

**CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

**LEI Nº 13.460, 26/06/2017**

**RESOLUÇÃO Nº 002/2019**

**CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE  
TAQUARUÇU DO SUL - 2024**



**CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE TAQUARUÇU DO SUL – RS**

**SEDE: RUA DO COMÉRCIO, Nº. 1.424, CENTRO, TAQUARUÇU DO SUL –RS,**

**CEP: 98.410-000**

**TELEFONE: (55) 3739-1111 ou 3739 1079 – RAMAL 28**

**E-MAIL OUVIDORIA: [camarataquarucu@yahoo.com.br](mailto:camarataquarucu@yahoo.com.br)**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: MANHÃ: 7:30 ÀS 11:30, TARDE: 13:00 ÀS 17:00**

## **APRESENTAÇÃO**

### **A Câmara Municipal de Taquaruçu do Sul**

A Câmara de Vereadores exerce o Poder Legislativo no Município. No caso do município de Taquaruçu do Sul - RS, por força das Constituições Federal e Estadual e da Lei Orgânica, 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 de fevereiro a 31 de dezembro – 03 (três) vezes por mês, a partir da segunda semana de cada mês, de segunda-feira a sexta-feira, preferencialmente nas terças-feiras, a partir das 20 (vinte) horas, no Plenário da Câmara Municipal de Taquaruçu do Sul – RS. No primeiro ano de cada legislatura, a Câmara reunir-se-á de 1º de janeiro a 31 de dezembro.

### **MESA DIRETORA 2024**

**Presidente:** LEONIR CASARIL

**Vice-Presidente:** VALMOR LUÍS DE BONA

**1º Secretário:** CLAUDEMIR GAMBIN

**2º Secretário:** JULIANO PAIANO

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

CLAUDEMIR GAMBIN - PSB

DARLEI LAPAZINI - MDB

EVERALDO DUARTE DA SILVA - PROGRESSISTAS

JULIO CESAR SPONCHIADO - PROGRESSISTAS

LEONIR CASARIL - PT

REGIS PESSOTTO - PSB

ROGÉRIO FICANHA - PSDB

TIAGO STIVAL - PT

VALMOR LUIS DE BONA - PSB

## **COMISSÕES 2024**

### **COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA**

**Presidente** – Tiago Stival

**1ª Relator** – Júlio César Sponchiado

**2º Relator** – Juliano Paiano

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

**Presidente** – Tiago Stival

**1º Relator** – Valmor Luís de Bona

**2ª Relator** – Darlei Lapazini

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

**Presidente** – Darlei Lapazini

**1ª Relator** – Tiago Stival

**2º Relator** – Júlio César Sponchiado

### **COMISSÃO DE EDUCAÇÃO, SAÚDE, AÇÃO SOCIAL E MEIO AMBIENTE**

**Presidente** – Rogerio Ficanha

**1º Relator** – Valmor Luís de Bona

**2º Relator** – Everaldo Duarte da Silva

### **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 nº 002/2019, de 10 de julho 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** (modelo disponível no site oficial do Câmara Municipal de Vereadores, conforme explicações no item abaixo) ou enviar e-mail para [camarataquarucu@yahoo.com.br](mailto:camarataquarucu@yahoo.com.br) deverá informar os seguintes dados:

**Nome completo, CPF, e-mail, telefone, cidade/UF, tipo de manifestação, escrever a mensagem, colocar data e assinar**, caso seja formulário físico.

No site oficial da Câmara, no **Link 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 um **e-mail**, para que a resposta possa ser encaminhada.

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

- **OUVIDORIA:** disponibilizado no site da Câmara Municipal, no link Ouvidoria;
- **TELEFONE:** através do número (55) 3739 1111 OU 3739 1079 – RAMAL 28
- **PESSOALMENTE:** no prédio 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;
- a melhoria 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.

### **DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO:**

Ouvidoria: (55) 3739 1111 ou 3739 1079 – Ramal 28;  
E-mail: [camarataquarucu@yahoo.com.br](mailto:camarataquarucu@yahoo.com.br)