



Câmara Municipal de São Leopoldo
Estado do Rio Grande do Sul

CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO

OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA NO ANO DE 2020

Responsável:

Vereador Adão Telmo Rambor

São Leopoldo

2020



Câmara Municipal de São Leopoldo Estado do Rio Grande do Sul

1. Apresentação

O presente relatório apresenta, nos termos exigidos pelos artigos 14 e 15 da Lei N.º 13.460/2017, as ações desenvolvidas pela Ouvidoria da Câmara Municipal de São Leopoldo, ao longo do ano de 2020, estatísticas referentes às manifestações típicas de Ouvidoria protocoladas junto ao órgão, além de atender às exigências dos órgãos de controle externo:

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

- I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e
- II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

- I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e
- II - disponibilizado integralmente na internet.

Responsável no período: Vereador Adão Telmo Rambor

2. Manifestações Recebidas e Motivos

No ano de 2020 foram registradas 9 (nove) manifestações da comunidade leopoldense:

- 02/03/2020 – Denúncia sobre servidora da casa – Denúncia – Resolvida;
- 04/03/2020 – Denúncia sobre servidora da casa – Denúncia – Resolvida;
- 05/03/2020 – Denúncia sobre cumprimento de carga horária de Vereador e servidores da casa – Denúncia – Resolvida;
- 05/03/2020 – Denúncia sobre cumprimento de carga horária de Vereador e servidores da casa – Denúncia – Resolvida;
- 05/03/2020 – Denúncia sobre cumprimento de carga horária de Vereador e servidores da casa – Denúncia – Resolvida;
- 05/03/2020 – Denúncia sobre cumprimento de carga horária de Vereador e servidores da casa – Denúncia – Resolvida;



Câmara Municipal de São Leopoldo Estado do Rio Grande do Sul

- 22/03/2020 – Denúncia sobre abertura do comércio e o risco em razão da Pandemia do Covid-19 – Denúncia – Resolvida;
- 19/06/2020 – Informação sobre modo de cadastramento de Código de Endereçamento Postal e Nomeação de Logradouro – Outro Tipo – Resolvida;
- 13/07/2020 – Solicita divulgação sobre as ações de combate ao vírus realizadas pela Casa – Outro Tipo – Resolvida pela Presidência da Casa.

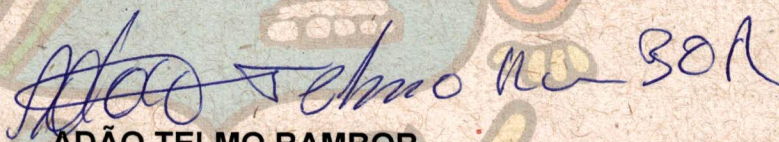
3. **Análise da Ouvidoria**

No ano de 2020, foram recebidas nove manifestações. Sete foram denúncias e duas classificadas como outro tipo. Oito foram resolvidas e uma foi encaminhada à Presidência da Casa, que resultou em resolução direta com o solicitante. Todas foram solucionadas dentro do prazo legal. Todas as manifestações foram realizadas pelo portal eletrônico, onde foram registradas e armazenadas. Foram recorrentes as denúncias sobre cumprimento de carga horária de Vereador e servidores da casa.

4. **Conclusão**

A partir da coleta de dados acima, percebemos que não houve falhas no mecanismo de manifestações adotado e nos serviços prestados. Tampouco aconteceram sugestões de melhorias a serem adotadas, pois os serviços da Câmara Municipal de Vereadores de São Leopoldo se mostraram eficientes e condizentes com sua missão institucional.

São Leopoldo (RS), 31 de dezembro de 2020



ADÃO TELMO RAMBOR
OUVIDOR DA CÂMARA DE VEREADORES DE SÃO LEOPOLDO