



2024

# CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

**CÂMARA DE VEREADORES DE PICADA  
CAFÉ**

## Sumário

<b>Introdução</b> .....	2
<b>1. A Câmara de Vereadores</b> .....	3
<b>2. Composição e Funcionamento</b> .....	4
<b>3. Comissões</b> .....	8
<b>4. Vereadores</b> .....	8
<b>5. Secretaria e Site</b> .....	10
<b>6. Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço</b> .....	12
<b>7. Prioridades de Atendimento</b> .....	13
<b>8. Mecanismos de Comunicação com os Usuários</b> .....	14
<b>9. Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários</b> .....	15
<b>10. Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca de andamento do andamento do serviço disponibilizado e de eventual manifestação</b> .....	15

## **Introdução**

Elaborada pela Câmara Municipal de Picada Café, esta Carta de Serviços ao Cidadão, traz a descrição da estrutura do Legislativo Municipal, sua função, as formas de acessá-lo, com o objetivo de contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos e acreditando que o controle social é o maior instrumento de mudanças no serviço público.

A presente Carta de Serviços ao Cidadão, visa divulgar ao cidadão os serviços prestados pelo Legislativo de Picada Café, seus compromissos de atendimento para que sejam conhecidos amplamente pela sociedade, objetivando a melhoria contínua de suas ações, visando sempre a busca da excelência, com a participação efetiva da comunidade.

A elaboração desta Carta, teve como premissas as disposições do artigo 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de Junho de 2017.

## 1. A Câmara de Vereadores

A Câmara é um poder independente e atua com base nas Constituições Federal e Estadual, bem como pela Lei Orgânica do Município e por seu Regimento Interno, legislações estas, que regulam os Vereadores na elaboração e aprovação dos Projetos de Lei, que após a promulgação do Prefeito se tornam Leis Municipais.

A Câmara possui quatro funções principais:

- Legislativa: consiste em elaborar as leis que são da competência do Município, discutir e votar os projetos que serão transformados em leis buscando organizar a vida da comunidade. A Câmara não pode legislar sobre assuntos que são de competência e de responsabilidade da União e dos Estados;
- Fiscalizadora: fiscaliza a Administração Municipal, a qual se realiza através da tomada de contas do prefeito, dos pedidos de informações sobre atividades da Administração, da convocação do Prefeito ou de seus auxiliares diretos para prestar informações sobre assuntos administrativos ou de comissões de investigação ou de inquérito. Além desses momentos específicos, os vereadores podem fiscalizar os atos do Executivo, através de pedidos de informação dirigidos ao prefeito ou a agentes da Administração Municipal, mediante denúncias e discursos em que apontem falhas e omissões do prefeito.
- Julgadora: a Câmara tem a função de julgar o Prefeito, o Vice-Prefeito e os próprios Vereadores, quando praticam ações político-administrativas não condizentes com os interesses do Município. Esses julgamentos podem concluir, inclusive, pela perda do mandato. Outro julgamento é o das contas da Administração.
- Administrativa: a Câmara tem a sua parte administrativa. Conta com seu quadro de servidores, que garantem o funcionamento de todos os setores. Tem compras para fazer, contas a pagar, o Regimento Interno para elaborar, definindo como a Câmara funciona em Plenário e nas Comissões, e ainda tem um plano próprio de cargos e salários.

O Poder Legislativo é o mais representativo da comunidade, porque ali está a maioria das correntes de pensamento da população, representando os mais diversos setores da sociedade. Os eleitores delegam à Câmara Municipal, o poder/dever de cuidar das leis, desde sua elaboração até o seu cumprimento.

A Câmara é o órgão do governo local que congrega representantes da vontade popular, cuja atuação acontece através de um grupo de pessoas, colegiado. Encarna o poder legislativo municipal. Constitui elemento básico do conceito de autonomia dos Municípios, porque integra a noção de governo próprio, característica política da autonomia, assegurada pela Constituição Federal no art. 15. Governo próprio significa governo organizado segundo a vontade dos governados, isto é, governo cuja formação independe da interferência de fatores estranhos e externos à comunidade a que se destina.

### **Principais Atividades da Câmara:**

- Legislar sobre assuntos de interesse local;
- Suplementar a legislação federal e a estadual no que couber;
- Dispor sobre o ordenamento territorial, mediante planejamento e controle do uso, do parcelamento e da ocupação do solo urbano;
- Dar posse ao Prefeito e ao Vice-Prefeito;
- Fiscalizar a atuação do Poder Executivo municipal.

## **2. Composição e Funcionamento**

### **2.1 Mesa Diretora**

A Mesa Diretora é o órgão de direção dos trabalhos da Câmara Municipal, sendo composta por Presidente, Vice-Presidente, Primeiro Secretário e Segundo Secretário.

Mesa Diretora da atual Legislatura:

#### **Presidente da Câmara Municipal de Vereadores de Picada Café**

Neudir Camara Hübler (PTB)

#### **Vice- Presidente**

Adriane Marconi Mielke (PTB)

### **1º Secretário**

Eloir Lairson Bauer (PTB)

### **2º Secretário**

Adão Pereira dos Santos (PSD)

## **2.2 Sessão Ordinária**

As sessões ordinárias são aquelas que ocorrem durante o ano legislativo – de 2 de fevereiro a 17 de julho e de 1º de agosto a 22 de dezembro – todas as terças-feiras às 20h, no Plenário da Câmara Municipal e destinam-se às atividades normais de plenário. Nessas sessões, os parlamentares deliberam sobre a ordem do dia, ou seja, sobre a pauta previamente designada para votação. A maioria dos parlamentares deve estar presente para a abertura da sessão, e todos, a não ser que estejam licenciados ou representando a Câmara fora da sede do Legislativo, devem participar das votações.

## **2.3 Funcionamento das Sessões**

As sessões seguem um roteiro pré-definido, previsto no Regimento Interno. Em seguida, a ata da sessão anterior é votada, sendo assegurada a possibilidade de ressalva por parte dos vereadores.

O próximo passo é a leitura do Pequeno Expediente, onde são registrados as correspondências recebidas, as proposições que foram apresentadas, os requerimentos e os pedidos de providências.

Após, passa-se para o Grande Expediente, onde é colocada em votação a urgência urgentíssima dos projetos que estão em pauta. Os vereadores podem debater as propostas e justificar seus votos.

Depois, na Ordem do Dia acontece a votação dos projetos que podem virar lei. Os vereadores também podem debater as propostas e justificar seus votos.

Após a Ordem do Dia, podem ocorrer as homenagens ou a participação de outras pessoas na sessão, mediante autorização da Mesa ou a convite do Presidente.

Após, passa-se para as Explicações Pessoais, espaço destinado ao uso da palavra pelos vereadores, que podem discorrer, nesse momento, sobre assuntos importantes para a comunidade.

## **2.5 Sessão Solene**

De acordo com o art. 130 do Regimento Interno, as sessões solenes destinam-se a comemorações e homenagens e nelas só poderão fazer uso da palavra um vereador de cada bancada, indicado pelo seu Líder, o Presidente da Câmara, o Prefeito e os homenageados.

## **2.6 Sessão Extraordinária**

As sessões extraordinárias ocorrem em dia e hora diversos dos fixados para as sessões ordinárias e destinam-se à apreciação de matéria relevante ou acumulada, devidamente especificada no ato da convocação. Elas podem ser convocadas pelo presidente da Câmara, ou a requerimento do Vereador, aprovada em Plenário.

O Presidente também poderá convocar sessão plenária extraordinária, atendendo solicitação expressa do Prefeito, em que indique a matéria a ser examinada e os motivos que justifiquem a medida.

Na sessão extraordinária somente caberá discussão e votação da matéria que motivou a convocação.

## **2.7 Sessão Especial**

De acordo com o art. 131 do Regimento Interno a sessão especial destina-se:

- I – ao recebimento do relatório do Prefeito;
- II- ao ouvir Secretário Municipal e Diretor de autarquia ou órgão equivalente;
- III – a palestra relacionada com interesse público; e
- IV – a outros fins considerados relevantes pela Mesa ou pelo Plenário.

## **2.8 Tribuna Popular**

Nas sessões ordinárias de cada mês, poderá ser destinado, antes da Explicação Pessoal, o tempo de dez minutos para a Tribuna Livre. Na Tribuna livre poderão usar da palavra, pessoas indicadas à Mesa, com antecedência de quarenta e oito horas, por entidade da sociedade civil. Não se admitirá o uso da Tribuna Livre por representantes de partidos políticos. O orador, ao dispor da Tribuna Livre, deverá observar rigorosamente a linguagem parlamentar e as normas previstas neste Regimento. O orador da Tribuna Livre somente poderá se manifestar sobre o assunto previamente comunicado.

**Agendamento da Tribuna Popular:** Av. Fridolino Ritter, n° 379, Centro, Picada Café/RS, 3° andar

**Telefone:** (54) 3285-1230

**E-mail:** camara@picadacafe.rs.gov.br

**Tempo de espera:** 5 minutos.

## **2.9 Iniciativa Popular**

No processo legislativo é facultada a iniciativa popular, nos termos da Lei Orgânica Municipal.

A tramitação do projeto de iniciativa popular dependerá dos seguintes requisitos:

- I - lista de nomes com as assinaturas e o respectivo número de título de eleitor de cada subscritor;
- II - certidão da justiça eleitoral contendo o número de eleitores habilitados a votar no município;
- e
- III - facultativamente, a indicação de um dos signatários, com o respectivo endereço, para defender a proposição nas reuniões das comissões e do Plenário.

O indicado referido no inciso III será comunicado das reuniões das comissões e do Plenário em que a proposição inserir a ordem do dia, com antecedência mínima de quarenta e oito horas.

Será de vinte minutos o tempo para a defesa da proposta.

Não se rejeitará proposição de iniciativa popular por erros, vícios de linguagem ou qualquer imperfeição de forma, cabendo à Assessoria Jurídica da Câmara torná-la adequada ao procedimento legislativo. A proposta popular terá o mesmo procedimento dado às de iniciativa



comum.

### **3. Comissões**

As Comissões são os órgãos de estudo, de investigação e de representação da Câmara.

As Comissões são permanentes, temporárias ou externas:

- Comissões permanentes: são os órgãos normais de estudo da matéria submetida à apreciação da Câmara;
- Comissões temporárias: são os órgãos constituídos para estudos especializados, para inquéritos ou investigações especiais ou, ainda, para representação da Câmara, no período de recesso parlamentar, e terão a duração prefixada nas resoluções que as constituírem;
- Comissões externas: são os órgãos de representação da Câmara em atos e solenidades a que deva comparecer e se extinguem com o cumprimento de sua missão.

Na constituição das Comissões será assegurado, tanto quanto possível, a representação proporcional das bancadas com assento na Câmara. As Comissões terão um Presidente e um Relator, eleitos por seus membros, em reunião presidida pelo mais idoso. Enquanto não for eleito o Presidente da Comissão, exercerá a presidência o mais idoso de seus membros. Cada Comissão terá um livro especial para redação de suas atas e um livro para controle de presenças. As Comissões disporão do apoio funcional da Secretaria da Câmara Municipal para o cumprimento de suas atribuições.

### **4. Vereadores**

São deveres dos Vereadores, conforme art. 11 do Regimento Interno:

- comparecer, na hora regimental e nos dias designados, nas Sessões da Câmara Municipal, apresentando, por escrito, justificativa à Mesa em caso de ausência, nos termos do § 1º do artigo 17;
- não se eximir de trabalho algum relativo ao desempenho do mandato;

- dar, nos prazos regimentais, pareceres ou votos, comparecendo e tomando posse nas reuniões das Comissões a que pertencer;
- propor ou levar ao conhecimento da Câmara Municipal, medidas que julgar convenientes aos interesses do Município e da população;
- impugnar medidas que lhe pareçam prejudiciais ao interesse público;
- comunicar à Mesa a sua ausência do Município durante o período de recesso parlamentar, especificando com dados que permitam sua localização;
- comparecer nas Sessões e nas Reuniões devidamente trajado.

Os vereadores exercem a função legislativa, quando participam do processo de formação das leis municipais. São eles os legisladores locais, assim como os deputados estaduais são os legisladores estaduais e os deputados federais e senadores são os legisladores federais.

A função legislativa tem por finalidade a criação de normas jurídicas abstratas, gerais, obrigatórias e inovadoras da ordem jurídica, quer regulando matéria ou interesse pela primeira vez, quer modificando regulamentação anterior. É exercida mediante proposições - que se denominam projetos -, emendas ou substitutivos - que são discutidos, votados, sancionados ou vetados (quando se tratar de projeto de lei). Além dessas proposições destinadas à criação de normas jurídicas locais, os Vereadores praticam outros atos, no exercício de seu mandato, visando a fiscalização da administração pública, ao relacionamento com outras autoridades locais, estaduais ou federais e com os municípios.

São atuais vereadores:

- Adão Pereira dos Santos – PSD;
- Adriane Marconi – PTB;
- André Peiter – PSD;
- Egon Hansen – PSD;
- Eloir Bauer – PTB;
- Karin Spier – PTB;
- Neudir Hubler – PTB;
- Selvino Boettcher – PDT;
- Valdir Lubenow – PSDB

O cidadão pode contatar os vereadores através da Secretaria da Câmara pelo telefone (54) 3285-1230 ou pelo e-mail: [camara@picadacafe.rs.gov.br](mailto:camara@picadacafe.rs.gov.br).

## **5. Secretaria e Site**

A Secretaria da Câmara presta informações ao público em geral, fornecendo acesso a proposições e normas jurídicas. Também auxilia na pesquisa dessas matérias no site da Câmara, realiza o protocolo geral de documentos e o seu devido encaminhamento.

### **Principais Serviços:**

#### **Consulta à legislação municipal:**

A Câmara Municipal disponibiliza leis, decretos, resoluções, estatutos e códigos municipais. No portal da internet, os atos normativos encontram-se disponíveis em diferentes formatos, para consulta e impressão. Presencialmente, os atos normativos podem ser consultados no seu formato original, em versão impressa.

Para obter esse serviço, basta acessar o portal da Câmara Municipal de Picada Café (<https://camarapicadacafe.rs.gov.br>), clicar no link "Legislações", e logo após efetuar a pesquisa, utilizando os seguintes filtros: "No texto e ementa" ou em "Apenas na ementa", por número, ano ou data do ato.

#### **Consulta e acompanhamento de proposições:**

Presencialmente ou no portal da Câmara Municipal, é possível consultar as seguintes proposições:

- Emenda, Indicação, Moção, Parecer, Projetos de Leis, Projeto de Decreto Legislativo, Projeto de Decreto de Lei Complementar, Projeto de Resolução, Proposta de emenda à Lei Orgânica Municipal, Recurso, Requerimento, Veto parcial ou total, Iniciativa – Poder Legislativo e Iniciativa – Poder Executivo.

Esse serviço permite ao usuário conhecer as proposições, com acesso aos textos, justificativas e emendas.

Para obter esse serviço de consulta às proposições protocoladas basta acessar o portal da Câmara Municipal de Picada Café, <https://camarapicadacafe.rs.gov.br/>, e acessar o menu "Projetos em Tramitação", nele pode-se escolher a opção de documento legislativo desejado.

A consulta às proposições protocoladas também poderá ser realizada junto à Secretaria da Câmara Municipal, através dos telefones (54) 3285-1230 e (54) 99126-5033 ou presencialmente. É possível assistir as transmissões ao vivo através do Facebook da Câmara de Vereadores, bem como pelo Youtube ou através dos vídeos das Sessões da Câmara de Picada Café no portal ([https://camarapicadacafe.rs.gov.br](https://camarapicadacafe.rs.gov.br/)), no link "Rádio Câmara", situado no menu à direita da tela e escolher a Sessão e o vídeo desejado.

### **Certidões e cópias:**

Qualquer pessoa pode solicitar à Câmara Municipal cópia ou emissão de certidão de vigência de determinado ato normativo publicado pelo Poder Legislativo municipal.

### **Portal da Câmara Municipal de Picada Café:**

A Câmara de Vereadores de Picada Café possui site próprio que pode ser acessado através do domínio: <https://camarapicadacafe.rs.gov.br>.

O portal na internet da Câmara Municipal divulga uma série de informações institucionais e permite o acesso a diferentes serviços, tais como, consulta e acompanhamento de proposições, atas, agendas, pautas e votações e comissões.

É possível ainda consultar a legislação municipal, proposições, solicitação de informações, reclamação, denúncia e demais manifestações sobre serviços prestados.

Está disponível, também, no *site* da Câmara de Vereadores Acesso à Informação através do SIC e da Ouvidoria.

Como itens principais do Portal do Legislativo Municipal de Picada Café, destacamos:

- **Página inicial:** Na página inicial é possível acessar as notícias recentes, bem como há diversos links de acesso rápido, entre eles para o Portal da Transparência, (LAI) - Lei de Acesso à Informação, SIC, Ouvidoria, Legislação, Regimento Interno da Câmara, Lei orgânica do Município, dados sobre os vereadores, Sessões Plenárias, vídeos e áudios das sessões, entre outras informações;
- **Composição:** Neste item temos informações relativas aos vereadores atuais, Mesa Diretora, Comissões permanentes, galeria de presidentes, entre outras informações;

- Portal da transparência:

Acesso a informação: Constatam neste banner: LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados, LAI- Lei de acesso à informação, SIC- Acesso à informação, perguntas frequentes, acessibilidade e relatórios da ouvidoria.

Compras e licitações: Aqui temos informações sobre convênios e transferências, licitações, contratos e patrimônio público. Neste item temos também acesso ao LicitaCon Cidadão.

Decretos e Portarias: Neste banner temos disponíveis para consulta os decretos e portarias emitidos pelo Poder Legislativo.

Pessoal: Aqui o cidadão tem acesso a informações sobre concurso público, terceirizados, estagiários, padrão remuneratório dos cargos e funções dos servidores do legislativo, às diárias, ao salário e servidores, bem como sobre presenças e ausências nas sessões.

Controle Externo: Aqui temos acesso a LOA - Lei Orçamentária Anual apresentando informações sobre o orçamento do Poder Legislativo, bem como pelo item “Contas de Governo” estão disponíveis documentos de aprovação das contas do Executivo (decretos, atas, planilha de julgamento).

Despesas: Em “despesas” o cidadão tem informações sobre obras, receitas, ordem cronológica de pagamentos, pode acompanhar em tempo real as despesas do Legislativo Municipal.

Relatórios legais: Neste banner constam publicados: o relatório circunstanciado, o relatório de gestão fiscal e os demonstrativos contábeis.

## **6. Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço**

O usuário poderá se manifestar sobre a prestação do serviço diretamente na Câmara Municipal de Vereadores e caso não obtenha retorno deverá encaminhar a manifestação para a Ouvidoria da Câmara.

- **Atendimento ao público:**

A Câmara Municipal de Picada Café atende ao público em sua sede, localizada na Avenida Fridolino Ritter, 379, Centro, CEP 95.166-000.

Horário de atendimento ao público:

Segunda, terça, quarta: 7h30min às 12h e das 13h às 17h30min

Quinta-feira: não há expediente

Sexta-feira: 7h às 12h e das 13h às 16h30min

Horário das Sessões Plenárias Ordinárias:

As Sessões Ordinárias ocorrem às terças-feiras, a partir das 20h.

Na 5ª terça-feira do mês não há sessão, conforme regimento interno

Nos meses de junho, julho e agosto, as Sessões ocorrem a partir das 19h30min

- **Ouvidoria:**

Atendimento presencial nas terças e quintas das 8h30min às 12h e das 13h30min às 17h30min

Endereço: Av. Fridolino Ritter, 379 - Centro de Picada Café. Telefone: (54) 3285-1300  
Ramal:226

E-mail: [ouvidoria@picadacafe.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@picadacafe.rs.gov.br)

Site da Câmara: [www.camara.rs.gov.br](http://www.camara.rs.gov.br) aba “ouvidoria”

## 7. Prioridades de Atendimento

A Câmara de Picada Café observa, nos serviços em que o atendimento ocorre por ordem de chegada, a prioridade de atendimento das pessoas com deficiência, dos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, das gestantes, das lactantes, das pessoas com crianças de colo e dos obesos, em observância ao disposto no art. 1º da Lei Federal nº 10.048 de 08 de novembro de 2000.

No entanto, vale ressaltar que para os demais serviços disponibilizados pela Câmara a prioridade dependerá do tipo de serviço e suas especificidades descritas ao longo desta Carta.

## 8. Mecanismos de Comunicação com os Usuários

Além dos mecanismos já previstos no detalhamento dos tipos de serviços ao longo desta Carta, destacamos ainda os seguintes canais de comunicação:

- **Ouvidoria:**

Neste canal o usuário poderá se manifestar sobre os serviços prestados pela Câmara através de elogios, denúncias, solicitações, reclamações e sugestões.

O acesso a esse canal ocorre através da aba “ouvidoria” no site oficial da Câmara Municipal em [www.camarapicadacafe.rs.gov.br](http://www.camarapicadacafe.rs.gov.br) mediante o preenchimento de um formulário eletrônico que pode ser identificado ou anônimo, o qual gerará um número de protocolo de atendimento.

O contato com a ouvidoria pode também ser realizado diretamente pelo e-mail [ouvidoria@picadacafe.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@picadacafe.rs.gov.br), pelo telefone (54) 3285-1300 Ramal: 226 ou pessoalmente no 1º andar do prédio da Prefeitura nas terças e quintas-feiras com a servidora Marta Aline Bueno Torres.

A Ouvidoria tem o prazo de até 15 (quinze) dias a contar do recebimento para responder a demandas que lhes forem enviadas, sendo que esse prazo será de até 30 (trinta) dias, quando a demanda necessitar de encaminhamentos ou respostas de outros órgãos. Esse prazo poderá ser prorrogado, por igual período, quando a complexidade do caso assim o exigir.

Cabe mencionar que as manifestações registradas de maneira anônima são consideradas “Comunicações” e não é possível o seu acompanhamento. Caso o usuário deseje acompanhar o andamento da sua manifestação e receber uma resposta do órgão ou entidade, deve identificar-se, sendo seus dados pessoais protegidos.

- **SIC – Sistema de Informação ao Cidadão:**

Através deste canal o usuário pode solicitar informações e documentos não disponíveis no site. O acesso ao SIC pode ser realizado na aba “SIC” no site oficial da Câmara em [www.camarapicadacafe.rs.gov.br](http://www.camarapicadacafe.rs.gov.br), mediante o preenchimento de um formulário eletrônico devidamente identificado, o qual gerará um número de protocolo de atendimento. As solicitações também podem ser realizadas pessoalmente ao SIC – Serviço de Informação ao Cidadão na Sede da Câmara de Picada Café, na Av. Fridolino Ritter, 379, CEP: 95166-000 - Picada Café / Rio Grande do Sul - (54) 3285.1230 ou (54) 99126-5033 - portando documento de identificação, e protocolando a sua solicitação. Horário de funcionamento: Segunda, terça e

quarta feira, das 7h30min a 12h e das 13h até as 17h30min / Sexta-feira das 7h às 12h e das 13h às 16h30min.

O prazo máximo para a prestação desse serviço é de 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

## **9. Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários**

O recebimento e resposta das manifestações dos usuários ocorre diretamente na Câmara, através dos contatos mencionados no item anterior e SIC. Caso a demanda não tenha resposta/resolutividade, ela deve ser encaminhada para a Ouvidoria da Câmara, na forma mencionada no item anterior para as devidas providências.

## **10. Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca de andamento do andamento do serviço disponibilizado e de eventual manifestação**

A consulta acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação pode ser realizada diretamente na Câmara, nos contatos mencionados ao longo desta Carta. Caso a demanda tenha sido encaminhada para a Ouvidoria da Câmara o usuário poderá consultar o andamento do serviço e/ou a manifestação pelo site da Câmara através da aba “Ouvidoria” e após acessar o link “acompanhamento de manifestação” no qual deverá informar o número do seu protocolo. Cabe mencionar que o número do protocolo é gerado quando o usuário insere/encaminha a demanda para a Ouvidoria.

Cabe ressaltar que as manifestações para a Ouvidoria registradas de maneira anônima são consideradas “Comunicações” e não é possível o seu acompanhamento. Caso o usuário deseje acompanhar o andamento da sua manifestação e receber uma resposta do órgão ou entidade, deve identificar-se, sendo seus dados pessoais protegidos.