

# **CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO**



**CÂMARA MUNICIPAL  
DE VEREADORES DE  
MAXIMILIANO DE ALMEIDA**

## **OUVIDORIA**

Maximiliano de Almeida – RS

Julho de 2019.

## **MESA DIRETORA**

### **Presidente**

Ver. Ismael Zukunelli

### **Vice-Presidente**

Ver. Marcelo Richit

### **Secretária**

Ver<sup>a</sup>. Daiane Barancelli

## **VEREADORES**

Diego Antonio Pereira

Marcelo Junior Locatelli

Norberto da Silva Barancelli

Onira Orlando Zonin

Sergio Bernardi

Valdicir Bertoni

## **APRESENTAÇÃO**

A Carta de Serviços ao Cidadão está prevista no art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços oferecidos pelos órgãos públicos e orientar os cidadãos sobre as formas de acessá-los.

Através disso, a referida ferramenta proporciona, à comunidade, possibilidades efetivas de participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

A Carta de Serviços destina-se a todos os cidadãos usuários dos serviços públicos municipais.

## ➔ 1 - OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Maximiliano de Almeida foi instituída através da Resolução Legislativa Nº 004/2019, de 08 de julho de 2019 e é o canal de comunicação direta entre o cidadão e o Poder Legislativo Municipal.

São competências da Ouvidoria: receber as manifestações dos cidadãos e respondê-las, cobrar internamente as repostas demandadas pelo cidadão, oferecer canais de comunicação de fácil acesso da população, propor mudanças considerando as manifestações recebidas dos cidadãos, entre outras.

## ➔ 2 – SERVIÇOS OFERECIDOS

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

### Classificação das manifestações:



➔ **Denúncia:** comunicar a ocorrência de ato ilícito ou irregularidade cuja solução dependa da atuação da Câmara Municipal;

➔ **Elogio:** demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação pelo serviço ou relativo às pessoas que participaram do serviço/atendimento;

➔ **Reclamação:** manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou de servidor/colaborador da Casa Legislativa;

➔ **Solicitação:** requerimento para adoção de providência ou serviço;


➔ **Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Casa Legislativa.

### ➔ 3 – FORMAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

O cidadão interessado em apresentar alguma manifestação à Ouvidoria, poderá utilizar os meios a seguir especificados:

➔ **Sistema e-OUV município**, disponibilizado no site da Câmara Municipal, no **link Cidadão**;

➔ **Atendimento presencial**, na sede do Poder Legislativo Municipal situada na Rua José Bonifácio, 340 – centro de Maximiliano de Almeida, em horário de atendimento de segunda à sexta-feira (8h as 11h30 e das 13h30 as 17h), mediante preenchimento do seguinte requerimento:

 **PODER LEGISLATIVO**  
**Maximiliano de Almeida**  
Estado do Rio Grande do Sul

ANEXO I  
MODELO DE REQUERIMENTO

Maximiliano de Almeida – RS \_\_, de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

A  
Ouvidoria da Câmara de Vereadores de Maximiliano de Almeida – RS.

Nome do (a) requerente – PF ou PJ:	
CPF ou CNPJ nº	
Telefone 1:	
Telefone 2:	
Endereço de E-mail:	

Venho por meio deste, apresentar:

( ) Denúncia ( ) Reclamação ( ) Solicitação ( ) Sugestão ( ) Elogio

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Pede Deferimento

Rua José Bonifácio, 340 - Centro, Fone (54) 3397-1326 - CEP 99890-000  
secretaria@cvma.rs.gov.br | www.cvma.rs.gov.br

➔ **Atendimento por telefone, através do número (54) 3397-1326.**

#### **➔ 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**

A Ouvidoria encaminhará resposta ao cidadão no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis. Em caso de questões complexas, tal prazo poderá ser prorrogado por igual período.

#### **IMPORTANTE:**

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

## **OUTROS CONTATOS:**

✉ [cmv.maxdealmeida@hotmail.com](mailto:cmv.maxdealmeida@hotmail.com)

✉ [secretaria@cvma.rs.gov.br](mailto:secretaria@cvma.rs.gov.br)