

Carta de Serviços ao Usuário

Lei nº 13.460, 26/06/2017

Decreto Legislativo 127/2019



**CÂMARA DE VEREADORES
FREDERICO WESTPHALEN/RS**

2019

OUVIDORIA

Frederico Westphalen – RS
Junho de 2019

E-mail: ouvidoriacamarafw@gmail.com

Ouvidora: Aline Ferrari Caeran

MESA DIRETORA

Presidente

Inacio Roberto Panosso Junior

Vice-Presidente

João Francisco Vendruscolo

1º Secretário

Celson Luiz de Oliveira

2º Secretário

Jacques Douglas de Oliveira

Legislatura 2017/2020

Albino Zardinello – Progressistas

Celson Luiz de Oliveira – PSDB

Edison Augusto Dalmolin – Progressistas

Lidio Pedro Signori – MDB

Loridane Bortoluzzi Presotto – Progressistas

Jocelito João Busatto – MDB

Jacques Douglas de Oliveira – MDB

João Francisco Vendruscolo – MDB

José Armando Grassi – Progressistas

Inacio Roberto Panosso Junior – MDB

Olivério de Vargas Rosado - PDT

Elaboração da Carta de Serviço

Aline Ferrari Caeran

CÂMARA MUNICIPAL DE FREDERICO WESTPHALEN - RS

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

Telefone: (55) 3744 6120 (Secretaria)

Telefone: (55) 3744 4966

E-mail: camaradevereadoresfw@gmail.com.br

Ouvidoria: ouvidoriacamarafw@gmail.com

Horário de atendimento:

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

SESSÕES ORDINÁRIAS

As sessões Ordinárias são aquelas que acontecem durante o ano legislativo – de 1º de março 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 - 2019

COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA E LEGISLAÇÃO - CCJL

Presidente: JOÃO FRANCISCO VENDRUSCOLO – MDB

Membro: EDISON AUGUSTO DALMOLIN -PROGRESSISTAS

Membro: CELSON LUIZ DE OLIVEIRA – PSDB

COMISSÃO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, FISCALIZAÇÃO E CONTROLE ORÇAMENTÁRIO - CDEFÇO

Presidente: OLIVERIO DE VARGAS ROSADO – PDT

Membro: LIDIO PEDRO SIGNORI - MDB

Membro: LORIDANE FATIMA BORTOLUZZI PRESOTTO - PROGRESSISTAS

COMISSÃO DE BEM-ESTAR SOCIAL - CBES

Presidente: JACQUES DOUGLAS DE OLIVEIRA – MDB

Membro: JOSÉ ARMANDO GRASSI - PROGRESSISTAS

Membro: JOCELITO JOÃO BUSATTO - MDB

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

Presidente: EDISON AUGUSTO DALMOLIN – PROGRESSISTAS

Membro: ALBINO ZARDINELLO - PROGRESSISTAS

Membro: JOCELITO JOÃO BUSATTO - MDB

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:

- Sistema e-OUV, disponibilizado no site da Câmara Municipal, no link Ouvidoria;
- Telefone, através do número (55) 3744 – 6120 (Ouvidora Aline Ferrari Caeran)
- Pessoalmente, no prédio da Câmara Municipal, no horário de

atendimento da Casa Legislativa, ou ainda pelo e-mail: ouvidoriacamarafw@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.