

MESA DIRETORA/2025

Presidente: Valdoci José Scapin Faccin(PP)

Vice-Presidente: Luiz Carlos Soares Gomes (PT)

1º Secretário: Geovani Uliana Barbieri(PP)

2ª Secretário: Fabio Michelin (PP)

Horário de expediente:

Segunda-feira à quinta-feira

Manhã: 07 horas e trinta minutos às 11 horas e 30 minutos.

Tarde: 13 horas às 17 horas e trinta minutos.

Sexta-feira

Turno único: 07 horas às 13 horas.

Endereço: Rua José Rubin Filho, nº 185 - Bairro São José

CEP: 98.150-000 - Pinhal Grande/RS

Telefone: 055 3278-1129

Email: ouvidoria@camarapinhalgrande.com.br

Site: <https://www.camarapinhalgrande.rs.gov.br>

1 - O QUE É UMA OUVIDORIA?

A ouvidoria é um canal para você apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. No serviço público, a ouvidoria é uma espécie de “ponte” entre você e a Administração Pública (que são os órgãos, entidades e agentes públicos que trabalham nos diversos setores do governo federal, estadual e municipal).

A ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração do caso.

As atividades da ouvidoria não se resumem a receber e encaminhar o que chega. A partir das informações trazidas pelos cidadãos, a ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares no órgão ou entidade.

2 - O QUE É UMA MANIFESTAÇÃO?

Manifestar é o ato de expor, apresentar, declarar, tornar visível, publicar. A manifestação é uma forma de o cidadão expressar para a ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões. Assim, pode auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos.

3 - QUAIS SÃO OS TIPOS DE MANIFESTAÇÃO?

SUGESTÃO: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;

ELOGIO: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

SOLICITAÇÃO: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

RECLAMAÇÃO: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

DENÚNCIA: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

4 - COMO POSSO FAZER UMA MANIFESTAÇÃO?

A manifestação pode ser feita de forma presencial, pela Internet, por carta, ou por telefone, dependendo da ouvidoria de seu interesse.

5 - QUEM PODE SE MANIFESTAR?

Qualquer pessoa, física ou jurídica.

6 - É PRECISO SE IDENTIFICAR NO SISTEMA?

Não. É possível registrar e consultar o andamento da sua manifestação sem fazer sua identificação no sistema.

7 - QUAIS AS GARANTIAS DE PROTEÇÃO À MINHA IDENTIDADE?

Por força da Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação), os órgãos e entidades públicas devem proteger suas informações pessoais, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, a não ser que você autorize expressamente a divulgação dessas informações.

Além disso, tais dados não podem ser acessadas por outras pessoas, incluindo servidores públicos não autorizados, a não ser com a sua autorização por escrito ou por decisão de juiz em processo do Poder Judiciário.

8 - SE EU NÃO QUIZER ME IDENTIFICAR, POSSO FAZER UMA MANIFESTAÇÃO ANÔNIMA?

Sim, você pode registrar uma manifestação anônima, assim seu seus dados são restritos e ocultos. Seu nome e e-mail não serão divulgados, será encaminhado o nº do protocolo para o mesmo e você poderá acompanhar sua manifestação pelo número de protocolo.

9 - É POSSÍVEL INCLUIR ANEXOS NA MANIFESTAÇÃO?

Sim. Você pode incluir documentos de texto, imagens, planilhas e arquivos no formato PDF.

10 - QUAL O PRAZO PARA RECEBER A RESPOSTA?

O prazo para resposta é de 30 (trinta) dias, prorrogável por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa.

Caso não seja possível atendê-lo dentro deste prazo, a ouvidoria deverá informar sobre os encaminhamentos, as etapas e os prazos previstos para uma resposta conclusiva (resposta final), ou solicitar informações adicionais.

Quando o prazo final para responder ao pedido coincidir com final de semana ou feriado, ele também será prorrogado para o próximo dia útil. Por isso, o prazo para envio da resposta pode não ser sempre o de 30 dias corridos.

11- TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO:

O atendimento se dará de forma imediata. No caso de haver mais pessoas para atendimento, será observada a ordem de chegada.

12- PRIORIDADES NO ATENDIMENTO:

Será proporcionado atendimento prioritário aos idosos(maiores de 60 anos), as gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, obesos, autistas e as pessoas com deficiência.

13 - É POSSÍVEL ALTERAR MINHA MANIFESTAÇÃO DEPOIS QUE FOI ENVIADA?

Não é possível alterar a sua manifestação após o envio. Porém, se a ouvidoria oferecer resposta intermediária, você poderá

complementar sua manifestação, oferecendo informações adicionais. Não são recebidas complementações por e-mail.

14 - O QUE ACONTECE COM MINHA MANIFESTAÇÃO APÓS O REGISTRO?

- A ouvidoria poderá responder sua manifestação, solicitando que você a complemente, ou poderá prestar orientações, ou poderá encaminhar para a unidade interna responsável por resolver a questão, ou poderá também encaminhar para outro órgão/entidade do Poder Executivo, dependendo do caso. Você sempre será comunicado sobre o procedimento adotado.

No caso de reclamação sobre prestação de serviço público, a manifestação é direcionada para o órgão responsável pela prestação do serviço público. Este órgão é quem deverá responder ao cidadão nos prazos definidos.

De forma semelhante, o procedimento acima é adotado para as solicitações, sugestões e elogios.

Denúncia, que se refira a bens, valores ou servidores do Poder Executivo, e que contenha elementos suficientes, será encaminhada à área responsável, e você será informado sobre a ação.

15 - ONDE EU POSSO VER A RESPOSTA?

Quando você fizer uma nova manifestação e quando a ouvidoria responder, será enviado um e-mail

Você também pode consultar o andamento e a resposta das suas manifestações através do protocolo da sua ouvidoria. Para isso, utilize a opção Consultar manifestação.

16 - POSSO DENUNCIAR VÁRIOS FATOS EM UMA SÓ DENÚNCIA?

Para agilizar a apuração, solicitamos que seja feita uma manifestação para cada fato diferente.

FORMULARIO DE ATENDIMENTO – OUVIDORIA

IDENTIFICAÇÃO:

Nome: _____

E-mail: _____

Telefone: _____

O contato foi feito por:

☐ e-mail

☐ telefone

☐ presencial

☐ portal da Câmara – Ouvidoria

Demanda nº _____

Assunto:

Data: ____/____/____

Assinatura do solicitante: _____