



**Ouvidoria
Câmara Municipal de
Xangri-Lá**



Missão

Aproximar o cidadão e o Poder Legislativo Municipal com base nos princípios éticos da imparcialidade, transparência e confidencialidade.

Visão

Participação da sociedade no planejamento, acompanhamento e controle das ações da Câmara Municipal de Xangri-Lá.

Valores

Comprometimento, cooperação, ética, excelência, respeito e verdade.

Mesa Diretora/2019

Presidente
Sergio Tadeu dos Santos

Vice-Presidente
Cleomar Gnoatto Vargas

1º Secretário
Frederico Freire Figueiró

2º Secretário
Hanilton João Venério

Legislatura 2017/2020

Vereadores

Cleomar Gnoatto Vargas
Fábio Júnior Ramos
Frederico Freire Figueiró
Hanilton João Venérico
Jorge Luis Nicolau
Luzia Barbosa Netto
Sergio Tadeu dos Santos
Valdir Machado Silveira
Valmir Dall'Agnol

Sumário

Palavra do Presidente.....	5
Ouvidoria do Legislativo: - O que é?.....	6
O que cabe ao Ouvidor.....	7
Para que serve?.....	8
Tipos de mensagens que podem ser enviadas.....	9
Perguntas frequentes	10
Missão e Competência.....	12
Resolução.....	13
Formulário de atendimento - Ouvidoria.....	15

Presidente

Ver. Sergio Tadeu dos Santos

Os objetivos do Poder Legislativo devem ir além de legislar e fiscalizar. Uma das prioridades dos Vereadores é contribuir para o aprimoramento do exercício da cidadania, fundamental para o crescimento do nosso município.

A Câmara Municipal de Xangri-Lá através desta cartilha tem como objetivo levar informações aos munícipes.

A maioria da população desconhece o funcionamento da Ouvidoria desta casa, este projeto visa à inclusão dos munícipes na rotina da Câmara Municipal.

A criação de uma Ouvidoria estreita a comunicação entre a sociedade e o Poder Legislativo, permitindo que o cidadão interaja com a Câmara Municipal.

Creio que esta seja uma maneira eficaz de demonstrar o comprometimento do Poder Legislativo com a nossa sociedade.

Ouvidoria do Legislativo

O que é?



“ Para que a missão da ouvidoria se torne real é necessário que ela desenvolva seu trabalho na perspectiva de construir uma sociedade mais justa”

A Ouvidoria é um espaço criado para o cidadão interagir com as políticas públicas. A criação de Ouvidorias Parlamentares é o reflexo das aspirações populares por maior participação e conhecimento da atuação do Poder Legislativo. É um instrumento democrático de controle e avaliação que permite acompanhar, sugerir e elogiar a atuação política dos representantes do povo, contribuindo para a construção e o fortalecimento da democracia, com ética e transparência. É uma ferramenta de consolidação da soberania e participação popular na qual o Ouvidor representa os interesses do cidadão junto à instituição.

*A Ouvidoria é um espaço de cidadania.
Você pode participar enviando sugestões
comentários, dúvidas e solicitações.*

O Ouvidor não pode apenas ouvir, mas deve apontar caminhos e alternativas.

Cabe ao Ouvidor:

- Aprimorar o andamento das demandas da população e transformar a Ouvidoria Parlamentar em um canal de contato direto com os cidadãos.
- Ser o mediador entre a sociedade e os vereadores, o “canal político” que liga o cidadão ao parlamentar.
- Exercer função articuladora, mediadora, propondo políticas públicas para melhorar a comunicação com a sociedade.
- Representar a instituição e ao mesmo tempo, “possuir o olhar do cidadão” atuando de maneira propositiva.
- Contribuir para o fortalecimento do Poder Legislativo, divulgando o verdadeiro papel da instituição que é o de representar os interesses da população, votar proposições legislativas, fiscalizar os atos do Poder Executivo e contribuir para a consolidação de uma cultura de cidadania.
- Orientar o cidadão sobre o processo legislativo.
- O trabalho de esclarecimento da verdade dos fatos colaborando com a interpretação dos mesmos; incentivando, desta forma, o acompanhamento do trabalho desenvolvido pelos parlamentares.

Para que serve uma Ouvidoria do Legislativo?

- ✔ Consolidar a democracia e fortalecer a cidadania, incentivando a participação popular.
- ✔ Receber e analisar as demandas enviadas pelos cidadãos (solicitações, sugestões, comentários, elogios) e buscar soluções, tendo em vista aprimorar a prestação do serviço público.
- ✔ Assegurar ao cidadão o atendimento de suas reivindicações.
- ✔ Levar ao conhecimento dos integrantes do Poder Legislativo os pensamentos, os anseios e as necessidades dos cidadãos, contribuindo e melhorando a qualidade dos serviços prestados pelo legislativo a população e auxiliar os parlamentares no processo legislativo (apresentação, discussão e votação de proposições em plenários e nas comissões temáticas).



Tipos de mensagens que o cidadão pode enviar

- ✔ Solicitações de informações e orientações sobre proposições de leis em vigor.
- ✔ Sugestões: propostas para aprimorar o trabalho do Poder Legislativo.
- ✔ Questionamentos ou reclamações: contra a prestação de serviços irregulares ou abuso de autoridade praticada por aqueles que representam o Poder Legislativo.
- ✔ Comentários: principalmente aqueles que envolvem críticas sobre temas diversificados e atuais, envolvendo atuação de políticos e agentes da administração pública.
- ✔ Elogios: agradecimento ao atendimento realizado pela Ouvidoria, agradecimento ao trabalho prestado pelo Poder Legislativo e/ou por um vereador em específico.



Perguntas Frequentes

Onde funciona a ouvidoria?

A Ouvidoria está instalada na sede do Poder Legislativo, Rua Rio Douradinho, 1385 - Centro - Xangri-Lá - RS

Preciso me identificar?

A Ouvidoria manterá em sigilo a identidade do cidadão quando solicitada ou diante da necessidade do caso, o que também poderá ocorrer com as informações prestadas.

Quanto tempo terei que aguardar a resposta?

O tempo de resposta varia de acordo com o caso. A Ouvidoria procurará agir rapidamente porém, quando se fizer necessário obter a resposta de outros órgãos, será necessário um prazo maior. Por exemplo, se você reclamar da falta de atendimento médico, encaminharemos sua solicitação à Secretaria de Saúde e aguardaremos um retorno quanto às providências que foram ou serão tomadas.

A Ouvidoria resolve qualquer problema?

A Ouvidoria não tem o poder de resolver os possíveis problemas que possam ocorrer na prestação dos serviços públicos municipais. A Ouvidoria possui sim, o poder de buscar soluções junto ao Poder Legislativo, Executivo e às secretarias municipais pertinentes.

E as denúncias?

Nos casos que envolvem a apuração de denúncias, só a sua ligação não é suficiente, a Ouvidoria necessita de um relato detalhado sobre o assunto, acompanhado de documentos e provas que possam servir de subsídio para o encaminhamento correto.

Perguntas Frequentes

Quem vai responder as mensagens?

Todas as respostas são acompanhadas pela coordenação da Ouvidoria, que analisa todos os registros. As respostas serão repassadas pela equipe de atendimento da Ouvidoria.

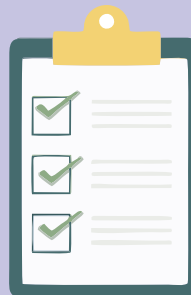
Como cobrar qualidade da ação da Ouvidoria?

Como qualquer unidade de serviço municipal a Ouvidoria também pode ser alvo de denúncias e reclamações, além de estar aberta para coletar sugestões, críticas e elogios; basta enviar correspondência ao gabinete do Presidente da Câmara. O serviço centraliza todos os registros de demandas e auxilia na tomada de decisão estratégica através dos levantamentos gerenciais e indicadores de qualidade. O novo serviço, visa melhorar o relacionamento da gestão pública com o cidadão por meio da centralização das solicitações, acelerando a identificação de situações críticas e aumentando a transparência e eficiência dos serviços prestados.



Missão e Competência

Legitimar as manifestações dos cidadãos, promovendo a interação com o Poder Legislativo e a efetiva participação, com base nos princípios da gestão democrática da cidade.



COMPETÊNCIAS

I - Propor medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados.

II - Propor medidas necessárias à regularidade dos trabalhos legislativos e administrativos, bem como, ao aperfeiçoamento da organização da Câmara Municipal.

III - Propor à Presidência audiências públicas com os diversos segmentos da sociedade.

IV - Encaminhar à Presidência denúncias que necessitem de maiores esclarecimentos junto ao Tribunal de Contas, Ministério Público ou a outros órgãos competentes.

V - Responder aos cidadãos e às entidades quanto às providências tomadas pela Câmara Municipal sobre procedimentos legislativos e administrativos de interesse dos mesmos.

VI - A Ouvidoria da Câmara de Vereadores de Xangri-Lá irá promover ações que visam incentivar a participação da sociedade no processo de gestão da cidade. A consolidação do órgão como um canal efetivo de participação popular e busca de soluções para os problemas do município, tem sido um dos principais objetivos da atuação da Ouvidoria.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
CÂMARA MUNICIPAL DE XANGRI-LÁ**

RESOLUÇÃO Nº 07/2016

Xangri-lá, 15 de dezembro de 2016.

Dispõe sobre a regulamentação da Ouvidoria na
Câmara de Vereadores de Xangri-lá.

**CAPÍTULO I
Disposições preliminares**

Artigo 1º – Esta Resolução define procedimentos a serem observados pela Ouvidoria da Câmara de Vereadores de Xangri-lá.

**CAPÍTULO II
Das Atribuições**

Artigo 2º - A Ouvidoria tem as seguintes atribuições:

I - receber, examinar e encaminhar reclamações, dúvidas, solicitações, denúncias, elogios e sugestões sobre as atividades desenvolvidas pela Câmara de Vereadores de Xangri-lá;

II - prestar informações às demandas recebidas;

III - resguardar o sigilo, quando solicitado;

IV - agilizar a remessa de informações de interesse do usuário;

V - facilitar o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;

VI - elaborar e encaminhar à Presidência da Câmara de Vereadores de Xangri-lá, relatório semestral referente às reclamações, dúvidas, solicitações, denúncias, elogios e sugestões recebidos, bem como os seus encaminhamentos e resultados;

VII - propor à Presidência as providências que julgar pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pela Câmara de Vereadores de Xangri-lá, visando ao adequado atendimento à sociedade e à otimização da imagem institucional.

Do Ouvidor

Artigo 3º - Ouvidor é o representante dos cidadãos e usuários dos serviços públicos prestados pela Câmara de Vereadores de Xangri-lá perante a entidade.

Artigo 4º - O Ouvidor será designado pelo Presidente da Câmara de Vereadores de Xangri-lá.

Parágrafo Único - A designação para Ouvidor não implica afastamento das funções do cargo.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL CÂMARA MUNICIPAL DE XANGRI-LÁ

CAPÍTULO IV Da proteção dos dados

Artigo 5º - Os dados pessoais do usuário contidos nas manifestações são de acesso restrito. **Parágrafo único** – Nas hipóteses em que a identidade do usuário for essencial à tomada de providências no âmbito da Ouvidoria, tal situação deverá ser autorizada pelo usuário, sendo que havendo recusa, caberá o arquivamento do expediente.

Artigo 6º - As manifestações de autoria desconhecida ou incerta poderão ser admitidas quando forem dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou de documentos que as apresentem verossímeis.

CAPÍTULO V Dos Prazos

Artigo 7º - O prazo máximo de resposta ao usuário será de 20 (vinte) dias corridos.

§ 1º – O prazo deverá ser informado com a respectiva forma de acompanhamento.

§ 2º - O prazo referido no “caput” deste artigo poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o interessado.

§ 3º - A tramitação interna das manifestações recebidas pela Ouvidoria deverá considerar o prazo estabelecido no “caput” deste artigo.

Das Disposições Finais

Artigo 8º - As reclamações, dúvidas, solicitações, denúncias, elogios e sugestões referentes a outros órgãos públicos, serão, sempre que possível encaminhados aos órgãos competentes.

Artigo 9º - Os setores componentes da estrutura da Câmara de Vereadores de Xangri-Lá deverão prestar informações e esclarecimentos às solicitações da Ouvidoria, bem como apoio às suas atividades.

Artigo 10º - A Ouvidoria deve colocar à disposição dos usuários dos serviços públicos os meios e acessos necessários para atendimento, preferencialmente, eletrônico, telefônico e pessoal.

Artigo 11º - Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
CÂMARA MUNICIPAL DE XANGRI-LÁ**

Formulário de atendimento - Ouvidoria

Identificação:

Nome: _____

CPF (opcional): _____

Telefone: _____

E-mail: _____

() Sigilosa

O contato foi feito por?

() Telefone

() E-mail

() Presencial

() Portal Ouvidoria - site

Demanda Nº _____

Assunto:

Data: ___/___/___

Prazo para resposta: () imediato () 20 dias () prorrogado por mais 10 dias

Forma de resposta: () e-mail () presencial () telefone

Assinatura atendente: _____

Assinatura solicitante: _____



Ouvidoria

Câmara Municipal de Xangri-Lá

Rua Rio Douradinho, 1385 - Centro
CEP: 95588-000 - Xangri-Lá/RS

Site: www.xangrila.rs.leg.br
E-mail: ouvidoria@xangrila.rs.leg.br
Fone: 0800 644 1081
 51 99258.6952