



Câmara Municipal de Vereadores de Novo Xingu / RS

Relatório de Ouvidoria Anual 2023



Sumário

| | |
|--|----------|
| I - APRESENTAÇÃO | 2 |
| II – FUNCIONAMENTO | 2 |
| III - CANAIS DE ATENDIMENTO | 3 |
| IV - TIPOS DE MANIFESTAÇÕES | 3 |
| V - DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES | 4 |
| VI – RESUMO ANUAL POR TIPO | 4 |
| VII – RESUMO ANUAL POR TIPO / ASSUNTO | 5 |
| VIII - PROTEÇÃO AO CIDADÃO | 5 |
| IX - CONSIDERAÇÕES FINAIS | 5 |

I – APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Vereadores de Novo Xingu, Estado do Rio Grande do Sul, com a finalidade de atender a legislação vigente instituída pela Resolução nº. 001/2019, de 15 de maio de 2019, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e Lei Federal 12.527/2011 que regula o acesso a informação, apresenta o Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2023 quanto a ouvidoria.

Seu papel é ser a porta de entrada para o diálogo entre os cidadãos e a Câmara Municipal de Vereadores, permite o alcance de diversos objetivos sociais, viabilizar o controle social da qualidade dos serviços público e possibilitar ao gestor do Legislativo a formação de diagnósticos, para a ação qualitativa na melhoria da prestação dos serviços. Por meio da gestão participativa na ouvidoria, desenvolve-se um trabalho de transformação das manifestações dos cidadãos capazes de reconhecer e identificar as demandas que exigem intervenção, considerando-se sempre a transparência das ações observando a política do sigilo e da confidencialidade e assim colaborando a formação de uma cultura que respeite os direitos humanos e promova a cidadania e a democracia participativa.

O Relatório Anual das Atividades da Ouvidoria é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelos setores do Legislativo Municipal, e tem como objetivo dar transparência aos seus resultados, bem como dar cumprimento à legislação vigente que o norteia. Os dados informados foram coletados a partir do sistema utilizado no tratamento das demandas apresentadas durante o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2023.

II - FUNCIONAMENTO

A manifestação, ao ser registrada, é classificada quanto ao tipo, ou seja, reclamação, comunicação, informação, solicitação, denúncia, sugestão, crítica ou elogio.

Após ingressar no sistema da *ouvidoria* recebe uma subclassificação que delimita seu assunto específico. Em seguida as manifestações são triadas e, de acordo com o assunto para os esclarecimentos necessários ou a adoção de medidas pertinentes ao caso relatado, logo depois o cidadão receberá um protocolo de identificação de seu atendimento.

Como forma de melhorar o serviço de ouvidoria aos nossos cidadãos, contamos com a atenção dos servidores públicos da casa legislativa, bem como, de nossos vereadores(a) para as manifestações recebidas através da plataforma da Controladoria Geral da União no Fala.BR.

Quanto ao tempo para a resolução das manifestações, quando houver, o prazo máximo para a resposta é de até 15 (quinze) dias, a contar do seu recebimento, sendo que esse prazo será de 30 (trinta) dias, quando a demanda necessitar de encaminhamentos ou respostas de outros órgãos. Admitir-se-á prorrogação desse prazo, por igual período, quando a complexidade do caso assim o exigir.

III - CANAIS DE ATENDIMENTO

Cumprindo o papel que incumbe à Ouvidoria do Poder Legislativo, no sentido de intermediar a comunicação entre o cidadão e a instituição, para receber as demandas da sociedade, disponibilizou-se no decorrer de 2023, além do atendimento pessoal e informações fornecidas por meio telefônico, a formalização do registro das manifestações disponível na internet.

PESSOALMENTE:

- Localização: A Câmara Municipal de Novo Xingu/RS está localizada na Avenida Emílio Knaak, 1160 – CEP 99687-000, junto ao Centro Administrativo Municipal.
Horário de Atendimento Segunda a Sexta-feira das 7h:30min às 11h:30min e das 13:00 as 17:00 horas.

POR TELEFONE:

- Telefones para contato: 54 36178046 ou 54 996816830.

POR E-MAIL:

- E-mail: ouvidoria@novoxingu.rs.leg.br.

POR INTERNET:

- Portal Eletrônico: Acessando o link da Ouvidoria do Poder Legislativo: <https://novoxingu.rs.leg.br/ouvidoria>.

IV - TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

As manifestações são classificadas de acordo com o que o cidadão deseja:

Comunicação - é a prática de comunicar a Câmara Municipal de Vereadores de alguma possível irregularidade ou situação que tenha ocorrido no decorrer das atividades;

Denúncia - comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

Elogios - demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido, sobre as atividades da Câmara Municipal de Vereadores;

Reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público;

Solicitação - pedido para adoção de providências por parte do Poder Legislativo;

Sugestão - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Legislativo Municipal.

V - DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

No decorrer do exercício de 2023, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro a Ouvidoria do Legislativo Municipal recebeu um total de 01 (uma) manifestação formal registrada pelos canais de atendimento disponibilizados.

| Assunto | Janeiro | Fevereiro | Março | Abril | Maió | Junho | Julho | Agosto | Setembro | Outubro | Novembro | Dezembro | Total |
|--------------|---------|-----------|-------|-------|------|-------|-------|--------|----------|---------|----------|----------|-------|
| Comunicação | | | | | | | | | | | | | 0 |
| Reclamação | | | | | | | | | | | | | 0 |
| Denúncia | | | | | | | | | | | | | 0 |
| Elogio | | | | | | | | | | | | | 0 |
| Sugestão | | | | | | | | | | | | | 0 |
| Solicitação | | | | 01 | | | | | | | | | 0 |
| TOTAL | 0 | 0 | 0 | 01 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 01 |

Pela leitura dos dados apresentados, observou-se que durante esse período foi 01 (uma) solicitação, totalizando assim um processo registrado. Deste processo recebido com essa situação, foi respondido, sendo tomadas as devidas providências quando necessário. Assim, o processo foi encerrado.

VI - RESUMO ANUAL POR TIPO

Como observado, foi apenas uma manifestação de solicitação ao acesso à informação, representando 100% do processo demandado.



VII - RESUMO ANUAL POR TIPO / ASSUNTO

SOLICITAÇÃO

A única demanda de solicitação recebida, está relacionada a assuntos da Secretaria Municipal de Saúde do município, onde foi dada ciência a Presidência da casa Legislativa, onde a mesma encaminhou o ofício à responsável pela Secretaria de Saúde, informando da solicitação recebida, pedindo que se averigue a situação para tomar as medidas necessárias.

VIII - PROTEÇÃO AO CIDADÃO

Em observância a legislação vigente, a Ouvidoria do Poder Legislativo de Novo Xingu – RS preza pelo sigilo de todas as informações que são auferidas pelo setor. Todo e qualquer cidadão pode manifestar-se sem que seus dados sejam revelados para terceiros.

Seguindo a política da confidencialidade o responsável pela ouvidoria ao receber e registrar as demandas tem o dever de manter total sigilo, protegendo a identidade do cidadão que se manifestou.

No período correspondente ao ano 2023, a Ouvidoria do Legislativo Municipal registrou apenas uma manifestação da comunidade Xinguense.

IX – CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho realizado pela Ouvidoria auxilia no controle e na melhoria das atividades desenvolvidas pela Câmara Municipal de Vereadores, buscando a efetividade do serviço público, consequentemente promovendo a valorização da instituição. Esse relevante canal de diálogo com a população serve como uma ferramenta para melhorias nos processos de gestão.

A ouvidoria é o elo que estabelece a comunicação entre o cidadão e a Câmara Municipal de Vereadores, bem como, seus Vereadores(a), atuando como um canal de transformação na busca de soluções junto às áreas da organização, recomendando mudanças em processos, influenciando e apoiando os gestores para que a organização tome a decisão mais correta e de acordo com os direitos dos cidadãos.

O trabalho desempenhado pela ouvidoria visa o bom funcionamento dos serviços públicos, por meio de atendimento aos munícipes e em parceria com os vereadores(a), com a finalidade de suprir as necessidades e principalmente, sanar grande parte dos problemas que podem ocorrer durante o ano, sempre respeitando e cumprindo determinadas leis que a nós do Legislativo incumbe.



<https://novoxingu.rs.leg.br/>

