 2018



1. ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Câmara de Vereadores de Chapecó foi instituída pela Portaria nº 61/18 em 10 de abril de 2018, em cumprimento ao disposto na Lei Federal 13.460 de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Compete à Ouvidoria *“receber, examinar, encaminhar e propor medidas necessárias às reclamações, sugestões ou representações de pessoas físicas ou jurídicas relativas a atendimento, funcionamento, ilegalidade ou abuso de poder, faltas éticas e demais atos imorais ou em desacordo com a lei, cometidos por qualquer servidor do Poder Legislativo de Chapecó, sendo vedado o arquivamento sem análise”,* bem como, *“apurar possível irregularidade, relativas a atendimento, funcionamento, ilegalidade ou abuso de poder, faltas éticas, quebra de decoro parlamentar e demais atos imorais ou em desacordo com a lei, cometidos por qualquer Vereador, devendo, no prazo improrrogável e irretroatável de 72 (setenta e duas) horas, remeter à comissão de Ética e Decoro Parlamentar, a quem compete examinar, encaminhar, processar e propor medidas necessárias, de acordo com o regulamento vigente”*.

Na portaria de criação, ficou designada a servidora Caroline Hoffmann, servidora efetiva, ocupante do cargo de Procurador Municipal Adjunto, para responder pela Ouvidoria.

Todavia, devido ao afastamento em decorrência de licença maternidade da servidora responsável, foi designada por meio da Portaria 106/18, de 27 de agosto de 2018, a servidora Nadia Cristine Girardi Mattos para exercer o cargo no período de licença maternidade concedida a titular.

Inicialmente, foi disponibilizado link no site da Câmara Municipal de Chapecó como canal de comunicação com a Ouvidoria, através do qual o cidadão preenchia um formulário com a sua manifestação, que era remetido ao e-mail ouvidoria@cmc.sc.gov.br.

Sendo assim, o cidadão acessava o site, clicava no link da Ouvidoria, preenchia um formulário com os dados e com a manifestação, sendo enviado e-mail deste formulário para a Ouvidoria, que ao recebê-la, instaurava procedimento para a apuração



**Câmara
Municipal
de Chapecó**

da manifestação.

A partir do mês de junho de 2018, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Chapecó passou a utilizar o Sistema Informatizado de Ouvidoria dos Entes Federados – e-OUV Municípios, desenvolvido pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, utilizado para recebimento e tratamento de manifestações de Ouvidoria, ao aderir ao Programa de Fortalecimento das Ouvidorias – PROFORT, nos termos da Portaria CGU nº 1.866, de 29 de agosto de 2017.

O canal da Ouvidoria está disponível no site da Câmara Municipal de Chapecó, através do link e-OUV, o qual redireciona para a site do Sistemas de Ouvidoria dos Municípios, conforme segue:



Figura 1 - Tela inicial do e-Ouv Municípios. Local de acesso - Nome de usuário e senha.

Desta feita, o cidadão poderá manifestar-se por meio de uma Denúncia, Reclamação, Solicitação, Sugestão ou Elogio.

Além deste canal, o cidadão poderá manifestar-se:

- ✓ **Presencialmente:** na Sede do Poder Legislativo Municipal, localizado na Rua



Câmara Municipal de Chapecó

Marechal José B. Bormann, 320-E, Edifício Office Center – Cento- Chapecó (SC), Santa Catarina – Cep 89.802-120, de segunda a sexta-feira, das 13h00 às 19:00;

- ✓ **Via telefone:** por meio do número (49) 3361-1400, de segunda a sexta-feira, das 13h00 às 19:00;
- ✓ **Por meio do envio de carta:** à Ouvidoria da Câmara Municipal de Chapecó, situada na sede do Poder Legislativo Municipal.

Ao receber a manifestação, o Ouvidor responsável iniciará os encaminhamentos para a apuração de eventuais irregularidades, conforme o disposto na Portaria 61/18, bem como, registrará as solicitações, sugestões e elogios, dando um dos encaminhamentos abaixo no Sistema E-ouve Municípios (Manual E-ouve Municípios):

- ✓ **Cadastrada:** ainda não houve tratamento;
- ✓ **Resposta Intermediária:** quando não é possível oferecer resposta conclusiva, e a ouvidoria informa ao interessado sobre os encaminhamentos realizados ou quando o servidor de ouvidoria envia uma resposta intermediária ao cidadão solicitando mais informações sobre a demanda;
- ✓ **Complementada:** quando o cidadão, por causa da resposta intermediária recebida, envia complementação de sua demanda à ouvidoria;
- ✓ **Encaminhada por Outra Ouvidoria:** uma outra ouvidoria recebeu primeiramente a demanda, mas percebeu que outra ouvidoria que tem competência para a responder. Ela, então, encaminhou a manifestação para a ouvidoria responsável por aquela demanda;
- ✓ **Prorrogada:** quando houve necessidade de acréscimo de prazo para elaborar a resposta final;
- ✓ **Arquivada:** quando servidor decidiu arquivar a manifestação por falta de urbanidade, falta de clareza e insuficiência de dados, duplicidade de manifestação, manifestação imprópria ou inadequada, perda de objeto, manifestação encaminhada com cópia para diversos órgãos apenas para conhecimento);
- ✓ **Encaminhada para órgão externo-encerrada:** quando sua ouvidoria percebeu que a competência para responder a demanda era de outra ouvidoria, então, a encaminha para outro órgão, sendo que esse órgão ainda não aderiu ao sistema e-Ouv;
- ✓ **Encerrada:** quando o servidor já deu ao cidadão uma resposta conclusiva final ou



encaminhou a manifestação para órgão externo ao sistema e-Ouv.

As manifestações da Ouvidoria poderão ser identificadas ou anônimas. Caso o cidadão opte por se identificar, este receberá número de Protocolo, o qual será enviado ao e-mail cadastrado. Com este protocolo e o e-mail, o manifestante poderá acompanhar os encaminhamentos de sua manifestação. Porém, se o cidadão optar por não se identificar, este não poderá acompanhar o encaminhamento de sua manifestação através do site e-OUVE.

Salienta-se que caso a manifestação seja a respeito de Vereador, esta será encaminhada para a Comissão de Ética e Decoro Parlamentar, no prazo de 72 (setenta e duas) horas, a quem competirá examinar, encaminhar, processar e propor medidas necessárias, devendo remeter resposta à Ouvidoria para que seja elaborada resposta final ao cidadão acerca de sua manifestação.

No entanto, se a manifestação esteja relacionada a algum servidor da Câmara Municipal de Chapecó, a Ouvidoria após analisá-la, caso necessite de esclarecimentos, encaminhará ao setor diretamente envolvido para que este proceda a regularização ou preste os esclarecimentos necessários, devendo este remeter resposta à Ouvidoria para que seja elaborada resposta final ao cidadão acerca de sua manifestação.

2. ANÁLISE DAS DEMANDAS

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Chapecó, no ano de 2018, recebeu um total de 14 (quatorze) manifestações, sendo que 2 (duas) foram recebidas por meio de formulário disponibilizado no site, que remete diretamente ao e-mail ouvidoria@cmc.sc.gov.br, 1 (uma) de forma presencial, 1 (uma) encaminhada pela Prefeitura Municipal de Chapecó via e-mail e 10 (dez) através do Sistema Informatizado de Ouvidoria dos Entes Federados – e-OUV Municípios.

Destas 14 (quatorze) manifestações, 2 (duas) foram arquivadas em razão de incompetência, 3 (três) encaminhadas aos órgãos responsáveis, 3 (três) foram relativas à Vereadores, 4 (quatro) relativas a servidores, 1 (uma) recebida em duplicidade e 1 (um) pedido de informação.

Segue abaixo tabela contendo a data de autuação, objeto,



encaminhamento, situação e data de encerramento das manifestações recebidas pela Ouvidoria:

AUTUAÇÃO	OBJETO	ENCAMINHAMENTO	SITUAÇÃO	ENCERR.
24/01/18	Denúncia Deputado Estadual	Arquivo em razão da incompetência	Arquivada	07/02/18
22/02/18	Pedido de Informação de legislação	Resposta via e-mail	Encerrada	24/02/18
30/04/18	Representação contra Vereador - Anônima	Remessa à Comissão de Ética e Decoro Parlamentar	Encerrada	24/05/18
30/04/18	Reclamação	Encaminhada à Prefeitura Municipal de Chapecó	Encaminhada p/ outro órgão externo/encerrada	22/05/18
24/05/18	Denúncia contra Servidor - Anônima	Análise criteriosa dos fatos	Encerrada	02/07/18
21/06/18	Representação contra Vereador - Anônima	Remessa à Comissão de Ética e Decoro Parlamentar	Encerrada	07/08/18
04/07/18	Denúncia contra servidor de outro Município	Arquivado em razão da Incompetência	Arquivada	07/08/18
01/08/18	Denúncia contra Servidor - Anônima	Análise criteriosa dos fatos	Encerrada	07/08/18
01/08/18	Denúncia contra Servidor (duplicidade) - Anônima	Arquivado em razão da duplicidade	Arquivada	01/08/18
16/08/18	Denúncia contra Servidor - Anônima	Análise criteriosa dos fatos	Encerrada	21/08/18
13/09/18	Denúncia falta de materiais na Conselho Municipal de Proteção Civil	Encaminhada à Prefeitura Municipal de Chapecó	Encaminhada p/ outro órgão externo/encerrada	17/09/18
15/10/18	Representação contra Vereador	Remessa à Comissão de Ética e Decoro Parlamentar	Encerrada	05/11/18



**Câmara
Municipal
de Chapecó**

22/11/18	Denúncia contra Servidor - Anônima	Análise criteriosa dos fatos	Encerrada	05/12/18
03/12/18	Comunicação	Encaminhada à Prefeitura Municipal de Chapecó	Encaminhada p/ outro órgão externo/encerrada	04/12/18

Cumprе destacar que as manifestações realizadas contra os servidores e Vereadores, diziam respeito a possível descumprimento de obrigações impostas pela legislação.

As que foram encaminhadas aos órgãos externos, em sua totalidade, informavam acerca de problemas estruturais e ambientais da cidade, tais como, calçamentos e má conservação dos locais públicos.

Por sua vez, nas quais o entendimento da Ouvidoria foi pela incompetência na análise do caso, tratavam-se de manifestações cujo local do fato deu-se em outros Municípios da região ou relativa a agente político estadual.

Desta feita, conclui-se que a Ouvidoria registrou e deu prosseguimento a todas as manifestações recebidas no ano de 2018, encontrando-se todas com o processo encerrado e com as devidas respostas enviadas aos cidadãos, quando identificados.

Chapecó, 27 de maio de 2019.

Caroline Hoffmann
Procuradora Municipal Adjunta
OAB/SC 28.389