



Câmara Municipal de Vereadores de Novo Xingu / RS

Relatório de Ouvidoria Anual 2024



Sumário

I - APRESENTAÇÃO	2
II – FUNCIONAMENTO	2
III - CANAIS DE ATENDIMENTO	2
IV - TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	3
V - DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	3
VI – RESUMO ANUAL POR TIPO	4
VII – RESUMO ANUAL POR TIPO / ASSUNTO	5
VIII - PROTEÇÃO AO CIDADÃO	6
IX - CONSIDERAÇÕES FINAIS	6

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 n°. 001/2019, de 15 de maio de 2019, nos termos do disposto na Lei Federal n° 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 2024 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 2024.

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 2024, 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 3210 8023 ou 54 99681 6830.

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

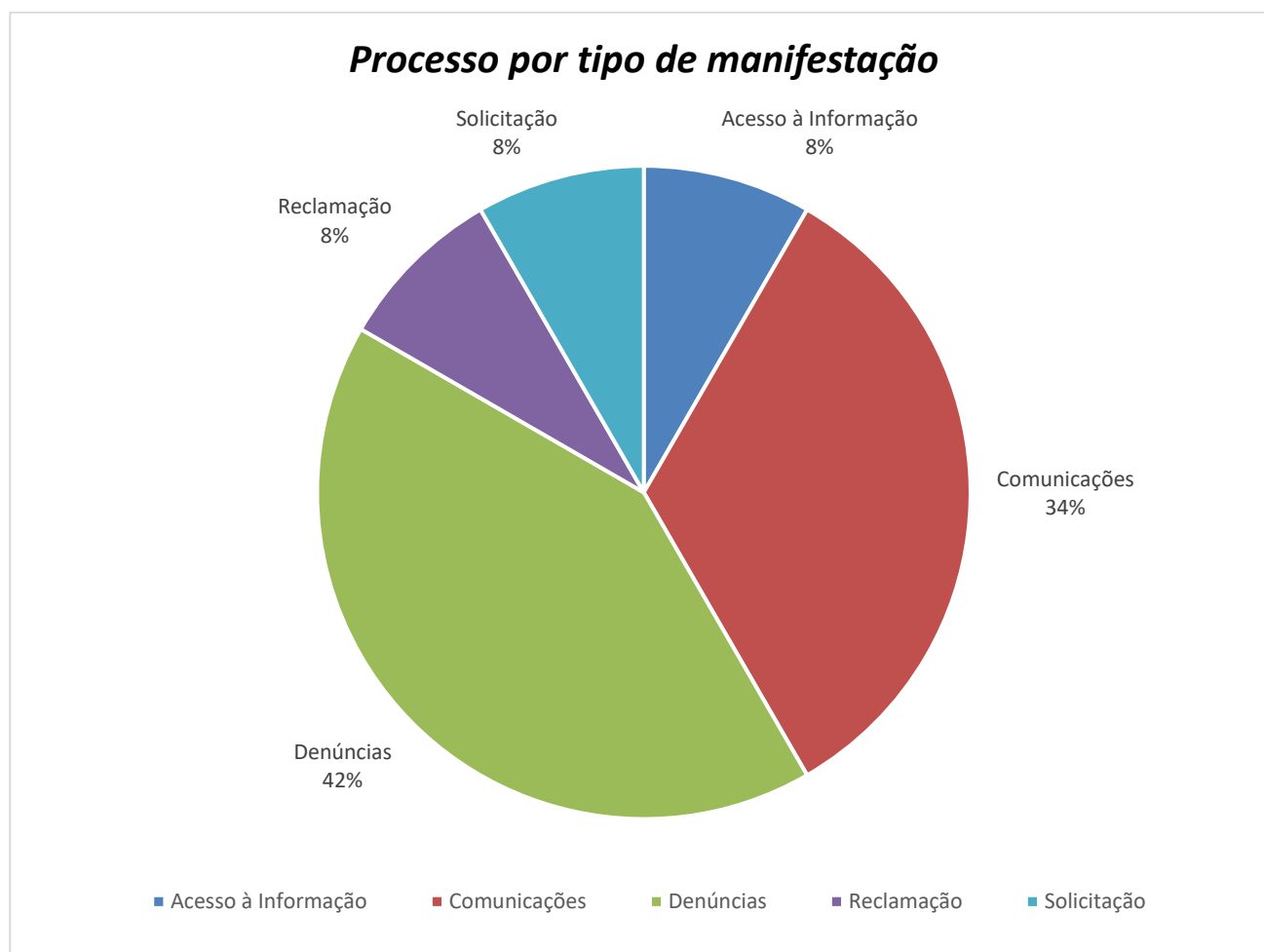
No decorrer do exercício de 2024, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro a Ouvidoria do Legislativo Municipal recebeu um total de 012 (doze) manifestações formal registradas pelos canais de atendimentos disponibilizados.

ASSUNTO	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL
Comunicação		01						02		01			04
Reclamação							01						01
Denúncia							04		01				05
Elogio													00
Sugestão													00
Solicitação										01			01
Acesso à Informação										01			01
TOTAL	0	01	0	00	0	0	05	02	01	03	0	0	12

Pela leitura dos dados apresentados, observou-se que durante esse período foi 04 (quatro) Comunicações, 01 (uma) reclamação, 05 (cinco) denúncias, 01(uma) solicitação e 01 (um) acesso a informação, totalizando assim 12 (doze) processos registrados. Destes processos recebidos com essas situações, todas, foram respondidas, sendo tomadas as devidas providências quando necessário. Assim, os processos foram encerrados.

VI - RESUMO ANUAL POR TIPO

Como observado, foram 04 (quatro) comunicações, 01 (uma) reclamação, 05 (cinco) denúncias, 01(uma) solicitação e 01 (um) acesso à informação, totalizando assim 12 (doze) processos registrados.



VII -RESUMO ANUAL POR TIPO / ASSUNTO

ACESSO A INFORMAÇÃO

A única demanda de Acesso a Informação recebida, está relacionada a determinada Lei Municipal disponível no portal do município e do Legislativo, onde a mesma cita anexo e o mesmo não se encontra na Lei, onde foi dado ciência a Presidência da casa Legislativa, onde a mesma encaminhou ofício ao secretário Municipal de administração do município, informando da solicitação recebida, pedindo que se averigue a situação para tomar as medidas necessárias e possíveis.

COMUNICAÇÃO

Das 04 (quatro) manifestações envolvendo o tipo Comunicação, 01(uma) refere-se a horas extras de determinada categoria funcional da Secretaria de Saúde do município, 1 (uma) relacionada ao Programa Gabinete Feminino desenvolvido no Poder Legislativo, 1 (uma) referente a ausência de determinado agente político em sessão da Câmara e 1 (uma) relacionada a fixação de subsídio dos vereadores. Tais situações foram encaminhadas aos determinados setores tanto da administração pública municipal como para a mesa diretora do Poder Legislativo para adoção das devidas providências.

DENÚNCIAS

Das 05 (cinco) manifestações envolvendo o tipo Denúncias, 01(uma) refere-se a Secretaria de Saúde e Secretaria de Agricultura do município, 03 (três) referente a cunho eleitoral e 01 (uma) referente a suposta conduta comportamental. Tais situações foram encaminhadas aos determinados setores tanto da administração pública municipal como para a mesa diretora do Poder Legislativo para adoção das devidas providências.

RECLAMAÇÃO

A única demanda de Reclamação recebida, está relacionada ao não comparecimento de determinado agente político em sessão, foi encaminhada a reclamação para a mesa diretora do Poder Legislativo para averiguação e as devidas providências.

SOLICITAÇÃO

A única demanda de Solicitação recebida, está relacionada ao contato telefônico do setor de contabilidade da Câmara Municipal, a demanda solicitada foi resolvida e encaminhada.

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 2024, a Ouvidoria do Legislativo Municipal registrou 012 (doze) manifestações.

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, conseqüentemente 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/>

