

**CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**  
**LEI FEDERAL Nº 13.460, 26/06/2017**  
**RESOLUÇÃO LEGISLATIVA Nº 001/2019**

**CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE VISTA**  
**ALEGRE - 2022**



**CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE VISTA ALEGRE – RS**  
SEDE: AVENIDA INDUSTRIAL, Nº. 540, CENTRO, VISTA ALEGRE –RS,  
CEP: 98.415-000  
TELEFONE: (55) 3730-1122  
E-MAIL OUVIDORIA: <https://camarava.com.br/site/ouvidoria>

## **APRESENTAÇÃO**

### **A Câmara Municipal de Vista Alegre**

A Câmara Municipal de Vereadores exerce o Poder Legislativo no Município. No caso do Município de Vista Alegre - RS, por força das Constituições Federal, Estadual, da Lei Orgânica e Regimento Interno, o Poder Legislativo é composto por 09 (nove) Vereadores eleitos. Ao reunir representantes dos mais variados segmentos, a Câmara é o espaço onde a população tem contato com seus representantes e pode apresentar suas reivindicações e sugestões, exercendo assim sua cidadania.

O Plenário da Câmara, composto pelos Vereadores em exercício, é o Órgão Deliberativo soberano do Legislativo Municipal. A Câmara também possui a função de fiscalizar os atos do Poder Executivo, além de deliberar sobre assuntos de sua competência privativa, como organizar seus serviços internos e conceder homenagens a pessoas que tenham prestado serviços relevantes ao Município.

As Sessões Ordinárias acontecem durante o ano legislativo – de 1º (primeiro) de fevereiro a 30 (trinta) de junho e de 1º (primeiro) de agosto a 31 (trinta e um) de dezembro, ocorrendo na 2º segunda-feira de cada mês, as 19 horas, sendo que o número de Sessões Ordinárias Legislativas durante o mês será de 03 (três) e, reunindo-se extraordinariamente sempre que necessário.

### **MESA DIRETORA 2022**

**Presidente:** ANDREIA MARIA PIAIA

**Vice-Presidente:** VILSON ALBINO ZANATTA

**1º Secretário:** JAIRTON DE CEZARO

**2º Secretário:** ELCIO FRANCISCO BASSO

### **VEREADORES DA LEGISLATURA 2021/2024**

ANDREIA MARIA PIAIA - MDB

CELIO ANTUNES DE ANDRADE - PT

CRISTIAN RITTER DALLASTA - PROGRESSISTAS

EDUARDO DAL PIVA - PT

ELCIO FRANCISCO BASSO - PROGRESSISTAS

ELSA REGINA VICENTINI VARGAS - PT

JAIRTON DE CEZARO - MDB

NELSON ROSA DE SOUZA - MDB  
VILSON ALBINO ZANATTA – PROGRESSISTAS

## **COMISSÕES PERMANENTES 2022**

### **COMISSÃO DE JUSTIÇA E REDAÇÃO**

**Presidente** – Vilson Albino Zanatta  
**Secretário** – Elcio Francisco Basso  
**Relator** – Elsa Regina Vicentini Vargas

### **COMISSÃO DE FINANÇAS E ORÇAMENTOS**

**Presidente** – Jairton de Cezaro  
**Secretário** – Vilson Albino Zanatta  
**Relator** – Celio Antunes de Andrade

### **COMISSÃO DE OBRAS E SERVIÇOS PÚBLICOS**

**Presidente** – Nelson Rosa de Souza  
**Secretário** – Cristian Ritter Dallasta  
**Relator** – Celio Antunes de Andrade

### **COMISSÃO DE EDUCAÇÃO, SAÚDE E ASSISTÊNCIA SOCIAL**

**Presidente** – Elcio Francisco Basso  
**Secretário** – Jairton de Cezaro  
**Relator** – Elsa Regina Vicentini Vargas

### **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO:**

A **Carta de Serviços ao Usuário** tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços prestados pela Ouvidoria Municipal, as formas de acesso a esses serviços, bem como, seu compromisso com a qualidade de atendimento.

### **O QUE É A OUVIDORIA MUNICIPAL?**

A Ouvidoria Municipal é um **canal de comunicação** entre o **cidadão e a Administração**.

Ela tem previsão na Lei Federal nº 13.460, de 26.06.2017, é regulamentada pela Instrução nº 1 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 05.11.2014 e pela Resolução Legislativa nº 001/2019, de 19 de junho de 2019.

### **SERVIÇOS OFERECIDOS:**

A Ouvidoria recebe as **manifestações dos cidadãos**, que podem ser **solicitações, reclamações, sugestões, denúncias ou elogios** e, encaminha à Secretaria competente ou ao responsável pela informação, que responderá no prazo legal.

### **AS MANIFESTAÇÕES SE CLASSIFICAM COMO:**

**Sugestão:** através da sugestão você pode propor alguma ideia ou a formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal.

**Elogio:** através do elogio você pode demonstrar sua satisfação com algum serviço que foi prestado ou com o atendimento.

**Solicitação:** esta solicitação é o requerimento de adoção de alguma providência por parte da Administração.

**Reclamação:** meio em que você pode demonstrar sua insatisfação relativa a serviço público.

**Denúncia:** comunicação sobre ato ilícito, que deve ser encaminhado aos órgãos de controle interno ou externo para resolução.

### **QUAIS DADOS SÃO NECESSÁRIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:**

Ao preencher o **Formulário de Manifestação Físico**, deverá informar os seguintes dados: **Nome completo, CPF, e-mail, telefone, cidade/UF, tipo de manifestação, escrever a mensagem, colocar data e assinar.**

Ao preencher o **Formulário de Manifestação no Site Oficial da Câmara** [www.camarava@gmail.com](mailto:www.camarava@gmail.com) no **Link Ouvidoria**, você deve preencher os **Dados Cadastrais** nos campos específicos solicitados para o acompanhamento da demanda e, caso seja uma denúncia e você não queira preencher todos os Dados Cadastrais, deverá apenas colocar o número de inscrição do **CPF** e um **e-mail**, para que a resposta possa ser encaminhada, conforme Art. 10-A § 1º da Lei N.º 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública,

#### **MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:**

- **OUIDORIA:** disponibilizado no site da Câmara Municipal [www.camarava@gmail.com](mailto:www.camarava@gmail.com) no link Ouvidoria;
- **PESSOALMENTE:** na Sede da Câmara Municipal, no horário de atendimento da Casa Legislativa.

#### **ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DA MANIFESTAÇÃO:**

- 1 - RECEBIMENTO das manifestações, avaliação do conteúdo e, se necessário, reclassificação do tipo de manifestação;
- 2 - ENTREGA DE RECIBO ou PROTOCOLO DE MANIFESTAÇÃO ao usuário;
- 3 - ENCAMINHAMENTO ao setor responsável para resposta ou providência em até 20 dias, prorrogável uma única vez por igual período;
- 4 – ENVIO DA RESPOSTA, da decisão da administração ao cidadão (ciência) ou INFORMAÇÃO ao cidadão sobre os encaminhamentos, no caso de prorrogação do prazo.
- 5 - ARQUIVAMENTO após conclusão das manifestações.

#### **PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**

O prazo para resposta é de até **30 dias, prorrogáveis** por mais **30 dias**, com **justificativa**. Se não for possível responder de forma conclusiva neste prazo, a Ouvidoria **informará** através de resposta intermediária o cidadão, os encaminhamentos feitos, podendo solicitar **novas informações**.

A contagem do prazo será feita a partir do dia posterior ao pedido. O pedido feito após as 16:30 será considerado como realizado no dia útil seguinte, para fins de contagem do prazo. Se o prazo final cair no final de semana ou feriado, será prorrogado para o dia útil seguinte.

#### **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.

#### **PRIORIDADES NO ATENDIMENTO:**

Será proporcionado atendimento prioritário aos idosos (maiores de 60 anos), as gestantes e às pessoas com deficiência.

#### **COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE ATENDIMENTO:**

Poderão ser realizadas pesquisas de satisfação, a serem regulamentadas, com o objetivo de aperfeiçoar os serviços, que levantarão:

- a satisfação do usuário com o serviço prestado;
- a qualidade do atendimento;
- o cumprimento dos compromissos e prazos estabelecidos;
- a quantidade de manifestações no período; - as melhorias da prestação dos serviços.

#### **RELATÓRIO DE GESTÃO:**

Anualmente será elaborado um Relatório de Gestão consolidando as informações recebidas, analisadas e respondidas.

### **ACESSO À INFORMAÇÃO:**

Para fazer pedidos solicitando **dados, documentos, arquivos, entre outros**, existe o **Portal de Acesso à Informação**, canal específico disponível no sitio eletrônico do município, no menu Serviço ao Cidadão – Acesso a Informação.

As solicitações de Acesso à Informação estão regulamentadas pela Lei Federal nº 12.527/2011.

### **CANAIS DE INFORMAÇÃO:**

Telefone: **(55) 3730 1122**

E-mail: [legislativova@gmail.com](mailto:legislativova@gmail.com)

Site: <https://camarava.com.br>

Presencial: Avenida Industrial, nº 540, Centro, Vista Alegre-RS, CEP: 98415-000