

Carta de Serviços ao Usuário

Lei nº 13.460, 26/06/2017

Decreto Legislativo 127/2019



CÂMARA DE VEREADORES FREDERICO WESTPHALEN/RS

2025

OUVIDORIA

Frederico Westphalen – RS

E-mail: ouvidoriacamara fw@gmail.com

Ouvidora: Claudia Manfrin de Melo

MESA DIRETORA

Presidente

Marizete Lourdes Frozzi

Vice-Presidente

Ismael Cocco dos Santos

1º Secretário

Alessandro Molossi

2º Secretário

Adilson Severo

Legislatura 2025/2028

Adilson Severo (PSDB)
Alessandro Molossi (MDB)
Aline Ferrari Caeran (Progressistas)
Belonir Vendruscolo (Progressistas)
Inácio Panosso Junior (MDB)
Ismael Cocco dos Santos (PDT)
Leandro Mazzutti (PDT)
Lídio Pedro Signori (MDB)
Marcos Ceratto Cerutti (PL)
Marizete Frozzi (MDB)
Rubia Dal Puppo Maas (Progressistas)

Elaboração da Carta de Serviço

Claudia Manfrin de Melo
Gustavo Menegusso

CÂMARA MUNICIPAL DE FREDERICO WESTPHALEN - RS

Sede: Rua do Comércio, 976, Centro
Frederico Westphalen/RS, CEP: 98.400-000

Telefone: (55) 3744 6120 (Direção)

Telefone: (55) 3744 4966

E-mail: camaradevereadoresfw@gmail.com.br

Ouvidoria: ouvidoriacamarafrw@gmail.com

Horário de atendimento:

Segunda-feira à sexta-feira das 08:00 às 12:00 e 13:30 às 17:30

SESSÕES ORDINÁRIAS

As sessões Ordinárias são aquelas que acontecem durante o ano legislativo – de 1º de fevereiro a 20 de dezembro – nas terças-feiras de cada mês, a partir das 19 horas, no Plenário da Câmara Municipal de Frederico Westphalen/RS.

COMISSÕES PERMANENTES - 2025

COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA E LEGISLAÇÃO - CCJL

Presidente: Inácio Panosso Junior (MDB)
Membro: Ismael Cocco dos Santos (PDT)
Membro: Belonir Vendruscolo (Progressistas)

COMISSÃO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, FISCALIZAÇÃO E CONTROLE ORÇAMENTÁRIO - CDEFÇO

Presidente: Leandro Mazzutti (PDT)
Membro: Aline Ferrari Caeran (Progressistas)
Membro: Lídio Pedro Signori (MDB)

COMISSÃO DE BEM-ESTAR SOCIAL - CBES

Presidente: Lídio Pedro Signori (MDB)
Membro: Rubia Dal Puppo Maas (Progressistas)
Membro: Marcos Ceratto Cerutti (PL)

COMISSÃO DE DESENVOLVIMENTO URBANO, SERVIÇOS PÚBLICOS, AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE - CDUSPAMA

Presidente: Belonir Vendruscolo (Progressistas)
Membro: Adilson Severo (PSDB)
Membro: Belonir Vendruscolo (Progressistas)

APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário é instituída pela Lei Federal nº 13.460/17, que estabelece orientação para a atuação das unidades de Ouvidorias voltadas à prestação de atendimento ao cidadão.

Desse modo, visando adequar-se à referida previsão legal, a Câmara Municipal de Frederico Westphalen/RS, através desta Carta de Serviços, busca simplificar a prestação de informações ao cidadão, proporcionando a este a possibilidade de apresentar suas manifestações de forma simples e eficaz.

1 - Ouvidoria da Câmara Municipal de Frederico Westphalen/RS

A OUVIDORIA é um canal de comunicação entre o cidadão e a Câmara Municipal, tendo como missão compartilhar informações do Legislativo, contribuindo para a transparência das ações e para a formação de uma cultura de respeito aos direitos humanos, promovendo a difusão da cidadania e da democracia.

2 - Serviços oferecidos

A Ouvidoria tem a responsabilidade de receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações da sociedade civil.

Classificação das manifestações:

- **Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Casa Legislativa;
- **Elogio:** demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação pelo serviço ou relativo a

pessoas que participaram do serviço/atendimento;

- **Solicitação:** requerimento de adoção de providência ou serviço;
- **Reclamação:** manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou de servidor/colaborador da Casa Legislativa;
- **Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação da Câmara Municipal.

3 - Formas de prestação do serviço

O cidadão interessado em apresentar alguma manifestação à Ouvidoria poderá utilizar os meios abaixo especificados:

- Fala.BR, disponibilizado no site da Câmara Municipal, no link Ouvidoria;
- Telefone, através do número (55) 3744 – 6120 (Ouvidora Claudia Manfrin de Melo)
- Pessoalmente, no prédio da Câmara Municipal, no horário de

atendimento da Casa Legislativa, ou ainda pelo e-mail: ouvidoriacamara fw@gmail.com.

4 - Respostas ao cidadão

As respostas às solicitações serão encaminhadas, preferencialmente, pelo sistema e-OUV, ou, ainda, pelos mesmos canais utilizados pelo cidadão no momento do envio da manifestação.

No ato da manifestação, o cidadão receberá um número de protocolo, o qual deverá ser utilizado quando da consulta da manifestação.

5 - Prazo para apresentação de respostas

O prazo máximo para resposta às manifestações feitas à Ouvidoria da Câmara é de 30 dias úteis. Em caso de questões complexas, que demandem pesquisa aprofundada do tema, tal prazo pode ser prorrogado por mais 10 dias.

Importante:

As manifestações recebidas na Ouvidoria da Câmara Municipal são tratadas em consonância com as exigências contidas na legislação vigente, assegurada a proteção às informações pessoais, quando a divulgação não for expressamente autorizada.