



Câmara Municipal de Viana

RELATÓRIO FINAL DE AUDITORIA Nº 03/2025 – PROCESSO Nº 2033/2025

PLANO DE AUDITORIA INTERNA 2025 – RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA Nº 008/2024

UNIDADE RESPONSÁVEL	AUDITORIA INTERNA
ENTIDADE	CÂMARA MUNICIPAL DE VIANA
CNPJ	27.427.277/0001-51
GESTOR	JOILSON BROEDEL
CARGO	PRESIDENTE
OBJETO	AUDITORIA DE CONFORMIDADE SOBRE OS ATENDIMENTOS REGULADOS PELAS LEIS 12.527/2011 E 13.460/2017, AS QUAIS DETERMINAM REGRAS A SEREM OBSERVADOS PELA UNIÃO, ESTADOS, DISTRITO FEDERAL E MUNICÍPIOS , COM O FIM DE GARANTIR O ACESSO COM SEGURANÇA ÀS INFORMAÇÕES EMITIDAS PELO SETOR PÚBLICO.
UNIDADE EXECUTORA	OUVIDORIA

I. OBJETIVO E ESCOPO

Nossa análise tomou como referência as questões de auditoria formuladas na Matriz de Planejamento, neste caso, sobre ações afetas ao “Primeiro Semestre de 2025”, tendo como foco a verificação de conformidade sobre aspectos operacionais regulados pelas Leis 12.527, de 18 de Novembro de 2011 e 13.460, de 26 de Junho de 2017, as quais determinam as regras a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e **Municípios**, com o fim de garantir que o cidadão seja recepcionado, primeiramente por meio eletrônico e, eventualmente, de forma presencial, num ambiente em que o Legislativo dedique atenção especial aos anseios da população civil, procurando, nos limites de sua atuação, garantir que as demandas sejam respondidas no tempo que a lei preconiza.

Todo o trabalho seguiu a metodologia abaixo e a matriz de planejamento anexa.

II. DA METODOLOGIA APLICADA

Apresentamos ao setor de Ouvidoria a estrutura preliminar da auditoria, composta de quatro questões interrogativas, as quais permeiam o ambiente operacional prático, em sintonia com os canais de acesso “e-Ouv” e “e-Sic”, o quais funcionam como uma plataformas que promovem o diálogo entre o Cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a contínua melhoria dos serviços públicos prestados. Também com o propósito de melhorar a qualidade dos serviços de acolhimento das demandas acerca de denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios ou eventual consulta, procuramos sugerir “Ouvidoria Passiva” dedicada a temas sensíveis, demandados por categorias específicas da sociedade, com o propósito de socorrer segmentos sociais expostos à violência, tais como os conflitos amparados em lei que envolvem a Mulher e a Questão Racial.

IV. BASE LEGAL

Lei 12.527, de 18 de Novembro de 2011 – Lei de Acesso a Informação (LAI). Esta Lei dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991;

Lei 13.460, de 26 de Junho de 2017. Estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

Resolução nº 11, de 27 de Junho de 2017 (CMV). Dispõe sobre os procedimentos de acesso às informações reguladas pela Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito do Poder Legislativo Municipal.

Lei 13.709, de 14 de Agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD - dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

IV. RESULTADOS E CONCLUSÃO

Os itens trazidos pelos autos 2033/2025, em atendimento às solicitações desta Auditoria, possuem materialidade suficiente para análise performada na Matriz de Planejamento e Metodologia Aplicada. O objetivo foi verificar os mecanismos operacionais utilizados nos processos de atendimento às demandas recepcionadas pelo setor de Ouvidoria.

A análise foi desenvolvida buscando responder as questões de auditoria trazidas pela Matriz de Planejamento, quais sejam:

1) O acesso eletrônico, na configuração proposta pela Câmara, é suficiente para harmonizar a relação da Câmara com o cidadão?

As atividades desenvolvidas pela Ouvidoria são recepcionadas pelo site da Câmara, através do “e-Ouv” e “e-Sic”, o que se materializa através de canais como:

[https://www.camaraviana.es.gov.br/e-ouv/home/pagina/perguntas-frequentes;](https://www.camaraviana.es.gov.br/e-ouv/home/pagina/perguntas-frequentes)

[https://www.camaraviana.es.gov.br/uploads/files/cv---carta-de-servicos-ao-usuario---1-4.pdf.](https://www.camaraviana.es.gov.br/uploads/files/cv---carta-de-servicos-ao-usuario---1-4.pdf) A

estrutura de atendimento e recepção das demandas facilitam o cumprimento das atividades operacionais com estreita atenção aos ditames legais, seja no cumprimento dos prazos sobre as demandas ou na proteção dos dados exigidos pela LGPD e regulamentação interna através da Resolução nº 11, de 27 de Junho de 2017. A base tecnológica e as interações observadas autenticam uma relação qualificada de atendimento, não restando inconformidade a ser atribuída ao fluxo de trabalho.

2) A Câmara, através da Ouvidoria, disponibiliza canais de comunicação com ênfase em temas sensíveis, demandados por categorias específicas da sociedade local?

Neste caso, não foi detectado no Legislativo canal de comunicação para demandas específicas trazidas por segmentos expostos a temas sensíveis. Em que pese não haver registros eletrônicos acerca de demandas envolvendo temas como “**violência contra mulher**” e “**questão racial**”, são conhecidas as dificuldades que as pessoas enfrentam ao se virem afetados por esses dramas nas suas relações sociais, inclusive dentro do município. A própria inexistência de registros pode caracterizar a dificuldade material de encaminhamento dos casos revestidos por garantias constitucionais. Parece razoável inferir que a recepção qualificada para as referidas demandas devam estabelecer mais empatia do Legislativo com a sociedade.

3) O “Processo Legislativo Eletrônico” serve como canal de relacionamento com os setores internos na solução das demandas recepcionadas?

O sistema de “Processo Legislativo Eletrônico” cuida da tramitação interna dos processos administrativos e serve de apoio na construção das soluções afetas ao setor de Ouvidoria. Porém, é possível observar que o sistema não promove a integração entre a Ouvidoria e os setores operacionais na captura de informações, o que deveria ser objeto de integração com a Ouvidoria, criando assim, condições mais dinâmicas na busca de informações que sustentam as demandas operacionais, ou seja, atribuir mais celeridade na captura de respostas e qualificar ainda mais os atendimentos.

V. RECOMENDAÇÕES

Em escala de prioridade, as questões de apresentadas tiveram como pressupostos o caráter preventivo que orienta nosso trabalho de auditoria. A título de “recomendações” sugerimos dois pontos, os quais devem contribuir para o melhor desempenho operacional do setor, quais sejam:

- 1) A questão de número 02 impõe observar as manifestações populares, de forma a socorrer segmentos sociais expostos à violência, tais como **“Ouvidoria da Mulher” e “Ouvidoria da Igualdade Racial”**. Ao regulamentar matéria com tamanho apelo social, criando canais adequados que tratam sobre violação de direitos e garantias fundamentais, o Legislativo municipal deve estabelecer mais empatia e proximidade com os referidos segmentos sociais;
- 2) A Ouvidoria utiliza do sistema “Processo Legislativo Eletrônico”, o qual serve como canal de relacionamento com os setores internos na solução das demandas recepcionadas, porém, carece de **integração entre o sistema dedicado à Ouvidoria (e-Ouv) e o sistema de Processo Legislativo**, medida que afetaria positivamente a qualidade operacional aplicada ao setor.

Apresentamos este Relatório Final para conhecimento da presidência e setor auditado, o qual deve retornar a esta Auditoria para consequente publicação.

Em 06/10/2025.



Câmara Municipal de Viana

MATRIZ DE PLANEJAMENTO

OBJETIVO: Verificar conformidade sobre área de Ouvidoria nos atendimentos regulados nas leis 12.527/2011 e 13.460/17, as quais versam sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e **Municípios**, garantindo o acesso a informações atinentes ao cotidiano legislativo, nas suas relações com a sociedade.

	Tabela Referencial	Questões de Auditoria	Informações Requeridas	Fontes de Informações	Procedimentos de Auditoria	Possíveis Achados
Q1		O acesso eletrônico, na configuração proposta pela Câmara, é suficiente para harmonizar a relação da Câmara com o cidadão?	Observar o “tom amigável” com que as informações estão dispostas no canal eletrônico, com intuito de qualificar as informações na relação com o ambiente externo.	As abas que acolhem as demandas (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio, consulta) sua qualidade didática e suficiência para acolher as demandas populares, tendo como contraponto a satisfação positiva da imagem da Câmara.	Verificar a satisfação operacional no uso sistema eletrônico, para, eventualmente, propor ajustes nos canais que recepcionam a sociedade.	Deficiências “na forma e conteúdo” dos canais, que possam interferir ou dificultar o entendimento diante do munícipe que acessa o serviço.
Q2		A Câmara, através da Ouvidoria, disponibiliza canais de comunicação com ênfase em temas sensíveis, demandados por categorias específicas da sociedade local?	Observar as manifestações populares, de forma a socorrer segmentos sociais expostos à violência (Ouvidoria da mulher, da questão racial).	Os registros eletrônicos pré-existentes acerca dos temas e/ou pesquisa que recomende ao legislativo estabelecer mais empatia com a sociedade.	Verificar, no legislativo a incidência de reclamações, representações ou denúncias sobre violação dos direitos e garantias fundamentais, discriminação, etc.	Proporção de registros que evidenciam demandas acerca dos referidos temas sensíveis que afetam a mulher e questão racial.
Q3		O “Processo Legislativo Eletrônico” serve como canal de relacionamento com os setores internos na solução das demandas recepcionadas?	O uso do “Processo Legislativo Eletrônico” como canal de interação operacional entre a Ouvidoria e os setores administrativos da Câmara.	A dinâmica de utilização do “Processo Legislativo Eletrônico” pela Ouvidoria na busca de informações que sustentem suas demandas operacionais.	Verificar o intercambio entre a Ouvidoria e os setores operacionais na captura de informações.	Inexistência de canais que viabilizem o trabalho da Ouvidoria no acesso das informações.