

## **Carta de Serviços da Ouvidoria Parlamentar**

### **Ajude-nos a construir uma cidade melhor!**

Compete à Ouvidoria da Câmara Municipal, receber, examinar e encaminhar aos órgãos operacionais da Casa Legislativa as reclamações ou representações de pessoas físicas ou jurídicas a respeito do funcionamento ineficiente de serviços legislativos ou administrativos, ilegalidade e abuso de poder e ainda violação ou qualquer forma de desrespeito aos direitos e liberdades fundamentais.

Pensando em orientar o público preparamos conteúdo que detalha qual a função da Ouvidoria e como cada pessoa interessada pode acessar esse canal de comunicação com a Câmara Municipal de Aceguá.

### **Encontre-nos:**

**Site:** [www.cmacegua.rs.gov.br](http://www.cmacegua.rs.gov.br) – e em seguida clicar no ícone **Ouvidoria**

**E-mail:** [ouv.cmacegua@gmail.com](mailto:ouv.cmacegua@gmail.com)

**Telefone:** (53) 3246-1075 ramal 25

Pessoalmente na Câmara de Vereadores no horário de expediente de Segunda a Sexta das 9hs às 15hs.

**Rua:** 510, nº 149, frente a Praça Caco Blanco

**CEP:** 96445-000

### **Quando foi criada a Ouvidoria da Câmara?**

A Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Aceguá é criada no dia 14 de junho de 2019, e organizada nos termos da Resolução nº 071, tendo seu funcionamento vinculado a sua Presidência, em concordância com o art.90 do Regimento Interno e considerando dentre outras normas pertinentes, a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011( Lei de Acesso a Informação) e a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 tem por objetivo criar e normatizar o funcionamento da Ouvidoria Parlamentar no âmbito da Câmara Municipal, como instrumento fundamental de participação do cidadão no negócio público.

## **Conheça os benefícios da Ouvidoria e para que serve?**

A criação da Ouvidoria da Câmara Municipal de Aceguá estreita a comunicação entre a sociedade e o Poder Legislativo por isso um instrumento democrático de controle e avaliação, constituindo-se um canal aberto para o recebimento de solicitações, pedidos de informações, reclamações, sugestões, e quaisquer outros encaminhamentos da sociedade, desde que relacionados à Câmara Municipal, assim, contribuindo para a construção e para o fortalecimento da democracia, com ética e transparência.

O Ouvidor representa o cidadão, atuando na defesa de seus interesses. A figura do Ouvidor, está identificada com a proteção aos direitos individuais. E a Ouvidoria é o órgão interlocutor entre o poder público e a sociedade, recebendo suas demandas e incentivando a participação popular.

A criação do órgão é o reflexo das aspirações populares por maior participação e conhecimento da atuação do Poder Legislativo. É uma ferramenta de consolidação da soberania e participação popular, onde o Ouvidor representa os interesses do cidadão junto à instituição.

### **Resumo do que é a Ouvidoria**

- É o canal de comunicação direta entre a sociedade (cidadão) e o Poder Legislativo (vereadores).
- É a voz da sociedade, o porta-voz do cidadão junto ao Poder Legislativo.
- Por meio da Ouvidoria, a população contribui para aprimorar a qualidade dos serviços que o Legislativo oferece.
- É uma espécie de 'termômetro', recebendo e analisando os comentários sobre a opinião que a sociedade tem da atuação parlamentar.
- É o canal de comunicação que permite ao cidadão – com sugestões e comentários – colaborar com a qualidade do serviço prestado.
- É uma porta aberta para a cidadania.
- Para receber e analisar as demandas enviadas pelos cidadãos (solicitações, sugestões, comentários, elogios) e buscar soluções, tendo em vista aprimorar a prestação do serviço público.
- Para assegurar ao cidadão o atendimento de suas reivindicações.
- Para contribuir e melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo Legislativo à população, sugerindo e recomendando providências.

## **Quem é o Ouvidor e como trabalha?**

- A Ouvidoria Parlamentar é composta por um servidor efetivo designado para o cumprimento das atividades, sob a coordenação de um Ouvidor-Geral cuja função será atribuída ao 1º Secretário da Mesa Diretora, será composta ainda, por um Ouvidor-Substituto, que será o 1º Vice-Presidente da Mesa Diretora e assumirá as funções do Ouvidor-Geral em seus impedimentos e ausências.

## **Cabe ao Ouvidor Parlamentar**

- O Servidor designado ficará responsável pelo gerenciamento técnico do sistema de Informações ao Cidadão e atenderá às demais atribuições indicadas pela Ouvidor-Geral, relacionadas ao funcionamento administrativo e operacional da Ouvidoria Parlamentar.
- O Ouvidor-Geral, terá atribuições fundamentadas em princípios éticos, assim, poderá receber, analisar, requisitar informações ou cópias de documentos a qualquer órgão ou servidores da Câmara Municipal e encaminhar para deliberação as manifestações dos cidadãos, sempre buscando soluções.
- Orientar o cidadão sobre o processo legislativo.
- Ressalte-se o trabalho educativo a ser realizado, uma vez que qualquer resposta encaminhada ao cidadão, independente do assunto, pode e deve incentivar o acompanhamento do trabalho dos parlamentares.

## **Como enviar mensagens para a Ouvidoria?**

Saiba os tipos de mensagens que o cidadão pode enviar:

- Solicitações de informações e orientações: informações sobre proposições; orientações sobre leis em vigor.
- Sugestões: propostas para aprimorar os trabalhos do Poder Legislativo.
- Questionamentos ou Reclamações: queixa contra a prestação de serviços ou abuso de autoridade praticada por aqueles que representam o Poder Legislativo.
- Comentários: dúvidas, desabafos, críticas sobre temas variados e atuais, principalmente envolvendo atuação de políticos e agentes da administração pública.
- Elogios: agradecimento aos atendimentos realizados pela Ouvidoria e demais setores da Câmara Municipal.

## **Como faço para falar com a Ouvidoria da Câmara de Aceguá?**

**Site:** [www.cmacegua.rs.gov.br](http://www.cmacegua.rs.gov.br) – e em seguida clicar no ícone **Ouvidoria**

**E-mail:** [ouv.cmacegua@gmail.com](mailto:ouv.cmacegua@gmail.com)

**Telefone:** (53) 3246-1075 ramal 25

**Rua:** 510, nº 149, frente a Praça Caco Blanco

**CEP:** 96445-000

Pessoalmente na Câmara Municipal, no horário de expediente de Segunda a Sexta das 9hs às 15hs.

Vale informar que, os temas e assuntos sobre os quais o cidadão pode enviar mensagens à Ouvidoria devem contemplar questões relacionadas às atribuições e competências do Poder Legislativo, previstas na Constituição Federal e nas leis do Estado e do Município.

### **É necessário identificar-se?**

A identificação é fundamental para o recebimento da resposta. Nome e endereço completos são indispensáveis. Se tiver telefone ou e-mail é importante enviar, pois o sigilo é garantido. Denúncias anônimas não são aceitas.

### **Qual o tempo de resposta?**

Depende da demanda e da complexidade das mensagens. A sugestão é fazer uma triagem para priorizar determinadas mensagens. Porém, o tempo não deve exceder a trinta (30) dias.

Pedidos particulares (emprego, bolsas de estudos, cesta básica, material de construção, etc) fogem à competência da Ouvidoria.

### **Existe um modelo para enviar a mensagem e/ou correspondências?**

Não existem modelos preestabelecidos. O cidadão pode escrever da forma como achar melhor, mas é fundamental que suas informações sejam simples, objetivas, diretas, para que o mais breve possível seja feito o encaminhamento da resposta.

### **E as denúncias?**

Não basta denunciar. A Ouvidoria necessita de um relato completo do assunto, documentos, provas, enfim, tudo o que possa servir para encaminhar à solução. Recomenda-se que o cidadão oficialize a acusação por escrito e com todos os dados pessoais.

### **Quem responde às mensagens?**

É regra na Ouvidoria que todas as respostas sejam orientadas pelo Ouvidor. Nenhum assunto é despachado sem o seu conhecimento ou sem a sua orientação, pois ele é o responsável pela Ouvidoria.

Agora que você já sabe o que é e como funciona a Ouvidoria da Câmara Municipal de Aceguá, não deixe de utilizar esse canal importante de participação popular!