



CÂMARA DE VEREADORES DE QUEVEDOS

Estado do Rio Grande do Sul

“O Poder unido é mais forte.”

29º de Emancipação Político-administrativa. 28º de Instalação do Município.

Ouvidoria

RELATÓRIO DA OUVIDORIA 2020/2021



OUVIDORIA

Ver^a Ruti Suzana Skrebsky Vieira – Ouvidora Geral
Ver^a Valdeci Batista Menezes – Ouvidora Substituta
Dr. João Antonio Dias Nágera – Assessor Jurídico
Celso Bueno – Diretor Geral

“O Dirigente do Estado deve ter a competência para antecipar os problemas que ele vai enfrentar e, ao antecipar os problemas, remediá-los, não permitindo que o tempo corra a sua autoridade.” – Maquiavel

Rua Manuel Alves Dias, nº 3- Quevedos/RS - 98.140-000 - Fone/Fax: (55) 3279 1057/1065

E-mail: ouvidoriaquevedos@yahoo.com e cmvgrs@yahoo.com.br - Homepage: www.camaraquevedos.rs.gov.br



CÂMARA DE VEREADORES DE QUEVEDOS
Estado do Rio Grande do Sul
“O Poder unido é mais forte.”

29º de Emancipação Político-administrativa. 28º de Instalação do Município.

Ouvidoria

RELATÓRIO DA OUVIDORIA GERAL

Palavra da Ouvidoria

"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".

Ver^a Ruti Suzana Skrebsky Vieira
Ouvidora Geral

Atendendo a Lei Federal nº 13.160, de 27 de Junho de 2017, Parágrafo único, Inciso II e ao princípio da publicidade, apresentamos relatório e demonstrativo dos atendimentos e natureza das manifestações da Ouvidoria Geral referente aos períodos de 2020 e 2021.

A Ouvidoria Geral da Câmara de Vereadores de Quevedos foi instituída através da **Resolução Legislativa nº 2, de 14 de Agosto de 2018**.

O Ouvidor Geral iniciou suas atividades no dia 14 de Agosto de 2020 sendo nomeado pela Portaria Legislativa nº 2, de 10 de Agosto de 2020 e em 2021, através da Portaria nº 2, de 01 de Fevereiro de 2021, a Ver^a Ruti Suzana Skrebsky Vieira como Ouvidora Geral e a Ver^a Valdeci Batista Menezes como Ouvidora Substituta

Inicialmente, tivemos um período de adaptação e conhecimento dos trabalhos realizados pela Ouvidoria, bem como dos recursos e procedimentos que apoiam o desenvolvimento das atividades.

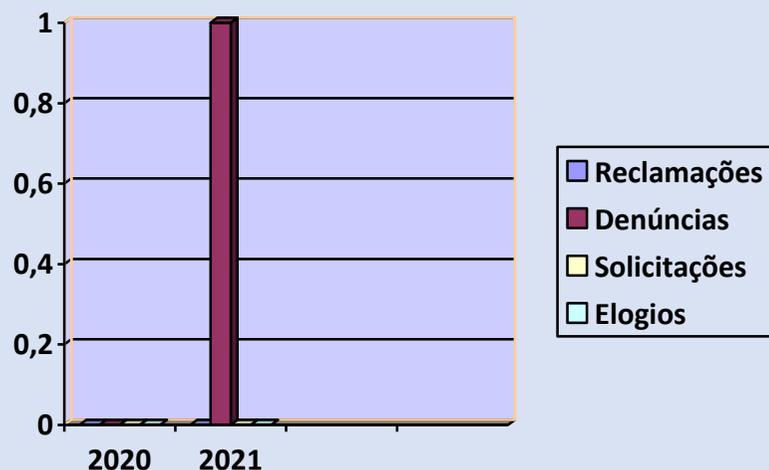
Observou-se que os canais da Ouvidoria Geral – telefone, e-mail e presencial, além do link

“O Dirigente do Estado deve ter a competência para antecipar os problemas que ele vai enfrentar e, ao antecipar os problemas, remediá-los, não permitindo que o tempo corra a sua autoridade.” – Maquiavel

Ouvidoria

disponível no portal da Câmara Municipal são eficientes e satisfatórios para que o cidadão tenha fácil acesso junto à Ouvidoria e à Câmara de Vereadores.

Estamos publicando através deste relatório, gráfico demonstrativo, balanço de atendimentos e natureza das manifestações recebidas pelo órgão e a Ouvidoria conforme gráfico abaixo:



Consideramos o pouco movimento tendo em vista que a população em si não tem o hábito de manifestar junto aos órgãos, departamentos e setores que deliberam sobre matérias de fins comuns assim como administrativos,

mas o Poder Legislativo tem feito esforço para trazer à ciência aos munícipes considerando a sua importância e relevância.



Ouvidoria



CÂMARA DE VEREADORES DE QUEVEDOS
Estado do Rio Grande do Sul
“O Poder unido é mais forte.”

29º de Emancipação Político-administrativa. 28º de Instalação do Município.

Ouvidoria

Sobre a Carta de Serviços ao Cidadão

A Carta de Serviços é um instrumento de gestão que reflete efetivamente o papel social da organização à medida que informa aos cidadãos quais os serviços prestados pelo Legislativo, como eles podem ser acessados e obtidos, além dos compromissos e os padrões de atendimento estabelecidos.

Após classificar as manifestações por assuntos, tabular os dados e analisar a frequência das reclamações, a Ouvidoria passará elaborar relatórios semestrais qualitativos. A partir da análise amostral dos assuntos mais frequentes e das respostas das áreas técnicas, torna-se possível identificar eventos que possam demandar ações das áreas técnicas para alterar algum procedimento, rever um processo de trabalho ou aprimorar a comunicação entre regulador e regulado.

As demandas recebidas pela Ouvidoria são classificadas como: reclamação, denúncia, solicitação, elogio e sugestão.

RECLAMAÇÃO: Se você quer demonstrar a sua insatisfação com um serviço público. Você pode

DIRETRIZES ORGANIZACIONAIS

Missão

Legislar, fiscalizar e atuar com transparência na promoção da cidadania e na representação da sociedade hamburguesa.

Visão

Ser referência em gestão pública no âmbito do Poder Legislativo, buscando a satisfação dos públicos interno e externo.

Valores

Legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, probidade, ética, transparência, responsabilidade e cordialidade.

a
relatar ineficiência. Também se aplica aos casos de omissão. Por exemplo, você procurou um atendimento ou serviço, e não teve resposta.

DENÚNCIA: Se você quer comunicar a ocorrência de um ato ilícito, uma irregularidade praticada por

“O Dirigente do Estado deve ter a competência para antecipar os problemas que ele vai enfrentar e, ao antecipar os problemas, remediá-los, não permitindo que o tempo corra a sua autoridade.” – Maquiavel



CÂMARA DE VEREADORES DE QUEVEDOS
Estado do Rio Grande do Sul
“O Poder unido é mais forte.”

29º de Emancipação Político-administrativa. 28º de Instalação do Município.

Ouvidoria

agentes públicos. Também pode ser usada para denunciar uma violação aos direitos humanos. Em alguns casos, a sua manifestação não será uma denúncia e sim uma solicitação. Por exemplo, se faltam remédios em um hospital público, você poderá fazer uma solicitação para que o órgão tome uma providência. Então, não se trata de uma denúncia.

SOLICITAÇÃO: Se você espera um atendimento ou a prestação de um serviço. Pode ser algo material, como receber um medicamento, ou a ação do órgão em uma situação específica.

ELOGIO: Se você foi bem atendido e está satisfeito com o atendimento, e/ou com o serviço que foi prestado.

SUGESTÃO: Se você tiver uma ideia, ou proposta de melhoria dos serviços públicos.



Conforme podemos observar que houve apenas um evento no ano de 2021 no que se refere a denúncia/reclamação sendo este encaminhado pela Presidência da Casa aos devidos setores de sua competência.

Entendemos como necessário uma maior aproximação da Ouvidoria com a comunidade, bem como o esclarecimento das suas atribuições e do seu papel.

Outra ação importante é buscar a colaboração dos integrantes da Administração no que se refere à manifestação e apresentação de resposta, no prazo estipulado às demandas que lhes são direcionadas, o que vem ocorrendo, em sua maioria, de forma satisfatória.

Verificamos também uma redução no presente exercício na quantidade mensal de mensagens encaminhadas à Ouvidoria.

A Lei de Acesso à Informação (LAI) – Lei nº 12.527, de 18 de Novembro de 2011, que regulamenta o direito de acesso dos cidadãos às informações públicas, previsto na Constituição entrou em vigor no dia 16 de Maio de 2012 e a **Resolução de Mesa nº 4**, que dispõe sobre o acesso

“O Dirigente do Estado deve ter a competência para antecipar os problemas que ele vai enfrentar e, ao antecipar os problemas, remediá-los, não permitindo que o tempo corra a sua autoridade.” – Maquiavel



CÂMARA DE VEREADORES DE QUEVEDOS
Estado do Rio Grande do Sul
“O Poder unido é mais forte.”

29º de Emancipação Político-administrativa. 28º de Instalação do Município.

Ouvidoria

público a informações da Câmara de Vereadores de Quevedos em **13 de Abril de 2017**.

A Ouvidoria disponibiliza no portal da Câmara Municipal link/email/telefones da Ouvidoria, para gerenciar as solicitações e respostas realizadas ao Poder Legislativo Municipal, trata-se de um sistema eletrônico web que funciona como porta de entrada para os pedidos de informação.

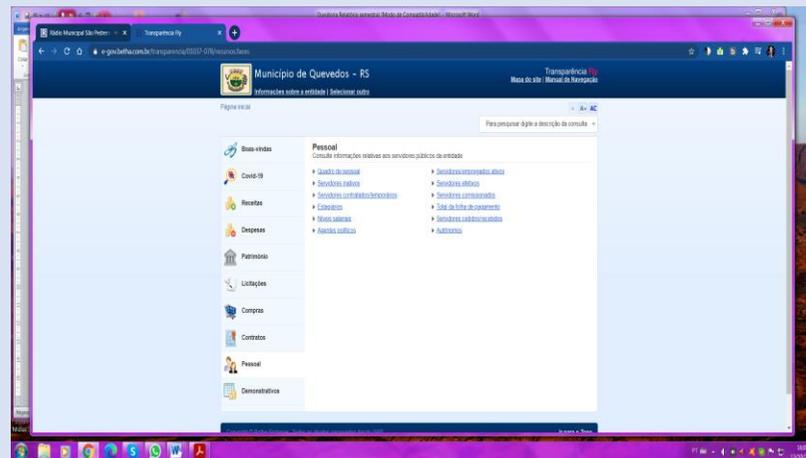
O Portal da Transparência do Município/Câmara de Vereadores é um site de acesso livre, no qual o cidadão pode encontrar informações sobre como o dinheiro público é utilizado, além de se informar sobre assuntos relacionados à gestão pública do Município/Câmara de Vereadores.

Os dados divulgados no Portal são provenientes dos órgãos responsáveis por cada fonte de informação e são disponibilizados para conhecimento do cidadão.

O acesso ao Portal não requer usuário nem senhas, sendo permitido a qualquer cidadão navegar pelas páginas de forma livre, bem como visualizar e

utilizar os dados disponíveis da forma que melhor lhe convier.

Acesse o portal e conheça mais sobre essa importante ferramenta à sua disposição. Na aba de acesso ao Portal Transparência, encontraremos os seguintes menus para consulta/pesquisa assim como no site do Poder Legislativo:



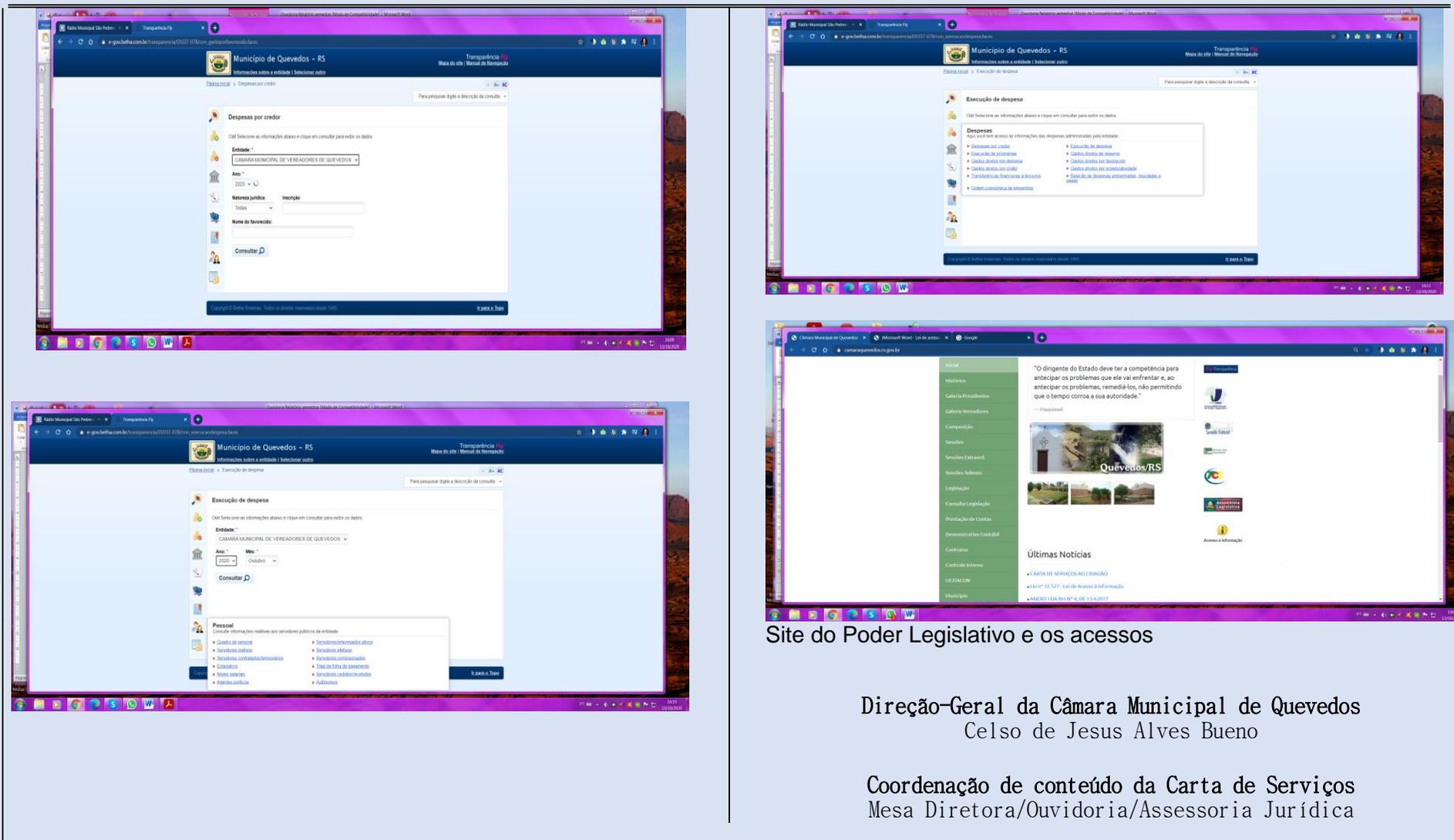
“O Dirigente do Estado deve ter a competência para antecipar os problemas que ele vai enfrentar e, ao antecipar os problemas, remediá-los, não permitindo que o tempo corra a sua autoridade.” – Maquiavel



CÂMARA DE VEREADORES DE QUEVEDOS
Estado do Rio Grande do Sul
“O Poder unido é mais forte.”

29º de Emancipação Político-administrativa. 28º de Instalação do Município.

Ouvidoria



Site do Poder Legislativo e os acessos

Direção-Geral da Câmara Municipal de Quevedos
Celso de Jesus Alves Bueno

Coordenação de conteúdo da Carta de Serviços
Mesa Diretora/Ouvidoria/Assessoria Jurídica

“O Dirigente do Estado deve ter a competência para antecipar os problemas que ele vai enfrentar e, ao antecipar os problemas, remediá-los, não permitindo que o tempo corra a sua autoridade.” – Maquiavel

Rua Manuel Alves Dias, nº 3- Quevedos/RS - 98.140-000 - Fone/Fax: (55) 3279 1057/1065
E-mail: ouvidoriaquevedos@yahoo.com e cmvqrs@yahoo.com.br - Homepage: www.camaraquevedos.rs.gov.br



CÂMARA DE VEREADORES DE QUEVEDOS
Estado do Rio Grande do Sul
“O Poder unido é mais forte.”

29º de Emancipação Político-administrativa. 28º de Instalação do Município.

Ouvidoria

ENDEREÇO, HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO E EXPEDIENTE, E CANAIS DE ATENDIMENTO DISPONIBILIZADOS PELA CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES



Câmara Municipal de Vereadores de Quevedos

Rua Manuel Alves Dias, nº 3

Quevedos – Rio Grande do Sul

CEP 98.140-000

Fones: (55) 3279 1057/1065

E-mails: cmvqrs@yahoo.com.br e cmvqrs@hotmail.com

Homepage: www.camaraquevedos.rs.gov.br

Ouvidoria: ouvidoriaquevedos@yahoo.com

SESSÕES ORDINÁRIAS PLENÁRIAS:

- Todas as segundas-feiras, às 18 h

- Expedientes: das 8h as 12h e das 14h as 18h – de segunda-feira à sexta-feira



“O Dirigente do Estado deve ter a competência para antecipar os problemas que ele vai enfrentar e, ao antecipar os problemas, remediá-los, não permitindo que o tempo corra a sua autoridade.” – Maquiavel

Rua Manuel Alves Dias, nº 3- Quevedos/RS - 98.140-000 - Fone/Fax: (55) 3279 1057/1065
E-mail: ouvidoriaquevedos@yahoo.com e cmvqrs@yahoo.com.br - Homepage: www.camaraquevedos.rs.gov.br