

De: Serviço de Ouvidoria
Para: Gabinete da Presidência
Data: 13/01/2025

RELATÓRIO DE GESTÃO - SERVIÇO DE OUVIDORIA

Exercício 2024

Os integrantes do Serviço de Ouvidoria da Câmara Municipal de Canoas, em atendimento à Resolução nº 682, de 27 de dezembro de 2018, e à Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, apresentam o Relatório de Gestão relativo ao ano de 2024.

A função de Ouvidor foi exercida pelo servidor Marcus Vinicius dos Santos Ferreira no período de 01.03.2024 a 30.06.2024; pelo servidor Rafael Vieira Flores no período de 01.07.2024 a 31.10.2024; e foi e está sendo exercida pela servidora Raquel Gabriela Figueiró Willms no período de 01.11.2024 a 29.02.2025.

Completando a totalidade do ano de 2024, a função de Ouvidor foi exercida pelo servidor Felipe Hiller no período de 01.01.2024 até 29.02.2024, tendo sido designado em 2023, em outra comissão.

Item 1 - Número de manifestações recebidas pelos canais de comunicação disponibilizados ao cidadão no ano corrente:

Ano de 2024	
Canal de Comunicação	Quantidade
<i>e-mail</i>	14
Portal na Internet	11
Presencial	0
Total	25

Item 1.1 - Número de manifestações recebidas no ano anterior:

Ano de 2023	
Quantidade	12

Item 2 - Motivação das manifestações:

Modalidade	Quantidade	Assunto
Denúncia	2	criminal (1), programa de saúde da Prefeitura (1)
Reclamação (de atividades da Câmara Municipal)	4	telefone que não funciona (1), atraso em resposta de pedido de informações (1), insatisfação com atividade parlamentar (2)
Reclamação (de atividades da Prefeitura Municipal)	15	asfalto (2), saúde (3) ônibus (4) recolhimento de resíduos e outros (5) fiação (1)
Sugestão	0	
Demais Pronunciamentos	1	Solicitação não relacionada com o município
Outros	3	repetições idênticas de um mesmo documento/assunto já proposto

Item 3 - Análise:

Após análise das manifestações apresentadas foi possível verificar, além do aumento expressivo da atividade da Ouvidoria, que a existência de demandas relacionadas à prestação dos serviços públicos municipais são o cerne dos registros, focando na atividade de fiscalização do Poder Legislativo. No que diz respeito especificamente à Câmara, dois estão diretamente relacionados ao atendimento: telefone que não funciona e atraso em resposta de pedido de informações.

Item 4 - Providências adotadas pela Câmara Municipal frente às demandas apresentadas:

- a) Manifestações relacionadas à prestação de serviços públicos da Câmara foram encaminhadas à Presidência para ciência e foram solucionadas pontualmente, sendo necessário o acompanhamento sempre atento para manutenção das atividades com a qualidade esperada;
- b) Manifestações relacionadas à prestação de serviços públicos municipais: após análise do teor das manifestações elas foram encaminhadas aos respectivos órgãos competentes, conforme o caso, para ciência e tomada das providências cabíveis, assim como para a Comissão Permanente Legislativa referente à matéria;
- c) Demanda não relacionada ao Poder Legislativo e serviços públicos municipais foram arquivadas após informação ao manifestante;
- d) Todas as demandas apresentadas pelos manifestantes foram devidamente respondidas.

(Assinado digitalmente)
Raquel Willms
Ouvidora

(Assinado digitalmente)
Rafael Flores
Ouvidor

(Assinado digitalmente)
Marcus Ferreira
Ouvidor



**CÂMARA DE VEREADORES DE
CANOAS**

RUA IPIRANGA, 123 - 92010-290
89.768.535/0001-10 - (51) 3462-4800

Manifesto do Documento

Para confirmar a integridade do documento, basta informar a chave de autenticação (753DDEEC) no site:
<https://citta.click/iDyCsTdk>

RELATÓRIO DE GESTÃO - SERVIÇO DE OUVIDORIA

Protocolo 001764 de 22/01/2025 13:08:40

Documento
000001 / 2025

Processo
-

Autenticação



753DDEEC

Assinatura Eletrônica Qualificada (CADES) - Padrão ICP-Brasil



Identificação: MARCUS VINICIUS DOS SANTOS FERREIRA
CPF: 737***.***00
Assinado em: 17/01/2025 08:01:24

Assinatura Eletrônica Qualificada (CADES) - Padrão ICP-Brasil



Identificação: RAQUEL GABRIELA FIGUEIRO WILLMS
CPF: 918***.***15
Assinado em: 13/01/2025 17:23:44

Assinatura Eletrônica Qualificada (CADES) - Padrão ICP-Brasil



Identificação: RAFAEL VIEIRA FLORES
CPF: 609***.***91
Assinado em: 13/01/2025 17:32:08

Hash do documento (SHA-256): 0d4e49bb34aa818a2c9590f97fed482d52e0be96089aee6adfd723cd503b42ef

Documento assinado eletronicamente, conforme relação de assinatura(s) acima identificadas(s), assinado nos termos da Lei Federal nº 14.063/2020; MP 2.2002/01.

