



## RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA 2024

### INTRODUÇÃO

A ouvidoria da Câmara Municipal de Uruguaiana, criada em 2017, conforme a Lei nº 4.872/17, tem como finalidade o acompanhamento do cidadão das atividades da Ouvidoria e das manifestações recebidas, sendo garantida maior transparência das ações desempenhadas.

*“A ouvidoria é o meio de interlocução com a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para recebimento de solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências”.*

Apresentamos a seguir o relatório da gestão de 2024, de acordo com o Art. 5º, IX, da referida Lei.

Este relatório conforme prevê o parágrafo único do artigo 5º da Lei nº 4.872/17, indicará: o número de manifestações recebidas no ano anterior; os motivos das manifestações; a análise dos pontos recorrentes; as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

### **DEMANDAS APRESENTADAS PELA COMUNIDADE:**

O artigo 6º, da Lei nº 4.872/17, prevê que:

A Ouvidoria encaminhará resposta ao cidadão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, a contar do recebimento da manifestação, informando as providências e encaminhamentos adotados.

Parágrafo único. O prazo mencionado no “caput” poderá ser prorrogado, por igual período, de acordo com a complexidade do assunto, sendo o cidadão devidamente informado sobre a prorrogação antes do encerramento do período.

Os prazos mencionados acima, foram devidamente cumpridos durante todo o ano de 2024. Logo após o envio da resposta, é postado no site desta Câmara Municipal de Uruguaiana, para conhecimento de todos, sempre respeitando a Lei de proteção aos dados. Os dados estatísticos das demandas realizadas foram extraídos do site da Câmara Municipal de



Uruguaiana, onde foram postadas todas as manifestações cadastradas e concluídas durante o período de Janeiro a Dezembro de 2024.

**No ano de 2024, até a presente data, foram respondidas pela Ouvidoria 76 manifestações:**

<b>DATA</b>	<b>MANIFESTAÇÃO</b>
18/12/2024	Solicitação de contato
10/12/2024	Sigiloso
10/12/2024	Solicitação de contato da Prefeitura Municipal de Uruguaiana
04/12/2024	Solicitação de contato de Direção Legislativa
03/12/2024	Solicitação de contato
29/11/2024	Reclamação sobre a Concessionária
28/11/2024	Solicitação de contato
27/11/2024	Solicitação de empresa
27/11/2024	Convite formatura
27/11/2024	Solicitação Colégio Agrícola
25/11/2024	Solicitação sobre Direito de Família
19/11/2024	Elogio à Escola do Legislativo
18/11/2024	Solicitação de atestado de presença de evento
11/11/2024	Solicitação de contato de vereador
11/11/2024	Solicitação do e-mail oficial da Câmara
11/11/2024	Solicitação rede de telefonia
04/11/2024	Reclamação bairro vila nova
04/11/2024	Solicitação sobre retirada de animal
30/10/2024	Contato de escola
30/10/2024	Solicitação Bolsa Família
29/10/2024	Contato de vereadora
25/10/2024	Informação sobre lei
18/10/2024	Elogio as recepcionistas da Câmara
17/10/2024	Pedido de contato de escola
15/10/2024	Denúncia casa de festas
14/10/2024	Reclamações sobre nossas linhas telefônicas





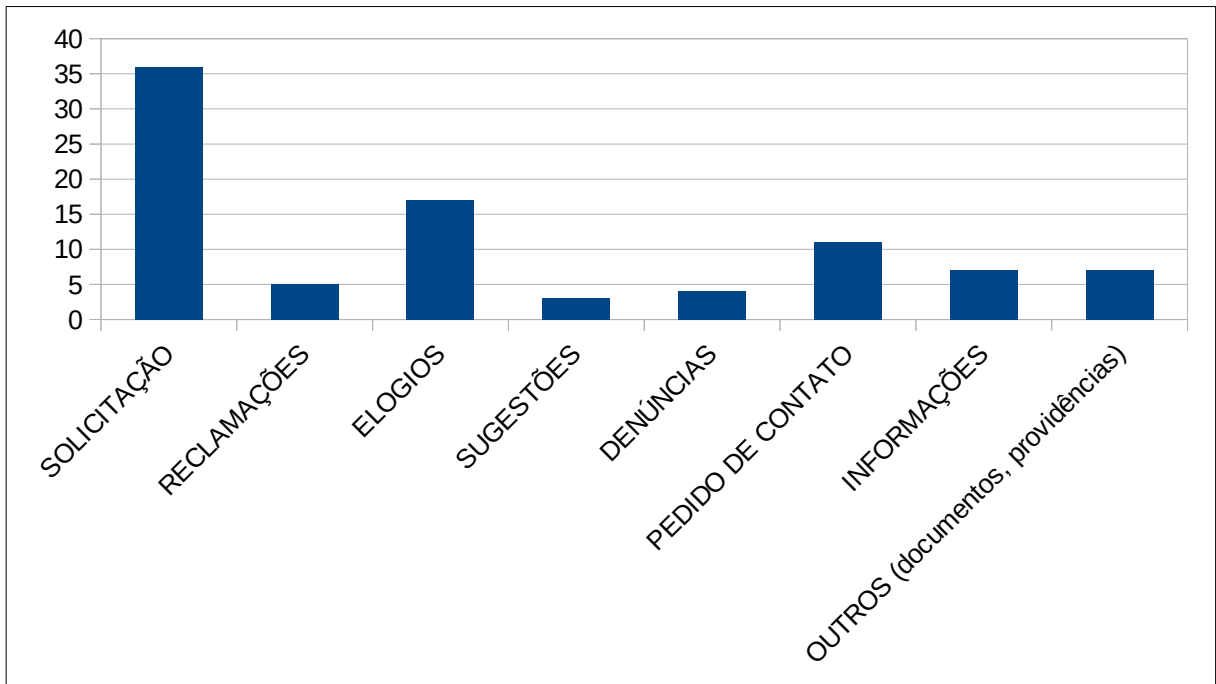
29/04/2024	Elogio sobre o evento realizado dia 27/04/2024
29/04/2024	Sugestão sobre o evento realizado dia 27/04/2024
29/04/2024	Sugestão sobre o evento realizado no dia 27/04/2024
29/04/2024	Sugestão sobre o evento realizado no dia 27/04/2024
08/04/2024	Solicitação de informações sobre acordos tratados com Paso de Los Libres
22/03/2024	Denúncia sobre condições em empresa
08/03/2024	Solicitação de informação para realizar reclamação
23/02/2024	Solicitação de informação referente a serviço de competência da Secretaria do Meio Ambiente
15/02/2024	Solicitação da SEDES para Complementação de Informação
14/02/2024	Reiteração de pedido de sinalização de trânsito
08/02/2024	Pedido de cedência
07/02/2024	Pedido de informação sobre cartão corporativo
07/02/2024	Reclamação sobre ônibus
02/02/2024	Solicitação de contato
22/01/2024	Solicitação sobre Guarda Municipal
10/01/2024	Contato de Vereador
04/01/2024	Solicitação de cópia de projeto de lei

#### **CANAIS DE ATENDIMENTO:**

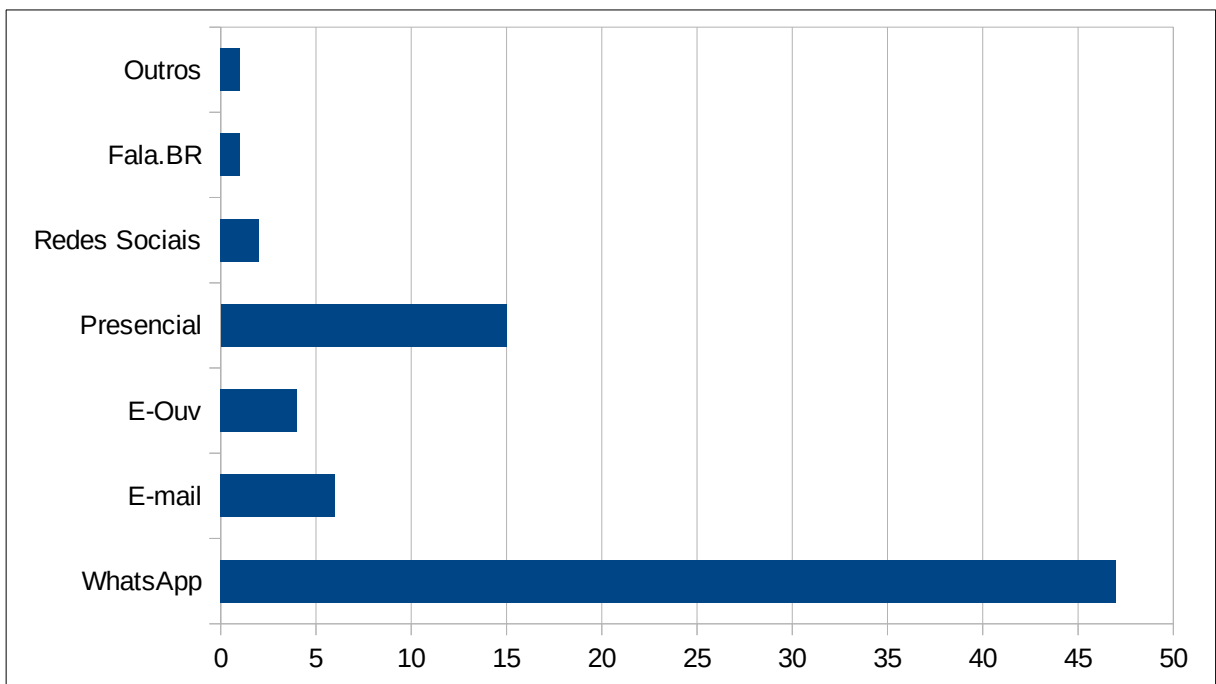
- WhatsApp: (55) 3412-5977
- Pessoalmente: Na Câmara Municipal, Rua Bento Martins, 2619, Centro, de segunda a sexta, das 8:00 às 12:00, e das 13:30 às 17 horas.
- E-mail: [ouvidoria@uruguaiana.rs.leg.br](mailto:ouvidoria@uruguaiana.rs.leg.br)
- Sistema Fala.BR

#### **TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:**

No que tange à disposição do relatório de gestão, de atribuição da Ouvidora, art. 5º, Parágrafo único, abaixo segue apresentação de indicadores do período de janeiro a dezembro de 2024, estando na página da Ouvidoria no site da Câmara as manifestações expostas na íntegra.



**CANAIS DE ATENDIMENTO MAIS UTILIZADO PELAS DEMANDAS RECEBIDAS:**



## **MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES E ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES:**

No ano de 2024, recebemos manifestações de diversos assuntos, incluindo solicitações de contato de vereadores, sobre serviços públicos, reclamações sobre a infraestrutura urbana e elogios a eventos realizados. Dentre os temas mais recorrentes, destacaram-se questões relacionadas a como ter acesso a determinado serviço público, na maioria das vezes que não é de nossa competência.

Além disso, muitas manifestações envolveram a solicitação de documentos, como cópias de projetos de lei e atestados de presença em eventos, bem como questões sobre serviços de saúde e assistência social.

O período também registrou um número considerável de elogios, especialmente no evento “Câmara Cidadã”, realizado por esta Casa Legislativa no mês de abril de 2024, onde a organização e o atendimento foram destacados positivamente.

Esse ano, a participação da população foi expressiva, e os assuntos levantados demonstram a busca constante por melhorias nos serviços públicos e pela comunicação mais eficiente com a Câmara Municipal de Uruguaiana.

## **PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E AS SOLUÇÕES APRESENTADAS:**

Este ano tivemos um aumento significativo do número requerimentos à ouvidoria, principalmente em razão do trabalho de divulgação, fomento e organização sistemática com base em conceitos e conhecimento adquiridos na participação da ouvidora desta Casa Legislativa no grupo de governança de serviços da Renov.

As manifestações que necessitaram maiores informações por parte de outros setores, foram devidamente encaminhadas e providências com a maior brevidade possível. As respostas sempre foram dadas dentro do prazo legal.

O link do site da câmara, assim como contatos solicitados, sempre foram devidamente encaminhados e instruídos, para que o solicitante tivesse acesso a todos os dados que precisasse.

Além disso, esta Ouvidoria trabalhou em conjunto com outros setores da Câmara, assim como demandas foram encaminhadas as Comissões para que as manifestações fossem analisadas quanto a sua competência e responsabilidade.



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**URUGUAIANA**  
LEGISLATIVO ATUANTE, DEMOCRACIA FORTALECIDA!

Todas as manifestações foi dada ciência a Presidência desta Casa Legislativa, que sempre foi solicita para que as demandas fossem solucionadas e as dúvidas sanadas, principalmente, em relação a procedimentos feitos em nossa Casa Legislativa.

O trabalho desta Ouvidoria esta sempre em evolução e neste ano objetivemos muitos avanços em razão do estudo e da implementação de conceitos, principalmente os adquiridos com a participação no grupo Renouv - Governança de serviços.

Uruguaiana, 07 de janeiro de 2024

Bruna Bellagamba de Oliveira

Ouvidora da Câmara Municipal de Uruguaiana