

**CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO  
LEI FEDERAL Nº 13.460 DE 26/06/2017  
RESOLUÇÃO LEGISLATIVA Nº001/2019**

**CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE VISTA ALEGRE/RS - 2023**



DA CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE VISTA ALEGRE/RS

SEDE: AVENIDA INDUSTRIAL - Nº540- VISTA ALEGRE – RS.

CEP: 98415 – 000

TELEONE: (55) 3730-1122

E-MAIL OUVIDORIA: <https://www.legislativova.com./site/ouvidoria>

## **APRESENTAÇÃO**

### **CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES 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 e cada mês, as 19 horas, sendo que o número de sessões ordinárias legislativa durante o mês será de 3(três) e, reunindo-se extraordinariamente sempre que necessário.

### **MESA DIRETORA 2023**

Presidente: Cristian Ritter Dallasta

Vice-Presidente: Jairton De Cezaro

1º Secretário: Andréia Maria Piaia

2º secretário: Vilson Albino Zanatta

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

Andréia Maria Piaia - MDB

Celio Antunes de Andrade – PT

Cristian Ritter Dallasta – Progressistas

Eduardo DalPiva – 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 2023**

#### **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 Andrade

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

Presidente: Nelson Rosa de Souza;

Secretário: Andreia Maria Piaia

Relator: Celio Antunes 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**

*Ouvidoria da Câmara Municipal de Vista Alegre/RS*

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

## **OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE VISTA ALEGRE**

A Ouvidoria da Câmara Municipal é um canal de comunicação entre o cidadão e a Câmara Municipal.

**Ela tem previsão na Lei Federal nº 13.460, de 26.06.2017, é regulamentada pela Instrução nº n1º e pela Resolução nº001/2019**

## **SERVIÇOS OFERECIDOS:**

A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, que podem ser **solicitações, reclamações, sugestões, denúncias ou elogios** e, encaminha à Mesa Diretora da Câmara ou ao setor 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 política 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 Câmara Municipal.

**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 Física, deverá informar os seguintes dados: Nome completo, CPF, e-mail, telefone, cidade/UF, tipo de manifestação, escrever a mensagem, colocar a data e assinar

Conforme explicações no item abaixo, ou enviar e-mail para [www.legislativova@gmail.com](mailto:www.legislativova@gmail.com), deverá informar os seguintes dados:

No site oficial do Município, no Portal e-Ouvidoria, você deve preencher os Dados Cadastrais nos campos específicos solicitados para o acompanhamento da demanda.

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 13,460, de 26 de junho

de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos da administração pública,

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

No site oficial da Câmara Municipal de Vista Alegre/RS na aba “**Ouvidoria**”: disponibilizado no site da câmara municipal [www.camarava@gmail.com](http://www.camarava@gmail.com) no link Ouvidoria

*Pessoalmente:* na sede da câmara municipal, 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 contendo o prazo para a **resposta**;

**3 - ENCAMINHAMENTO** ao setor responsável para resposta ou providência em até 20 dias, prorrogáveis 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 (trinta), prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período. 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.

### **RELATÓRIO DE GESTÃO:**

Anualmente será elaborado um relatório de gestão consolidando as informações recebidas, analisadas e respondidas

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

Serão 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 melhoria da prestação dos serviços.

Anualmente será elaborado um relatório de gestão consolidando as informações recebidas, analisada e respondida.

### **ACESSO À INFORMAÇÃO:**

Para fazer pedidos solicitando dados, documentos, arquivos, entre outros, existe o Portal de Acesso à Informação, canal específico disponível no site eletrônico do município, no menu serviço ao cidadão – acesso a Informação.

As solicitações de Acesso à Informação estão regulamentadas pela Lei Federal nº 11.527/2011.

### **CANAL DE INFORMAÇÃO**

**Telefone:** (55) 3730-1122;

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

**Site:** [https:// camarava.com.br](https://camarava.com.br)

**Presencial:** Avenida Industrial, nº540, centro, Vista Alegre-RS, CEP:98415000.

