



Câmara de Vereadores de Serafina Corrêa - RS - Serafina Correa - RS

Sistema de Apoio ao Processo Legislativo



000180

COMPROVANTE DE PROTOCOLO - Autenticação: 02025/05/13000180

Número / Ano	000180/2025
Data / Horário	13/05/2025 - 09:15:37
Assunto	REQUEIRO À PRESIDÊNCIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE SERAFINA CORRÊA, POR INTERMÉDIO DA ASSESSORIA DE IMPRENSA, AMPLIE A DIVULGAÇÃO DOS CANAIS DA OUVIDORIA DA CÂMARA DE VEREADORES, POR MEIO DE: 1) PUBLICAÇÕES INFORMATIVAS NAS REDES SOCIAIS OFICIAIS, ORIENTANDO SOBRE ACESSO À INFORMAÇÃO, DENÚNCIAS, ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SOLICITAÇÕES E SUGESTÕES; 2) INSERÇÕES EM PROGRAMAS DE RÁDIO LOCAIS CONTRATADOS PELA CÂMARA, DIVULGANDO E EXPLICANDO O FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA; 3) ELABORAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE CARTAZES EDUCATIVOS EM RECEPÇÕES DE ENTIDADES, BANCOS, ESCOLAS E LOCAIS DE GRANDE CIRCULAÇÃO, COM INSTRUÇÕES CLARAS DE USO DOS CANAIS DE OUVIDORIA; 4) CAMPANHA DE CONSCIENTIZAÇÃO AMPLA, INCENTIVANDO O CIDADÃO A CONTRIBUIR PARA O APRIMORAMENTO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS VIA OUVIDORIA.
Interessado	Paulo Massolini
Natureza	Administrativo
Tipo Documento	Requerimento Interno
Número Páginas	2
Emitido por	Josiano



CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES

SERAFINA CORRÊA - RIO GRANDE DO SUL - BRASIL

REQUERIMENTO INTERNO Nº 4/2025 – Página 1 de 2

Excelentíssima Senhora

MORGANA DE FÁTIMA TECCHIO

Presidente da Câmara Municipal de Serafina Corrêa - RS

REQUERIMENTO INTERNO Nº 4/2025

Assunto: Ampliação da divulgação dos canais da Ouvidoria da Câmara de Vereadores de Serafina Corrêa

Requerente: Vereador Paulo José Massolini (Ouvidor da Câmara)

Requeiro à Presidência da Câmara Municipal de Serafina Corrêa, por intermédio da Assessoria de Imprensa, amplie a divulgação dos canais da Ouvidoria da Câmara de Vereadores, por meio de:

1) Publicações informativas nas redes sociais oficiais, orientando sobre acesso à informação, denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões;

2) Inserções em programas de rádio locais contratados pela Câmara, divulgando e explicando o funcionamento da Ouvidoria;

3) Elaboração e distribuição de cartazes educativos em recepções de entidades, bancos, escolas e locais de grande circulação, com instruções claras de uso dos canais de Ouvidoria;

4) Campanha de conscientização ampla, incentivando o cidadão a contribuir para o aprimoramento dos serviços públicos via Ouvidoria.

Justificativa:

A Ouvidoria da Câmara de Vereadores é instrumento essencial de transparência, controle social e participação cidadã, permitindo ao munícipe solicitar acesso à informação, apresentar denúncias, elogios, reclamações, sugestões e solicitações. A Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) impõe aos órgãos públicos a divulgação proativa de canais de Ouvidoria e, especificamente, prevê que sejam divulgadas informações sobre procedimentos de atendimento, incluindo Ouvidoria. A Lei nº 13.460/2017 regulamenta o direito de participação do usuário de serviços públicos, definindo as manifestações como reclamações, denúncias, elogios, sugestões e demais pronunciamentos, e o Decreto nº 9.492/2018 detalha a operacionalização das Ouvidorias. Diante disso, propõe-se que a Presidência, por meio da Assessoria de Imprensa, implemente campanha abrangente (redes sociais, rádios, cartazes) para orientar e incentivar o uso da Ouvidoria da Câmara.

A Ouvidoria é um instrumento de transparência e controle social que atua como “ponte”

Documento assinado digitalmente com o emprego de certificado digital emitido no âmbito da ICP – Brasil



CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES

SERAFINA CORRÊA - RIO GRANDE DO SUL - BRASIL

REQUERIMENTO INTERNO Nº 4/2025 – Página 2 de 2

entre o cidadão e a Administração Pública, recebendo manifestações, analisando, encaminhando às áreas responsáveis e apresentando resposta adequada ao manifestante, contribuindo diretamente para a melhoria contínua dos serviços públicos.

A legislação em vigor estabelece obrigações de divulgação proativa, reforçando a necessidade de divulgação clara dos procedimentos de Ouvidoria, garantindo que o usuário conheça seus direitos e formas de manifestação. A Lei também estabelece que os usuários de serviços públicos têm o direito de registrar reclamações, denúncias, elogios e sugestões, assegurando o aprimoramento do serviço público, valorizando a avaliação contínua dos serviços, papel que ganha força quando o cidadão é devidamente informado sobre como e onde manifestar-se.

Guias e manuais da Controladoria-Geral da União recomendam a utilização de múltiplos canais (internet, rádios, materiais impressos) para atingir públicos diversos e garantir a universalização do acesso. O uso de redes sociais oficiais potencializa o alcance e permite interatividade imediata, enquanto rádios locais e cartazes fixos ampliam a capilaridade da mensagem em regiões com menor acesso à internet.

Os benefícios ao Município é o aumento da confiança da população na atuação da Câmara, estimulando a participação democrática, reduz falhas de comunicação e retrabalho em serviços públicos, ao canalizar as manifestações pelo canal adequado e gera dados qualitativos que podem orientar políticas públicas, por meio de relatórios periódicos de demandas recebidas.

Diante da relevância constitucional, legal e prática da Ouvidoria, e considerando as obrigações de transparência ativa e de incentivo à participação social previstas na legislação, solicita-se a aprovação e implementação imediata deste requerimento, para que a Assessoria de Imprensa da Câmara de Serafina Corrêa promova, de maneira ampla e eficaz, o conhecimento e uso dos canais da Ouvidoria da Câmara de Vereadores.

Serafina Corrêa, 12 de maio de 2025.

Vereador Paulo José Massolini
Ouvidor da Câmara Municipal de Serafina Corrêa