



**Ouvidoria**  
**Câmara Municipal de**  
**Xangri-Lá**



### **Missão**

Aproximar o cidadão e o Poder Legislativo Municipal com base nos princípios éticos da imparcialidade, transparência e confidencialidade.

### **Visão**

Participação da sociedade no planejamento, acompanhamento e controle das ações da Câmara Municipal de Xangri-Lá.

### **Valores**

Comprometimento, cooperação, ética, excelência, respeito e verdade.

## Mesa Diretora/2019

Presidente  
Sergio Tadeu dos Santos

Vice-Presidente  
Cleomar Gnoatto Vargas

1º Secretário  
Frederico Freire Figueiró

2º Secretário  
Hanilton João Venério

## Legislatura 2017/2020

### Vereadores

Cleomar Gnoatto Vargas  
Fábio Júnior Ramos  
Frederico Freire Figueiró  
Hanilton João Venérico  
Jorge Luis Nicolau  
Luzia Barbosa Netto  
Sergio Tadeu dos Santos  
Valdir Machado Silveira  
Valmir Dall'Agnol

## Sumário

Palavra do Presidente.....	5
Ouvidoria do Legislativo: - O que é?.....	6
O que cabe ao Ouvidor.....	7
Para que serve?.....	8
Tipos de mensagens que podem ser enviadas.....	9
Perguntas frequentes .....	10
Missão e Competência.....	12
Resolução.....	13
Formulário de atendimento - Ouvidoria.....	15

## Presidente

### Ver. Sergio Tadeu dos Santos

Os objetivos do Poder Legislativo devem ir além de legislar e fiscalizar. Uma das prioridades dos Vereadores é contribuir para o aprimoramento do exercício da cidadania, fundamental para o crescimento do nosso município.

A Câmara Municipal de Xangri-Lá através desta cartilha tem como objetivo levar informações aos munícipes.

A maioria da população desconhece o funcionamento da Ouvidoria desta casa, este projeto visa à inclusão dos munícipes na rotina da Câmara Municipal.

A criação de uma Ouvidoria estreita a comunicação entre a sociedade e o Poder Legislativo, permitindo que o cidadão interaja com a Câmara Municipal.

Creio que esta seja uma maneira eficaz de demonstrar o comprometimento do Poder Legislativo com a nossa sociedade.

## Ouvidoria do Legislativo

### O que é?



**“ Para que a missão da ouvidoria se torne real é necessário que ela desenvolva seu trabalho na perspectiva de construir uma sociedade mais justa”**

A Ouvidoria é um espaço criado para o cidadão interagir com as políticas públicas. A criação de Ouvidorias Parlamentares é o reflexo das aspirações populares por maior participação e conhecimento da atuação do Poder Legislativo. É um instrumento democrático de controle e avaliação que permite acompanhar, sugerir e elogiar a atuação política dos representantes do povo, contribuindo para a construção e o fortalecimento da democracia, com ética e transparência. É uma ferramenta de consolidação da soberania e participação popular na qual o Ouvidor representa os interesses do cidadão junto à instituição.

*A Ouvidoria é um espaço de cidadania.  
Você pode participar enviando sugestões  
comentários, dúvidas e solicitações.*

## O Ouvidor não pode apenas ouvir, mas deve apontar caminhos e alternativas.

### Cabe ao Ouvidor:

- Aprimorar o andamento das demandas da população e transformar a Ouvidoria Parlamentar em um canal de contato direto com os cidadãos.
- Ser o mediador entre a sociedade e os vereadores, o “canal político” que liga o cidadão ao parlamentar.
- Exercer função articuladora, mediadora, propondo políticas públicas para melhorar a comunicação com a sociedade.
- Representar a instituição e ao mesmo tempo, “possuir o olhar do cidadão” atuando de maneira propositiva.
- Contribuir para o fortalecimento do Poder Legislativo, divulgando o verdadeiro papel da instituição que é o de representar os interesses da população, votar proposições legislativas, fiscalizar os atos do Poder Executivo e contribuir para a consolidação de uma cultura de cidadania.
- Orientar o cidadão sobre o processo legislativo.
- O trabalho de esclarecimento da verdade dos fatos colaborando com a interpretação dos mesmos; incentivando, desta forma, o acompanhamento do trabalho desenvolvido pelos parlamentares.

## Para que serve uma Ouvidoria do Legislativo?

- ✔ Consolidar a democracia e fortalecer a cidadania, incentivando a participação popular.
- ✔ Receber e analisar as demandas enviadas pelos cidadãos (solicitações, sugestões, comentários, elogios) e buscar soluções, tendo em vista aprimorar a prestação do serviço público.
- ✔ Assegurar ao cidadão o atendimento de suas reivindicações.
- ✔ Levar ao conhecimento dos integrantes do Poder Legislativo os pensamentos, os anseios e as necessidades dos cidadãos, contribuindo e melhorando a qualidade dos serviços prestados pelo legislativo a população e auxiliar os parlamentares no processo legislativo (apresentação, discussão e votação de proposições em plenários e nas comissões temáticas).



## Tipos de mensagens que o cidadão pode enviar

- ✔ Solicitações de informações e orientações sobre proposições de leis em vigor.
- ✔ Sugestões: propostas para aprimorar o trabalho do Poder Legislativo.
- ✔ Questionamentos ou reclamações: contra a prestação de serviços irregulares ou abuso de autoridade praticada por aqueles que representam o Poder Legislativo.
- ✔ Comentários: principalmente aqueles que envolvem críticas sobre temas diversificados e atuais, envolvendo atuação de políticos e agentes da administração pública.
- ✔ Elogios: agradecimento ao atendimento realizado pela Ouvidoria, agradecimento ao trabalho prestado pelo Poder Legislativo e/ou por um vereador em específico.



## Perguntas Frequentes

### **Onde funciona a ouvidoria?**

A Ouvidoria está instalada na sede do Poder Legislativo, Rua Rio Douradinho, 1385 - Centro - Xangri-Lá - RS

### **Preciso me identificar?**

A Ouvidoria manterá em sigilo a identidade do cidadão quando solicitada ou diante da necessidade do caso, o que também poderá ocorrer com as informações prestadas.

### **Quanto tempo terei que aguardar a resposta?**

O tempo de resposta varia de acordo com o caso. A Ouvidoria procurará agir rapidamente porém, quando se fizer necessário obter a resposta de outros órgãos, será necessário um prazo maior. Por exemplo, se você reclamar da falta de atendimento médico, encaminharemos sua solicitação à Secretaria de Saúde e aguardaremos um retorno quanto às providências que foram ou serão tomadas.

### **A Ouvidoria resolve qualquer problema?**

A Ouvidoria não tem o poder de resolver os possíveis problemas que possam ocorrer na prestação dos serviços públicos municipais. A Ouvidoria possui sim, o poder de buscar soluções junto ao Poder Legislativo, Executivo e às secretarias municipais pertinentes.

### **E as denúncias?**

Nos casos que envolvem a apuração de denúncias, só a sua ligação não é suficiente, a Ouvidoria necessita de um relato detalhado sobre o assunto, acompanhado de documentos e provas que possam servir de subsídio para o encaminhamento correto.

## Perguntas Frequentes

### **Quem vai responder as mensagens?**

Todas as respostas são acompanhadas pela coordenação da Ouvidoria, que analisa todos os registros. As respostas serão repassadas pela equipe de atendimento da Ouvidoria.

### **Como cobrar qualidade da ação da Ouvidoria?**

Como qualquer unidade de serviço municipal a Ouvidoria também pode ser alvo de denúncias e reclamações, além de estar aberta para coletar sugestões, críticas e elogios; basta enviar correspondência ao gabinete do Presidente da Câmara. O serviço centraliza todos os registros de demandas e auxilia na tomada de decisão estratégica através dos levantamentos gerenciais e indicadores de qualidade. O novo serviço, visa melhorar o relacionamento da gestão pública com o cidadão por meio da centralização das solicitações, acelerando a identificação de situações críticas e aumentando a transparência e eficiência dos serviços prestados.



## Missão e Competência

Legitimar as manifestações dos cidadãos, promovendo a interação com o Poder Legislativo e a efetiva participação, com base nos princípios da gestão democrática da cidade.



### COMPETÊNCIAS

**I** - Propor medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados.

**II** - Propor medidas necessárias à regularidade dos trabalhos legislativos e administrativos, bem como, ao aperfeiçoamento da organização da Câmara Municipal.

**III** - Propor à Presidência audiências públicas com os diversos segmentos da sociedade.

**IV** - Encaminhar à Presidência denúncias que necessitem de maiores esclarecimentos junto ao Tribunal de Contas, Ministério Público ou a outros órgãos competentes.

**V** - Responder aos cidadãos e às entidades quanto às providências tomadas pela Câmara Municipal sobre procedimentos legislativos e administrativos de interesse dos mesmos.

**VI** - A Ouvidoria da Câmara de Vereadores de Xangri-Lá irá promover ações que visam incentivar a participação da sociedade no processo de gestão da cidade. A consolidação do órgão como um canal efetivo de participação popular e busca de soluções para os problemas do município, tem sido um dos principais objetivos da atuação da Ouvidoria.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
CÂMARA MUNICIPAL DE XANGRI-LÁ**

**RESOLUÇÃO Nº 07/2016**

Xangri-lá, 15 de dezembro de 2016.

Dispõe sobre a regulamentação da Ouvidoria na  
Câmara de Vereadores de Xangri-lá.

**CAPÍTULO I  
Disposições preliminares**

**Artigo 1º** – Esta Resolução define procedimentos a serem observados pela Ouvidoria da Câmara de Vereadores de Xangri-lá.

**CAPÍTULO II  
Das Atribuições**

**Artigo 2º** - A Ouvidoria tem as seguintes atribuições:

**I** - receber, examinar e encaminhar reclamações, dúvidas, solicitações, denúncias, elogios e sugestões sobre as atividades desenvolvidas pela Câmara de Vereadores de Xangri-lá;

**II** - prestar informações às demandas recebidas;

**III** - resguardar o sigilo, quando solicitado;

**IV** - agilizar a remessa de informações de interesse do usuário;

**V** - facilitar o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;

**VI** - elaborar e encaminhar à Presidência da Câmara de Vereadores de Xangri-lá, relatório semestral referente às reclamações, dúvidas, solicitações, denúncias, elogios e sugestões recebidos, bem como os seus encaminhamentos e resultados;

**VII** - propor à Presidência as providências que julgar pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pela Câmara de Vereadores de Xangri-lá, visando ao adequado atendimento à sociedade e à otimização da imagem institucional.

**Do Ouvidor**

**Artigo 3º** - Ouvidor é o representante dos cidadãos e usuários dos serviços públicos prestados pela Câmara de Vereadores de Xangri-lá perante a entidade.

**Artigo 4º** - O Ouvidor será designado pelo Presidente da Câmara de Vereadores de Xangri-lá.

**Parágrafo Único** - A designação para Ouvidor não implica afastamento das funções do cargo.



## ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL CÂMARA MUNICIPAL DE XANGRI-LÁ

### CAPÍTULO IV Da proteção dos dados

**Artigo 5º** - Os dados pessoais do usuário contidos nas manifestações são de acesso restrito. **Parágrafo único** – Nas hipóteses em que a identidade do usuário for essencial à tomada de providências no âmbito da Ouvidoria, tal situação deverá ser autorizada pelo usuário, sendo que havendo recusa, caberá o arquivamento do expediente.

**Artigo 6º** - As manifestações de autoria desconhecida ou incerta poderão ser admitidas quando forem dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou de documentos que as apresentem verossímeis.

### CAPÍTULO V Dos Prazos

**Artigo 7º** - O prazo máximo de resposta ao usuário será de 20 (vinte) dias corridos.

**§ 1º** – O prazo deverá ser informado com a respectiva forma de acompanhamento.

**§ 2º** - O prazo referido no “caput” deste artigo poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o interessado.

**§ 3º** - A tramitação interna das manifestações recebidas pela Ouvidoria deverá considerar o prazo estabelecido no “caput” deste artigo.

### Das Disposições Finais

**Artigo 8º** - As reclamações, dúvidas, solicitações, denúncias, elogios e sugestões referentes a outros órgãos públicos, serão, sempre que possível encaminhados aos órgãos competentes.

**Artigo 9º** - Os setores componentes da estrutura da Câmara de Vereadores de Xangri-Lá deverão prestar informações e esclarecimentos às solicitações da Ouvidoria, bem como apoio às suas atividades.

**Artigo 10º** - A Ouvidoria deve colocar à disposição dos usuários dos serviços públicos os meios e acessos necessários para atendimento, preferencialmente, eletrônico, telefônico e pessoal.

**Artigo 11º** - Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
CÂMARA MUNICIPAL DE XANGRI-LÁ**

**Formulário de atendimento - Ouvidoria**

**Identificação:**

Nome: \_\_\_\_\_

CPF (opcional): \_\_\_\_\_

Telefone: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

( ) Sigilosa

O contato foi feito por?

( ) Telefone

( ) E-mail

( ) Presencial

( ) Portal Ouvidoria - site

Demanda Nº \_\_\_\_\_

**Assunto:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

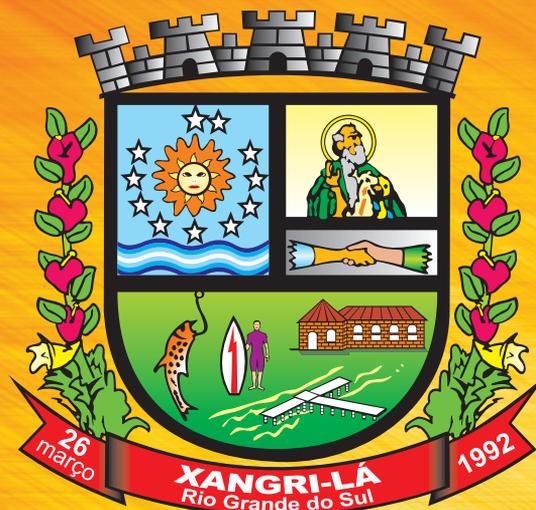
Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Prazo para resposta: ( ) imediato ( ) 20 dias ( ) prorrogado por mais 10 dias

Forma de resposta: ( ) e-mail ( ) presencial ( ) telefone

Assinatura atendente: \_\_\_\_\_

Assinatura solicitante: \_\_\_\_\_



## **Ouvidoria**

### **Câmara Municipal de Xangri-Lá**

Rua Rio Douradinho, 1385 - Centro  
CEP: 95588-000 - Xangri-Lá/RS

Site: [www.xangrila.rs.leg.br](http://www.xangrila.rs.leg.br)  
E-mail: [ouvidoria@xangrila.rs.leg.br](mailto:ouvidoria@xangrila.rs.leg.br)  
Fone: 0800 644 1081  
 51 99258.6952