

Ouvidoria Câmara de Vereadores



Missão

Aproximar o Cidadão do Poder Legislativo com base nos princípios da imparcialidade, transparência e confidencialidade.



Visão

Participação da sociedade no planejamento, acompanhamento e controle social da Câmara de Vereadores.



Valores

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

MESA DIRETORA 2024

Presidente: Ver. Ademar da Silva Militz

Vice-Presidente: Ver. Alcemar Silveira de Lima

1º Secretário: Ver. Ivori Rodrigues Dias

2ª Secretária: Verª Ruti Suzana Skrebsky Vieira

Vereadores

Ver. Ademar da Silva Militz

Ver. Alcemar Silveira de Lima

Ver. Érico Venâncio Padilha

Ver. Hélio Duarte Menezes

Ver. Ivonei Silva de Ávila

Ver. Ivori Rodrigues Dias

Ver. Jandir Polenz Arend

Verª Ruti Suzana Skrebsky Vieira

Verª Valdeci Batista Menezes

Servidores:

Celso Bueno - Diretor Geral

Dr. João Antonio Dias Nágera - Assessor

Jurídico - OABRS nº 71.618

Sumário

Palavra do Presidente	1
Ouvidoria do Legislativo: O que é?	3
O que cabe ao Ouvidor.....	4
Para que Serve?.....	5
Tipos de mensagens que podem ser enviadas.....	6
Perguntas Frequentes.....	7



Palavra da Presidência

"A Ouvidoria do Legislativo é um instrumento democrático de controle e avaliação que permite acompanhar, sugerir e comentar a atuação política dos representantes do povo, contribuindo para a construção e fortalecimento da democracia, com ética e transparência".

Antigamente, e isso não faz muito tempo, no Brasil a relação entre eleitores e eleitos começava e terminava nas urnas. Era como se, após o voto depositado, desaparecesse o vínculo entre os cidadãos e os escolhidos. Hoje, os tempos são outros e a ligação entre a sociedade e os políticos começa nas urnas e se prolonga por todo o mandato. O cidadão tem a oportunidade de acompanhar o desempenho do seu vereador, de quem espera atuação em defesa do interesse coletivo e popular. E o Poder Legislativo se tomou mais transparente e acessível. A criação da Ouvidoria do Legislativo é o exemplo mais notável disso, porque é instrumento de participação popular e sua importância vem crescendo cada dia um pouco mais, avançado gradativamente, e suas atribuições também são mais compreendidas. A criação de uma Ouvidoria, estreita a comunicação entre a sociedade e o Poder Legislativo, permitindo que o cidadão participe. É uma maneira eficaz de demonstrar compromisso e comprometimento com a 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, comentar, 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, onde 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 no canal de contato dos 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 o fortalecimento da democracia e de uma cultura da cidadania.
- Orientar o cidadão sobre o processo legislativo.
- O trabalho de esclarecimento da verdade dos fatos e a ajuda na interpretação dos mesmos concorrem para o fortalecimento desta Instituição. Ressalte-se o trabalho educativo a ser realizado, uma vez que qualquer resposta encaminhada ao cidadão, independente do assunto, pode e deve incentivar o acompanhamento do trabalho dos parlamentares.



Para que serve uma Ouvidoria do Legislativo?

- ✔ Para consolidar a democracia e fortalecer a cidadania, incentivando a participação popular.
- ✔ Para receber e analisar as demandas enviadas pelos cidadãos (solicitações, sugestões, comentários, elogios) e buscar soluções, tendo em vista aprimorar a prestação do serviço público.
- ✔ Para assegurar ao cidadão o atendimento de suas reivindicações.
- ✔ Para levar ao conhecimento dos integrantes do Poder Legislativo o pensamento, os anseios e as necessidades dos cidadãos e auxiliar os parlamentares no processo legislativo (apresentação, discussão e votação de proposições em plenário e nas comissões temáticas).
- ✔ Para contribuir e melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo Legislativo à população, sugerindo e recomendando providências.



Tipos de mensagens que o cidadão pode enviar



Solicitações de informações e orientações: informações sobre proposições; orientações sobre leis em vigor.

Sugestões: propostas para aprimorar os trabalhos do Poder Legislativo.

Questionamentos ou Reclamações: queixa contra a prestação de serviços ou abuso de autoridade praticada por aqueles que representam o Poder Legislativo.



Comentários: dúvidas, desabaços, críticas sobre temas variados e atuais, principalmente envolvendo atuação de políticos e agentes da administração pública. Elogios: agradecimento aos atendimentos realizados pela Ouvidoria.



Perguntas Frequentes

AONDE FUNCIONA A OUVIDORIA?

A Ouvidoria está instalada na sede do Poder Legislativo, na Rua Manuel Alves Dias, nº 3, no centro de Quevedos.

PRECISO ME IDENTIFICAR?

A Ouvidoria manterá em sigilo a identidade do cidadão quando solicitada ou diante da necessidade do caso, preservando também as informações prestadas.

QUANTO TEMPO TEREI QUE ESPERAR MINHA RESPOSTA?

O tempo de resposta varia de acordo com o caso. Procuramos agir o mais rápido possível, mas, na maioria das vezes, é necessária uma resposta de outros órgãos. Por exemplo, se você reclamar da falta de atendimento médico em algum hospital, vamos encaminhar sua queixa à Secretaria de Saúde e esperar que nos seja enviado um retomo quanto às providências que foram ou serão tomadas. Enquanto não houver resposta para o cidadão, a Ouvidoria não abandona o caso.

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, porém, o poder de buscar soluções junto às secretarias municipais, quando o atendimento não for realizado com a qualidade que o público merece.

E AS DENÚNCIAS?

Nos casos que envolvem apuração, não basta ligar e denunciar. A Ouvidoria precisa de um relato completo sobre o assunto, documentos e provas que possam servir de subsídio para o encaminhamento correto.

QUEM VAI RESPONDER AS MENSAGENS?

Todas as respostas são acompanhadas pela coordenação da Ouvidoria, que acompanha todos os registros. As respostas são dadas 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, reclamações, além de estar aberta para acolher sugestões, críticas e elogios. Basta enviar correspondência ao gabinete do presidente da Câmara. O serviço centralizará todos os registros de demandas e auxiliará a 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 de informações, serviços, reclamações, denúncias, elogios, e sugestões, 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;

V – Encaminhar à Presidência denúncias que necessitem de maiores esclarecimentos junto ao Tribunal de Contas dos Municípios, Ministério Público ou a outros órgãos competentes;

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

A Ouvidoria da Câmara de vereadores de Quixeramobim 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 da Câmara.



Ouvidoria

Câmara Municipal de Quevedos

Rua: Manuel Alves Dias nº 3 - Centro
CEP: 98.140-000 – Quevedos – RS
Site: www.camaraquevedos.rs.gov.br
email: ouvidoriaquevedos@yahoo.com
facebook: Câmara Municipal de Quevedos

Fala
CIDADÃO

55 3279 1065/32791057

RESOLUÇÃO LEGISLATIVA Nº 1, DE 14 DE AGOSTO DE 2018.

Cria a Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal de Quevedos e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE QUEVEDOS, Estado do Rio Grande do Sul. No uso das atribuições legais que lhe conferem o Regimento Interno, Art. 38, Inciso III, alínea “b” e Inciso IV, alínea “g”, e em cumprimento a Lei Orgânica Municipal, Art. 14, Inciso IX, promulga a presente **RESOLUÇÃO LEGISLATIVA**.

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal, vinculada à Mesa Diretora.

Art. 2º Compete à Ouvidoria Legislativa:

I- receber, examinar e encaminhar à Mesa Diretora as reclamações e representações de pessoas físicas e jurídicas a respeito de:

a) funcionamento ineficiente de serviços legislativos ou administrativos da Câmara Municipal.

b) desrespeito, por parte da Administração Municipal, aos direitos e liberdades fundamentais.

c) ilegalidade e abuso de poder.

d) outros assuntos de interesse geral ou pessoal.

II- sugerir medidas tendentes à melhoria dos trabalhos legislativos e de fiscalização da Câmara Municipal.

III- encaminhar à Mesa Diretora denúncias que necessitem de maior esclarecimento junto ao Tribunal de Contas do Estado.

IV- responder aos cidadãos e às entidades sobre as providências tomadas pela Câmara Municipal em relação aos pedidos e reclamações;

V- encaminhar ao Poder Executivo e ao Ministério Público reclamações e representações, solicitando manifestação a respeito.

Art. 3º A Ouvidoria Legislativa será exercida por um Vereador Ouvidor-Geral e um Vereador Ouvidor Substituto, designados pela Mesa Diretora.

§1º São instrumentos dos trabalhos e do funcionamento da Ouvidoria da Câmara Municipal:

I – internet.

II – e-mail.

III – serviço telefônico.

IV – correspondência do tipo carta.

V – requerimento (modelo Anexo I).

VI – atendimento pessoal, na sede do Poder Legislativo.

§2º As demandas enviadas à Ouvidoria da Câmara Municipal de Quevedos, obrigatoriamente, deverão conter a indicação dos requisitos mínimos necessários para o seu atendimento, dentre os quais o nome completo, número de CPF, telefone de contato e endereço do usuário do serviço.

Art. 4º O mandato dos Ouvidores será de 1 (um) ano, sendo permitida sua recondução ao posto por mais um período.

Art. 5º O Ouvidor-Geral poderá, por meio do órgão referido no Art. 6º:

I- solicitar informações ou cópias a qualquer servidor ou órgão da Câmara Municipal.

II- ter vista, no recinto da Câmara, de proposições, atos, pareceres, informações e contratos administrativos, indispensável ao desempenho de sua função.

III- requerer ou promover diligências quando cabíveis, que deverão ser, previamente, comunicadas à Mesa Diretora.

IV- responsabilizar quem, injustificadamente, retardar resposta às suas solicitações.

Art. 6º O Ouvidor-Geral terá como órgão auxiliar de suas atividades a Diretoria Administrativa (Direção Geral ou Assessoria Jurídica), que centralizará as informações oriundas das Comissões Técnicas, e auxiliará em matéria referente a processos legislativos, a atos administrativos e a atividades políticas da Câmara.

Art. 7º Toda iniciativa e ações da Ouvidoria Legislativa deverão, por solicitação da Mesa Diretora, ter divulgação por meio do serviço de comunicação social da Câmara.

Art. 8º A Mesa Diretora assegurará à Ouvidoria apoio físico, técnico e administrativo necessário ao desempenho de suas funções.

Parágrafo único. Caberá à Presidência designar um Coordenador Executivo que será responsável pela parte operacional da Ouvidoria.

Art. 9º As despesas desta Resolução para manutenção e funcionamento da Ouvidoria correrão as expensas de dotação orçamentária constantes na Lei nº 838, de 12 de Dezembro de 2017, que orça a Receita e fixa a Despesa do Município de Quevedos para o Exercício de 2018, sendo suplementadas se necessário.

Art. 10. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação oficial.

Câmara de Vereadores de Quevedos, Estado do Rio Grande do Sul, em 14 de Agosto de 2018. 26º da Emancipação Político-administrativa. 25º da Instalação do Município.

VER. HÉLIO DUARTE MENEZES
PRESIDENTE

Ver. Alcemar Silveira de Lima
Vice-Presidente

Verª Solanja Maria Vedovato Baggio
1ª Secretária

João Antonio Dias Nágera
Assessor Jurídico - OAB/RS Nº 71.618

Portaria Legislativa nº 1, de 2.1.2017

ANEXO I
MODELO DE REQUERIMENTO

_____ - _____, ____ de _____ de _____

A

Ouvidoria da Câmara de Vereadores
Quevedos/RS

_____ (nome do (a) requerente – PF ou
PJ), CPF ou CNJP nº _____,

_____ (endereço completo),

CEP _____, telefone _____, celular _____, e-mail

_____, vem por meio deste, solicitar a Vossa Excelência a seguinte
demanda (informar objeto e quando caso suplementos):

Peço Deferimento

Assinatura do (a) Requerente
CPF: _____

Recebido por: _____

Data: _____