



Estado do Rio Grande do Sul  
CÂMARA MUNICIPAL DE JAGUARI



# RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA PARLAMENTAR

CÂMARA MUNICIPAL DE JAGUARI

EXERCÍCIO 2021



## MESA DIRETORA EXERCÍCIO 2021

*Vereador Igor Rosa Tambara,  
Presidente.*

*Vereador Ezio Jocelito Silva,  
Vice-Presidente.*

*Vereadora Elenice de Lourdes Cattelan,  
1º Secretário.*

*Vereador Anizio de Oliveira Feliciani,  
2º Secretário.*



Estado do Rio Grande do Sul  
CÂMARA MUNICIPAL DE JAGUARI



## **OUVIDORIA PARLAMENTAR EXERCÍCIO 2021**

*Vereadora Elenice de Lourdes Cattelan,  
Ouvidora-Geral.*

*Vereador Ezio Jocelito Silva,  
Ouvidor-Substituto.*



## 1 APRESENTAÇÃO

A Câmara Municipal de Jaguari aderiu a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, disponibilizada pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União - CGU, em 02 de maio de 2019, disponibilizando assim, a partir desta data, mais uma possibilidade do cidadão entrar em contato com a Câmara Municipal de Jaguari.

Desse modo, em 01 de julho de 2019, foi editada a Resolução n.º 003, que “Dispõe sobre a criação, estrutura e o funcionamento da Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Jaguari”.

Ainda, conforme Portaria n.º 006/2021, foi designada a Vereadora Elenice de Lourdes Cattelan, para atuar como Ouvidora-Geral, e o Vereador Ezio Jocelito Silva, para atuar como Ouvidor-Substituto, quando de impedimentos e ausências do Ouvidor-Geral, no âmbito do Poder Legislativo Municipal. Foi designada ainda, conforme Portaria n.º 006/2021, a Servidora da Câmara Municipal de Jaguari, Letiani Ereno Tadielo, para atuar nas atividades administrativas e operacionais da Ouvidoria Parlamentar, sobre a coordenação do Ouvidor-Geral.

A Ouvidoria é o canal de comunicação entre os munícipes e o Legislativo, meio pelo qual recebemos requerimento de informação, reclamações, críticas, elogios e sugestões, a qual possui diversos canais disponíveis de comunicação, de forma a garantir o acesso, a participação e a construção de uma relação mais próxima e sólida com os cidadãos.

Antes da criação da Ouvidoria, o canal de comunicação entre os cidadãos e o Legislativo Municipal era realizado pelo “Serviço de Informação ao Cidadão” que foi criado pela Resolução n.º 10, de 22 de setembro de 2014, em atenção à Lei Federal n.º 12.527/2011.



## 2 ATUAÇÃO DA OUVIDORIA PARLAMENTAR

Conforme o artigo 4º da Resolução n.º 003, de 01 de julho de 2019, compete à Ouvidoria Parlamentar, no exercício de suas atribuições institucionais:

- I – receber e analisar as manifestações de cidadão que lhe for dirigida, em especial aquelas sobre:
    - a) sugestões, críticas, reclamações, elogios, solicitação de informação ou denúncia, atinentes às atividades legislativas e administrativas da Câmara Municipal;
    - b) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;
    - c) ilegalidades, atos de improbidade administrativa e abuso de poder;
  - II – disponibilizar as informações de interesse público;
  - III – divulgar seus serviços no cumprimento de seu papel institucional junto à sociedade;
  - IV – identificar problemas no atendimento ao usuário;
  - V – processar os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei Federal n.º 12.527/2011;
  - VI – registrar, classificar e controlar a tramitação interna das demandas recebidas por tema, assunto, datas de recebimento e resposta, bem como outras catalogações consideradas necessárias;
  - VII – atuar na prevenção e solução de conflitos envolvendo usuários dos serviços;
  - VIII – promover o intercâmbio de informações e manifestações com outras Ouvidorias;
  - IX – exercer suas atividades em estrita observância às competências regimentais em vigor;
  - X – dar prosseguimento às manifestações recebidas;
  - XI – informar o cidadão ou entidade sobre a qual órgão deverá se dirigir, quando a manifestação não for de competência da Ouvidoria Parlamentar;
  - XII – facilitar o amplo acesso do usuário aos serviços da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos e orientando os cidadãos sobre os meios de formalização das manifestações a serem encaminhadas à Ouvidoria;
  - XIII – auxiliar a Presidência na tomada de medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados;
  - XIV – auxiliar a Presidência na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos legislativos e administrativos;
  - XV – acompanhar as manifestações encaminhadas por organismos da sociedade civil à Câmara Municipal;
  - XVI – conhecer as opiniões e necessidades da sociedade para sugerir à Câmara Municipal as mudanças por ela aspiradas.
- § 1º A Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta (30) dias, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.
- § 2º Após a resposta conclusiva, será encaminhado ao usuário, pesquisa de satisfação do serviço.
- § 3º Toda iniciativa proposta pela Ouvidoria terá ampla divulgação pelos órgãos de comunicação da Câmara Municipal.



### 3 ACESSO A OUVIDORIA

Conforme o artigo 8º da Resolução n.º 003, de 01 de julho de 2019, a Câmara Municipal de Jaguari garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria Parlamentar 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 – serviço de atendimento pessoal;

III – 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.



## 4 OBJETIVO DO RELATÓRIO

A Ouvidoria Parlamentar é um órgão de interlocução entre o Poder Legislativo Municipal, o cidadão e a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de reclamações, denúncias, sugestões, elogios e quaisquer outras manifestações, desde que relacionados ao funcionamento da Câmara Municipal de Jaguari.

Por isso, considerando que a publicidade é um princípio constitucional e a divulgação é uma meta institucional, o presente Relatório tem como finalidade o cumprimento do disposto no artigo 30, inciso III, da Lei n.º 12.527/2011 e artigo 8º, inciso III, § 9º, da Resolução n.º 003/2019, que trata sobre a divulgação de relatórios e sobre demonstração do andamento dos trabalhos da Ouvidoria Parlamentar, cuja autoridade máxima de cada órgão ou entidade publicará anualmente, em sítio na internet, considerando ainda que os órgãos e entidades deverão manter em meio físico as informações previstas neste artigo, para consulta pública em suas sedes.

Considerando esse contexto, são abordados neste Relatório os pontos mais relevantes das atividades desempenhadas pela Ouvidoria Parlamentar no Exercício 2021, cabendo destacar as manifestações recebidas e sua atuação em cumprimento ao disposto na Resolução n.º 003/2019 e na Lei n.º 12.527/2011.

## 5 DIAGNÓSTICO DAS ATIVIDADES EXECUTADAS

No Exercício 2021 a Ouvidoria Parlamentar registrou apenas uma manifestação do tipo Reclamação, no canal da Ouvidoria da Câmara Municipal de Jaguari pelo Sistema Eletrônico. A manifestação de n.º 01492.2021.000002-00, foi registrada no Sistema Fala.BR, na data de 20 de setembro de 2021, a qual foi analisada, respondida e concluída, conforme imagem abaixo:



### Relatório de Manifestações que Sofreram Alteração de Tipo

Busca ▲

**Esfera** ▼ **Órgão** ▼  
Câmara Municipal de Vereadores de Jaguari - Jaguari/RS

**NUP** ▼ **Situação** ▼  
Cadastrada Concluída Encaminhada por Outro Órgão Prorrogada

**Data de registro da manifestação** ▼ a ▼  
01/01/2021 a 31/12/2021

**Tipo de Manifestação Inicial** ▼ **Tipo de Manifestação Final** ▼  
Selecione Selecione

**Data da alteração do tipo de manifestação** ▼ a ▼

NUP	Data de Registro	Situação	Tipo de Manifestação Inicial	Tipo de Manifestação Final	Data da Alteração do Tipo de Manifestação
01492202100000200	20/09/2021	Concluída	Reclamação	Comunicação	20/09/2021

Do mesmo modo foram realizados atendimentos e orientações presenciais de baixa complexidade presenciais e intermediações.

Ainda, durante o ano de 2021, a Câmara Municipal de Jaguari registrou um (01) pedido de informação através do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, instituído pela Lei n.º 12.527/2011, no site da Câmara Municipal de Jaguari, o qual foi respondido no prazo estabelecido. Assim, até a presente data, 0 (zero) pedidos estão pendentes de resposta por parte da Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Jaguari; 0 (zero) pedidos estão em Sindicância para apuração; 0 (zero) pedidos estão aguardando criação de Resolução e 0 (zero) está aguardando Parecer Jurídico da Procuradoria.

Portanto, não existe nenhuma solicitação pendente de análise na Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Jaguari, bem como no Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, tudo conforme anexo abaixo:





Bem-vindo à plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação



**Registrar Manifestação para o Cidadão**



**Tratar Manifestações**



**Configurações**



**Usuários**



**Meu Usuário**



**Encaminhamentos de Manifestações**



**Resposta às Pesquisas de Satisfação**



**Suporte Técnico do Sistema**

Câmara Municipal de Vereadores de Jaguari - Jaguari/RS

- Fora do Prazo**  
Manifestações de Ouvidoria: 0  
Denúncias: 0
- Expira Hoje**  
Manifestações de Ouvidoria: 0  
Denúncias: 0
- No prazo**  
Manifestações de Ouvidoria: 0  
Denúncias: 0  
Comunicações: 0

Pedidos de acesso à informação de 01/01/2021 à 31/12/2021

Imprimir Exportar

Total de pedidos para a entidade		CÂMARA MUNICIPAL JAGUARI		1
Pedidos de acesso a informação	No prazo	Em atraso	Detalhes	
Concluídos	1	0	1	Concedidos
			0	Indeferidos
Em andamento	0	0	0	No prazo normal
			0	Prorrogados
Total de informações			0	
Total de sugestões			1	
Total de reclamações			0	
Total de elogios			0	
Total de denúncias			0	



## 6 ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

As solicitações podem ser realizadas por qualquer cidadão através dos canais disponíveis e também diretamente na sede da Câmara Municipal de Jaguari, por qualquer meio legítimo de pedido de acesso a informações, bastando, para tanto, protocolar documento dirigido a Ouvidoria Parlamentar. Uma vez recebido qualquer protocolo, o responsável remeterá ao setor competente para que no prazo estipulado as informações sejam disponibilizadas ou as demandas atendidas.

As informações consideradas sigilosas serão veiculadas de forma discreta, sem prejuízo de outras formas de disponibilização, a serem indicadas por ato do Presidente da Câmara Municipal.

## 7 CONCLUSÃO

Nesse período de atuação a Câmara Municipal de Jaguari tem buscado fortalecer a Ouvidoria Parlamentar, avançando em pontos técnicos e facilitadores da participação e questionamentos dos cidadãos. Entretanto, ainda há muito que avançarmos. Principalmente na divulgação e conhecimento de todo o cidadão jaguariense sobre a existência, a função e a importância da Ouvidoria Parlamentar, como canal democrático, acessível e transparente.

Jaguari/RS, 15 de janeiro de 2022.

*Vereadora Elenice de Lourdes Cattelan,  
Ouvidora-Geral.*



## CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Jaguari possui diferentes canais para o atendimento das demandas dos cidadãos, quais sejam: presencial, telefônico, eletrônico (e-mail e sistema e-SIC) e por correspondência.

O atendimento presencial é realizado na sede da Câmara Municipal de Jaguari:

*Câmara Municipal de Jaguari  
Praça Gilson Carlos Reginatto, s/n.º, Bairro Centro  
Jaguari/RS*

Basta o cidadão apresentar-se na Secretaria da Câmara e informar que procura pela Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal. Horário de funcionamento:

*Segunda-feira a sexta-feira, das 7h30min às 14h.*

Correspondências também podem ser enviadas para o endereço acima e para:

**E-mail:** *camara@jaguari.rs.gov.br, ou*

**Ouvidoria Parlamentar:**

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RS/Jaguari/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

**e-SIC:**

[https://e-gov.betha.com.br/transparencia/01037-031/con\\_registropedidoinformacao.faces](https://e-gov.betha.com.br/transparencia/01037-031/con_registropedidoinformacao.faces)



Estado do Rio Grande do Sul  
CÂMARA MUNICIPAL DE JAGUARI



---

**Página:** [www.camara.jaguari.rs.gov.br](http://www.camara.jaguari.rs.gov.br) (Acessar o link do “Acesso a Informação” para ter acesso às informações já disponibilizadas pela Câmara Municipal ou então, você pode acessar o link “e-SIC e Ouvidoria” e enviar sua dúvida, sugestão, reclamação ou elogio).

**Telefone:** (55) 3255 1451, pedir para falar com a Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal. Horário de Atendimento: Segunda-feira a sexta-feira, das 7h30min às 14h.