



Câmara Municipal de Viana

RELATÓRIO FINAL DE AUDITORIA Nº 06/2024 – PROCESSO Nº 1624/2024

PLANO DE AUDITORIA INTERNA 2024 – 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 AS 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

Auditoria de Conformidade para verificar, através dos controles existentes, informações preliminares sobre o planejamento, desenvolvimento e estratégias que compõe as operações executadas pela Ouvidoria, Objetivamente, o que propomos é ir ao encontro do ambiente operacional e observar pontos importantes como a documentação do fluxo de trabalho, a proteção e confidencialidade dos dados regulados pela LGPD, a aplicação da Carta de Serviços ao Usuário, decorrente da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e o intercâmbio com os outros setores na captura de informações demandadas pela população.

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

II. DA METODOLOGIA APLICADA

Além de conversas preliminares com o setor de Ouvidoria, buscando conhecer as demandas, dificuldades e soluções operacionais, também temos como fonte natural as informações registradas no site institucional, nos canais de acesso “e-Ouv” e “e-Sic”, o quais funcionam como uma plataforma que promove 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. De um lado, o “e-Ouv” permite verificar os registros das demandas acerca de denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios ou e eventual consulta. Por outro lado, o “e-Sic”, nessa mesma linha, permite viabilizar que as informações sejam requeridas através de um sistema de tecnologia que, em suma, evita o deslocamento do usuário e agiliza a entrega dos serviços requeridos ao legislativo. Vamos também revisar a geração de estatísticas e relatórios que demonstram o cotidiano operacional desenvolvido pelo setor.

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 1624/2024, 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 de controle 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) Há um fluxo de trabalho documentado para o tratamento das manifestações recebidas?

As atividades desenvolvidas pela Ouvidoria são recepcionadas pelo site da Câmara, através do “e-Ouv” e “e-Sic”, o que se materializa, entre outros, 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)

Não obstante, a própria instituição formal do setor de Ouvidoria, com espaço físico de fácil acesso e base tecnológica com software específico, 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, neste caso, inclusive com regulamentação interna através da Resolução nº 11, de 27 de Junho de 2017. Com isso, os canais de comunicação instituídos funcionam como um depósito que autentica o fluxo de trabalho do setor.

2) Quais medidas são tomadas para garantir a proteção de dados e confidencialidade das informações dos cidadãos que utilizam os serviços da ouvidoria?

Neste quesito, mais uma vez, os canais de comunicação instituídos através de sistemas eletrônicos digitais, garantem que numa denúncia, reclamação ou elogio, a identidade e a confidencialidade das informações estejam preservadas. Todos os trabalhos são regidos sob o império das regras trazidas pelo arcabouço legal que regula a proteção de dados e confidencialidade sobre as informações dos cidadãos. Como mencionado anteriormente, certificamos que a Lei Geral de Proteção de Dados se materializa no modo com que as demandas são recepcionadas pelos canais de comunicação, inclusive no cumprimento dos prazos estabelecidos.

3) Como a ouvidoria se relaciona com outros setores da câmara municipal para resolver as demandas recebidas?

O sistema de “Processo Legislativo Eletrônico” recém instalado, que cuida da tramitação interna dos processos administrativos, parece ainda não conferir a celeridade necessária na captura de informações. Como alternativa, onde a necessidade se faz presente, outro expediente, como por exemplo o ofício interno, as vezes se apresenta como solução, sem que haja prejuízos no cumprimento dos prazos estabelecidos na legislação.

V. RECOMENDAÇÕES

Não havendo qualquer intercorrência que justifique maior destaque, passamos a algumas recomendações, as quais harmonizam com os trabalhos já desenvolvidos pela área de Ouvidoria:

- 1) - No portal da Câmara - o acesso “e-Ouv”, na aba “Estatísticas em Tempo Real” - os dados apresentados estão dimensionados até 31/12/2024, o que ultrapassa nosso “tempo real” como preconiza a informação.
- 2) - Na aba “Relatórios Estatísticos”, importante que haja atualização dentro do ano de 2024, reduzindo, sempre que possível, o extrato de tempo, como forma de atender a Lei de Acesso a Informação (12.527/2011) na produção de relatórios estatísticos que retratem os pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos.

Solicitamos retorno a Auditoria no prazo de 15 dias.

Viana, 05 de Novembro de 2024,