



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA
ANO 2024
CÂMARA DE VEREADORES DE CANELA

A Ouvidoria da Câmara Municipal Canela, instituída através da Resolução Legislativa n.º 8, de 08 de maio de 2019, apresenta o relatório de gestão referente às manifestações recebidas no ano de 2020:

1. Número de manifestações recebidas: 14

2. Motivos das manifestações: Busca de informações sobre Projetos tramitando na Casa Legislativa, bem como acesso a votações, cronograma das Sessões e Audiências, informações sobre o Plano Diretor, e demais informações para complementação de assuntos, tirando assim todas as dúvidas da comunidade.

3. Providências adotadas pelo Poder Legislativo nas soluções apresentadas:

Todas as solicitações foram normalmente respondidas (12) no site da Câmara de Vereadores, e 2 via e-mail.

Acredita-se que a resposta foi satisfatória junto a comunidade, pois em todos os casos não tivemos mais dúvidas após a resposta do Poder Legislativo.

Implantada em maio de 2019, a Ouvidoria da Câmara vem realizando os procedimentos possíveis e necessários para responder às manifestações dos usuários, encaminhando-as às autoridades competentes e mantendo os requerentes informados do andamento e conclusão dos processos, prestando seu serviço de forma adequada.

Cabe ressaltar que o sistema de Ouvidoria da Câmara propicia ao cidadão o atendimento de suas demandas nos termos do art. 8.º da Resolução 8/2019:

Art. 8º A Câmara Municipal garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria por meio dos seguintes canais de comunicação:

I - acesso exclusivo à Ouvidoria por meio da página eletrônica da Câmara Municipal. na internet, contendo formulário específico para o registro de manifestações;

II - telefone tarifado específico;



CÂMARA
DE VEREADORES DE CANELA

III - serviço de atendimento pessoal;

IV - recebimento de manifestações, por meio de correio, fax ou outro meio identificado para esse fim.

§ 1º A manifestação será dirigida à Ouvidoria Parlamentar e conterá a identificação do requerente.

§ 2º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 3º São proibidas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, correspondência convencional ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 5º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá, a Ouvidoria Parlamentar, requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 6º Será permitido o recebimento de denúncias que comportem o sigilo do denunciante, devendo ser mantida, sob guarda e segredo do Ouvidor-Geral, as informações recebidas, cabendo, à Câmara, disponibilizar uma sala específica para o atendimento presencial.

§ 7º Quando do recebimento da demanda, será gerado um número de protocolo a ser enviado para o cidadão para acompanhamento do processo de resposta.

§ 8º É assegurado ao cidadão a complementação das informações, caso, ao seu juízo, sejam insuficientes.

§ 9º A quantidade de manifestações recebidas será controlada pelo Ouvidor - Geral, detalhando-as por elogios, denúncias, solicitações, reclamações e sugestões, sendo elaborado relatório de gestão, anualmente, pela Ouvidoria Parlamentar, para encaminhamento à Presidência e respectiva divulgação, até o dia 15 de janeiro do ano subsequente.

Relatório encaminhado ao Presidente da Câmara de Vereadores, bem como disponibilizado integralmente na página oficial deste Poder Legislativo.

Canela, 20 de Dezembro de 2024.