



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

**32º de Emancipação Político-administrativa. 31º de Instalação do Município.**  
**Ouvidoria**

# **RELATÓRIO DA OUVIDORIA**

## **2023/2024**



## **OUVIDORIA**

**Ver. Ivori Rodrigues Dias – Ouvidor Geral**  
**Ver. Alcemar Silveira de Lima – Ouvidor Substituto**  
**Dr. João Antonio Dias Nágera – Assessor Jurídico**  
**Celso Bueno – Diretor Geral**

CJAB - Matr.: 1096

“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](mailto:ouvidoriaquevedos@yahoo.com) e [cmvqrs@yahoo.com.br](mailto:cmvqrs@yahoo.com.br) - Homepage: [www.camaraquevedos.rs.gov.br](http://www.camaraquevedos.rs.gov.br)



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

**32º de Emancipação Político-administrativa. 31º de Instalação do Município.**

**Ouvidoria**

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. Ivori Rodrigues Dias  
Ouvidor Geral



RELATÓRIO DA OUVIDORIA 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 2023/2024.

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

A Ouvidoria iniciou suas atividades no dia 7 de Fevereiro de 2024 deste ano sendo nomeado seus integrantes pela Portaria Legislativa nº 3, de 2024. 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 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.



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

**32º de Emancipação Político-administrativa. 31º de Instalação do Município.**

**Ouvidoria**

Neste exercício, até a presente data não foram oferecidas demandas à Ouvidoria do Poder Legislativo.

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.



**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.

CJAB - Matr.: 1096

“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](mailto:ouvidoriaquevedos@yahoo.com) e [cmvqrs@yahoo.com.br](mailto:cmvqrs@yahoo.com.br) - Homepage: [www.camaraquevedos.rs.gov.br](http://www.camaraquevedos.rs.gov.br)



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

**32º de Emancipação Político-administrativa. 31º 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 fazer críticas, 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 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.



CJAB - Matr.: 1096

“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](mailto:ouvidoriaquevedos@yahoo.com) e [cmvqrs@yahoo.com.br](mailto:cmvqrs@yahoo.com.br) - Homepage: [www.camaraquevedos.rs.gov.br](http://www.camaraquevedos.rs.gov.br)



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

**32º de Emancipação Político-administrativa. 31º de Instalação do Município.**

**Ouvidoria**

Conforme podemos observar que 100% das demandas recebidas pela Ouvidoria Geral e Adjuntas estão relacionadas à “Denúncia” e/ou “Solicitação”, sendo que grande parte 50% referem-se a área dos servidores do Poder Executivo e as outras 50% solicitações de providências sendo eu todas foram dadas provimentos e as respostas encaminhadas aos autores.

As demais são apresentadas eventualmente e em menor quantidade.

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

A Ouvidoria disponibilizou 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.



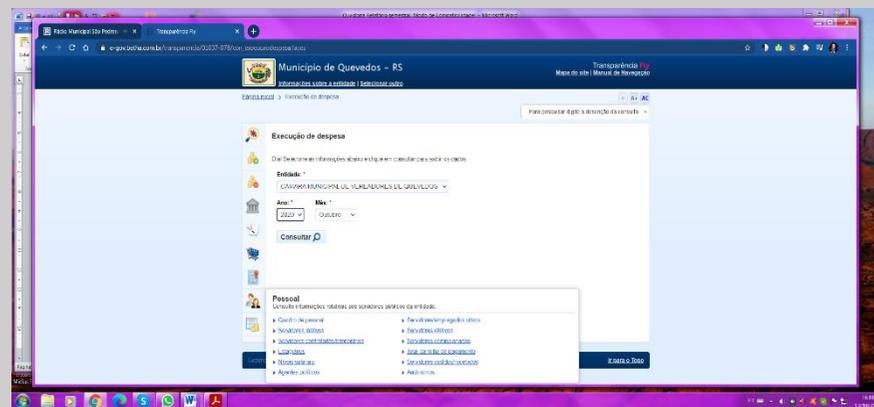
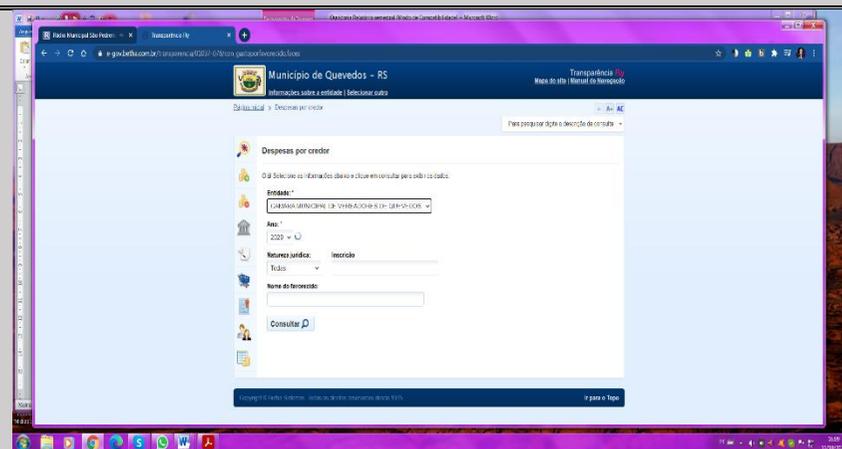
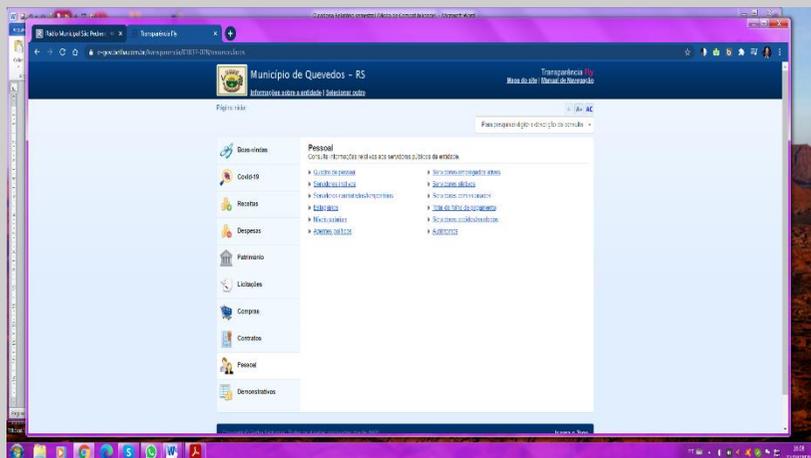
**CÂMARA DE VEREADORES DE QUEVEDOS**  
Estado do Rio Grande do Sul  
“O Poder unido é mais forte.”

**32º de Emancipação Político-administrativa. 31º de Instalação do Município.**

**Ouvidoria**

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:

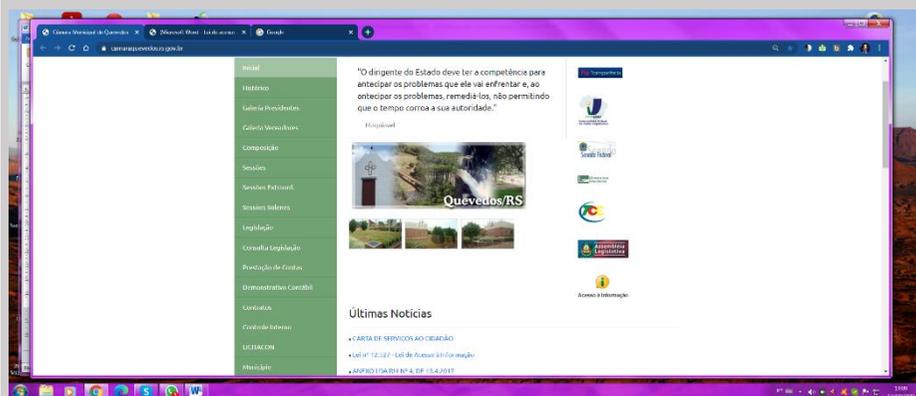




**CÂMARA DE VEREADORES DE QUEVEDOS**  
Estado do Rio Grande do Sul  
“O Poder unido é mais forte.”

**32º de Emancipação Político-administrativa. 31º 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

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](mailto:cmvqrs@yahoo.com.br) e [cmvqrs@hotmail.com](mailto:cmvqrs@hotmail.com)

Homepage: [www.camaraquevedos.rs.gov.br](http://www.camaraquevedos.rs.gov.br)

Ouvidoria: [ouvidoriaquevedos@yahoo.com](mailto:ouvidoriaquevedos@yahoo.com)

CJAB - Matr.: 1096

“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](mailto:ouvidoriaquevedos@yahoo.com) e [cmvqrs@yahoo.com.br](mailto:cmvqrs@yahoo.com.br) - Homepage: [www.camaraquevedos.rs.gov.br](http://www.camaraquevedos.rs.gov.br)



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

**32º de Emancipação Político-administrativa. 31º de Instalação do Município.**

**Ouvidoria**

**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



CJAB - Matr.: 1096

“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](mailto:ouvidoriaquevedos@yahoo.com) e [cmvqrs@yahoo.com.br](mailto:cmvqrs@yahoo.com.br) - Homepage: [www.camaraquevedos.rs.gov.br](http://www.camaraquevedos.rs.gov.br)