



*Câmara Municipal de Vereadores de Novo Xingu / RS*

*Relatório de Ouvidoria Anual 2021*



**Sumário**

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

## 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 2021 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 2021.

## 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 (as) 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 2021, 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@legislativonovoxingu.com.br](mailto:ouvidoria@legislativonovoxingu.com.br)

#### **POR INTERNET:**

- Portal Eletrônico: Acessando o link da Ouvidoria do Poder Legislativo: <https://www.legislativonovoxingu.com.br/contato/>

### 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 a 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 2021, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro a Ouvidoria do Legislativo Municipal recebeu um total de 02 (dois) manifestações formais registradas pelos canais de atendimento disponibilizados.

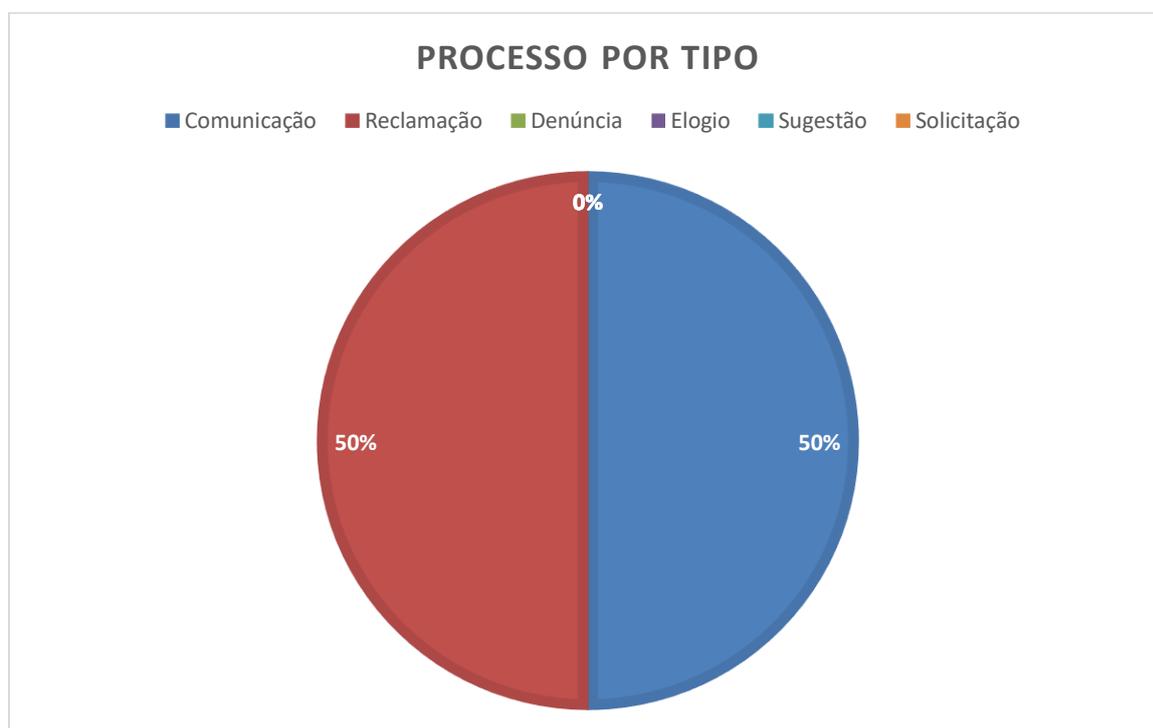
Assunto	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Comunicação												01	01
Reclamação										01			01
Denúncia													0
Elogio													0
Sugestão													0
Solicitação													0
<b>TOTAL</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	01	0	01	02

Pela leitura dos dados apresentados, observou-se que durante esse período foram 01 (um) Comunicação e 01 (um) Reclamação, totalizando assim os 02 (dois) processos registrados.

Destes processos recebidos com essas situações, todos foram respondidos, sendo tomada as devidas providências quando necessário. Assim, todos os processos foram encerrados.

## VI - RESUMO ANUAL POR TIPO

Como observado, foram duas manifestações uma comunicação e uma reclamação, representando 50% de cada processo demandado.



## VII -RESUMO ANUAL POR TIPO / ASSUNTO

### COMUNICAÇÃO

A única demanda de comunicação recebida, está relacionada a assuntos da Secretária Municipal de Saúde do município, onde foi dado ciência a Presidência da casa Legislativa e orientado o cidadão a contatar através da ouvidoria do Poder Executivo Municipal ao qual o órgão está vinculado e as medidas poderão ser tomadas.

### RECLAMAÇÃO

A única demanda de reclamação recebida, está relacionada ao assunto dos auxílios emergenciais destinados pelo Governo Federal em virtude da Pandemia do Coronavírus – COVID 19 aos Cidadãos que se enquadram no programa, desta forma foi orientado ao cidadão procurar a Assistência Social ou Agência da Caixa Econômica Federal do município em que reside para maiores esclarecimentos.

## 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.

Quanto ao número de pessoas que contataram a Ouvidoria, no período correspondente ao ano 2021, das 02 (dois) manifestações, uma foi registrada com identificação e uma sem identificação.

## 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, 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, 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.



[www.legislativonovoxingu.com.br](http://www.legislativonovoxingu.com.br)

