RESOLUÇÃO PLENÁRIA N° 002, de 14 de março de 2018.

(Autoria: Mesa Diretora)

Cria a Ouvidoria da Câmara Municipal de Coronel Pilar

A Mesa da Câmara de Vereadores de Coronel Pilar, no uso de suas atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e promulga a seguinte Resolução Plenária:

Art. 1º. Fica criada a Ouvidoria da Câmara Municipal de Coronel Pilar, canal permanente de comunicação e interlocução com a sociedade que permite o recebimento de manifestações, denúncias, solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências.

Art. 2º. Compete a Ouvidoria da Câmara Municipal de Coronel Pilar:

I – receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações de pessoas físicas e/ou jurídicas dirigidas à Câmara Municipal;

II – organizar os canais de acesso do Cidadão à Câmara Municipal, simplificando procedimentos;

III – orientar os cidadãos sobre os meios de formalização de manifestações dirigidas à Ouvidoria da Câmara Municipal;

IV – responder as questões ou prestar informações aos cidadãos e as entidades quanto às providências adotadas pela Câmara Municipal sobre procedimentos legislativos e administrativos de seus interesses;

Rua Francisco Letrari, 365 – Fone/Fax (54) 435-1140 – CEP 95726-000 – Coronel Pilar – RS – E-mail: camaravereadores@coronelpilar.rs.gov.br.

V – manter sigilo, quando solicitado, sobre os dados dos usuários dos serviços de Ouvidoria;

VI – manter cadastros atualizados dos cidadãos, autoridades, entidades e associações para envio de correspondências;

VII – acompanhar reuniões com a sociedade civil organizada e demais reuniões públicas promovidas pela Câmara Municipal, de modo a prestar esclarecimentos e informar a população, quando solicitados;

VIII – manter atualizado o serviço de perguntas e respostas mais frequentes no Portal da Câmara;

IX – elaborar relatório semestral das atividades da Ouvidoria para a Mesa Diretora;

X – executar outras atribuições que lhe forem delegadas ou atribuídas pela Mesa Diretora.

Art. 3º. A Ouvidoria será composta por um servidor do quadro de funcionários da Câmara Municipal, designado pela Presidência e supervisionado pela Assessoria Jurídica da Casa Legislativa.

Art. 4º. A Mesa Diretora garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria da Câmara Municipal, pelos meios legais existentes.

Art. 5º. A Mesa Diretora da Câmara Municipal de Vereadores de Coronel Pilar regulamentará, no que couber, a presente Resolução.

Art. 6º. As despesas decorrentes desta Resolução serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

Rua Francisco Letrari, 365 – Fone/Fax (54) 435-1140 – CEP 95726-000 – Coronel Pilar – RS – E-mail: camaravereadores@coronelpilar.rs.gov.br.

Art. 7°. Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Sala de Sessões da Câmara Municipal de Vereadores de Coronel Pilar, aos 14 dias do mês de março de 2018.

Paulo Alberto Benini
Presidente.

Vandemir Pilatti
1º Secretário

Rua Francisco Letrari, 365 – Fone/Fax (54) 435-1140 – CEP 95726-000 – Coronel Pilar – RS – E-mail: camaravereadores@coronelpilar.rs.gov.br.

OUVIDORIA

Registrar Manifestação **Consultar Manifestação**

Estatísticas Ouvidoria

A Ouvidoria Legislativa, criada por Resolução da Mesa Diretora nº 002/2018 é um canal aberto e de fácil acesso, onde qualquer cidadão pode se manifestar.

O que é a Ouvidoria?

É o meio de comunicação direto entre a sociedade e a Câmara de Vereadores, uma porta aberta para a cidadania.

É o espaço que permite ao cidadão colaborar com a qualidade dos serviços prestados.

É um serviço oferecido ao cidadão para que este possa se manifestar, fazendo denúncias, reclamações/críticas, pedindo informações/ solicitações, oferecendo sugestões de aprimoramento ou mesmo elogiando o desempenho da Câmara de Vereadores.

Apresenta-se como um instrumento autêntico da democracia participativa na medida em que transporta o cidadão comum para o âmbito do Poder Legislativo que ganha voz através do ouvidor, uma vez que suas manifestações/demandas são recebidas, analisadas e respondidas.

Para que serve a Ouvidoria?

Para receber, analisar e responder as manifestações enviadas pelos cidadãos (denúncias, elogios, informações/ solicitações, reclamações/críticas e sugestões) e buscar soluções, tendo em vista aprimorar a prestação do serviço público.

Para consolidar a democracia e fortalecer a cidadania, incentivando a participação popular.

Para contribuir e melhorar a qualidade dos serviços prestados pela Câmara de Vereadores à população, sugerindo e recomendando providências.

A ouvidoria possibilita ao cidadão:

- Enumerar falhas;
- Sinalizar necessidades;
- Sugerir alternativas;
- Reafirmar os bons serviços prestados pela Instituição.

Tipos de manifestação

Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade/ ilegalidade na administração ou no atendimento do Poder Legislativo.

Demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação por serviço prestado ou atendimento recebido pela Câmara de Vereadores.

Solicitação de orientação ou informação relacionado à área de atuação da Câmara Municipal.

Manifestação de insatisfação em relação às ações e serviços prestados pelo Poder Legislativo.

Ideia ou proposta para o aprimoramento dos processos de trabalho da Câmara de Vereadores.

Situação da Manifestação:

Em Andamento	Manifestação cadastrada e em análise na Ouvidoria.
Encerrada	Resposta final da manifestação encaminhada ao Cidadão.
Arquivada	Manifestação que apenas veicula conteúdo calunioso, difamatório ou injurioso contra agente Público ou a instituição será arquivada pela Ouvidoria.
Inconsistente	Manifestação com informações insuficientes ao seu processamento.

Canais de Acesso a Ouvidoria

@ E-mail:ouvidoriacoronelpilar@gmail.com

✉ **Correspondência endereçada à Câmara de Vereadores.**

Endereço: Rua Francisco Letrari Nº 365 – Centro –Coronel Pilar – RS.

CEP: 95726-000

Telefone: (54) 3435-1140

Pessoalmente na sede da Câmara de Vereadores.

O horário de funcionamento da ouvidoria é das 7:30 h às 11:30 h e das 13 h às 17 h.