O vereador **Vilson Cordeiro** no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Orgânica de Araucária/PR e pelo Regimento Interno desta Casa de Leis, apresenta a seguinte proposição:

INDICAÇÃO Nº 1225/2021

Requer à Mesa que seja encaminhado o expediente ao senhor Prefeito Hissam Hussein Dehaini, para que determine à Secretaria Municipal competente, sugerimos que sejam realizadas Campanhas de conscientização (sites, redes sociais) a respeito da função da Ouvidoria Municipal de Araucária.

JUSTIFICATIVA

A justificativa se baseia em conscientizar a população sobre a função da Ouvidoria Municipal, a qual muitos cidadãos entram em contato reivindicando um serviço, sem antes abrir chamado ao setor responsável.

A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha o caso às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração. A partir das informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria pode identificar melhorias, providenciar mudanças, assim como apontar situações irregulares no órgão ou entidade cuja ação está sendo questionada.

A Ouvidoria não deve ser confundida com o SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente, nem com um órgão de investigação e prevenção que apura e resolve conflitos. O papel maior da Ouvidoria é agir para que as demandas registradas sejam analisadas, apuradas e, quando for o caso, solucionadas pelos setores competentes. A ação da Ouvidoria é fundamental na promoção de serviços públicos de qualidade, seja pela participação popular, seja anotando falhas em ações ou procedimentos, contribuindo, desse modo, para obter melhorias no desempenho dos órgãos.

A missão do Ouvidor é promover o diálogo, estabelecendo a comunicação entre as partes. Dentro do órgão em que atua, é a autoridade

Assinado por **Vilson Cordeiro, VEREADOR** em 19/10/2021 as 15:40:49.

Documento de 2 páginas assinado eletronicamente pelo signatário acima, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2 de 24 de Agosto de 2001 e nos termos do Art. 9º, § 1º da Resolução nº 74 de 26 Março de 2020. Para verificar a autenticidade desse documento acesse: https://e-chronos.com.br/cma/validadoc/#/v=91085&c=B4Z29T.

com autonomia para dar seguimento às manifestações recebidas, solicitando as providências requeridas para sua solução.

A divulgação deve esclarecer aos cidadãos sobre a missão e objetivos da Ouvidoria, incentivando-os, de forma didática, a participar das melhorias dos serviços prestados e da gestão pública do município.

Informar aos cidadãos quais são os órgãos que devem ser acionados, suas responsabilidades e de que forma a resposta deve ser cobrada; Realizar atividades educativas de esclarecimento aos cidadãos.

Por isso, solicito ao Distinto Plenário que vote favorável a esta Indicação, sendo encaminhada à Mesa Diretora para que tome as providências cabíveis.

Câmara Municipal de Araucária, 19 de outubro de 2021.

(*Assinado eletronicamente*)
Vilson Cordeiro
Vereador

Assinado por **Vilson Cordeiro, VEREADOR** em 19/10/2021 as 15:40:49.

Documento de 2 páginas assinado eletronicamente pelo signatário acima, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2 de 24 de Agosto de 2001 e nos termos do Art. 9º, § 1º da Resolução nº 74 de 26 Março de 2020. Para verificar a autenticidade desse documento acesse: https://e-chronos.com.br/cma/validadoc/#/v=91085&c=B4Z29T.