



Estado do Rio Grande do Sul  
CÂMARA DE VEREADORES DE TRÊS PALMEIRAS

## CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A **Carta de Serviço ao Usuário** tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços prestados ao cidadão, as formas de acesso a esses serviços, bem como, seu compromisso com a qualidade de atendimento. É o instrumento que informa sobre os serviços prestados pelo órgão público – Poder Legislativo Municipal.

Neste documento, o cidadão poderá conferir diversas informações, entre elas os serviços de seu interesse, a sua descrição e finalidade, as formas de acesso disponíveis, os requisitos e documentos exigidos, os endereços e horários de atendimento.

Além de aproximar a Administração dos cidadãos, a Carta de Serviços ao Usuário tem como objetivo proporcionar mais transparência sobre os serviços públicos oferecidos, simplificar a busca por informações e aumentar a eficácia e efetividade dos atendimentos.

### OUVIDORIA DO LEGISLATIVO MUNICIPAL

A Ouvidoria do **Legislativo Municipal** é um **canal de comunicação** entre o **cidadão e o Poder Legislativo Municipal**.

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 pelo Decreto Legislativo nº 07, de 14 de outubro de 2020.

As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- Promover a participação do usuário, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- Acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos



Estado do Rio Grande do Sul  
CÂMARA DE VEREADORES DE TRÊS PALMEIRAS  
incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

- Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

- Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

- Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

- Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

- Elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas e, com base nelas, apontarem falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Para os efeitos desta Carta considera-se:

- **Usuário:** pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

- **Serviço Público:** atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

- **Agente Público:** quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

### **SERVIÇOS OFERECIDOS:**

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

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

**Sugestão:** através da sugestão você pode propor alguma idéia ou a formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados.



Estado do Rio Grande do Sul  
CÂMARA DE VEREADORES DE TRÊS PALMEIRAS

**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.

**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 link da Ouvidoria, que pode ser acessado no site oficial do Legislativo ou no Portal Público, deverá informar nos campos específicos solicitados para o acompanhamento da demanda informar os seguintes dados:

Objetivo, CPF, RG, nome, telefone, e-mail, endereço e a manifestação a ser enviada. Poderá ainda efetuar a remessa de forma anônima, conforme seleção no ato de registrar a demanda.

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

#### **Através do Portal e Ouvidoria:**

Acesse o portal – link de acesso a ouvidoria, junto a página do Legislativo Municipal ou junto ao Portal Público do Legislativo, envie sua manifestação e acompanhe pela Ouvidoria.

#### **Pessoalmente:**

Compareça na Ouvidoria localizada junto ao Legislativo Municipal, e preencha o **Formulário de Manifestações físico** ou faça sua manifestação, que será reduzida a termo, levando a assinatura do usuário.

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



Estado do Rio Grande do Sul  
CÂMARA DE VEREADORES DE TRÊS PALMEIRAS

**RECEBIMENTO** das manifestações, avaliação do conteúdo e, se necessário, reclassificação do tipo de manifestação;

**ENCAMINHAMENTO** ao setor responsável para resposta ou providência nos prazos legais.

**ENVIO DA RESPOSTA**, da decisão da administração ao cidadão (ciência) ou **INFORMAÇÃO** ao cidadão sobre os encaminhamentos, no caso de prorrogação do prazo.

**ARQUIVAMENTO** após conclusão das manifestações.

#### **ACESSO À INFORMAÇÃO:**

Para fazer pedidos solicitando **dados, documentos, arquivos, entre outros**, existe o link de **Serviço de Informação ao Cidadão**, canal específico disponível no link do Portal Público do Legislativo Municipal.

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

#### **PORTAL PÚBLICO DO LEGISLATIVO MUNICIPAL**


Para acesso as informações em tempo real e para as demais informações sobre o Poder Legislativo Municipal e servidores, deve-se acessar o Portal Público o qual está linkado junto a página do Legislativo Municipal na Rede Mundial de Computadores.


Dentre os acessos do Portal, na parte superior tem os dados em tempo real de:


- Despesas;
- Licitações;
- Patrimônio.





Estado do Rio Grande do Sul  
CÂMARA DE VEREADORES DE TRÊS PALMEIRAS


 Início

 Despesas

 Licitações

 Patrimônio

 Estatística do Portal

 Sobre

PESQUISA NO SITE  

PODER LEGISLATIVO

 OUVIDORIAPERÍODO: OUTUBRO 2020  
Base de dados atualizada até 02/10/2020 SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)

Nos links de acesso do Portal, lado esquerdo, disponibilizamos:

- Acesso a Informação;
- Perguntas e respostas frequentes;
- Instrução normativa local ao acesso a informação;
- Instrução normativa da União ao acesso a informação;
- Estrutura Organizacional;
- Contratos;
- Licitações/Contratos – linkados no site do TCE/RS;
- Diárias;
- Publicações Resumidas RREO e RGF;
- Tomada de Contas;
- PPA, LDO e LOA;
- Demonstrativos Contábeis;
- Informações dos Servidores



Estado do Rio Grande do Sul  
CÂMARA DE VEREADORES DE TRÊS PALMEIRAS

<a href="#">ACESSO À INFORMAÇÃO</a>	<p><b>Portal da Transparência</b></p> <p>O "Portal da Transparência" é um instrumento, destinado a divulgar pela Internet, os dados e informações referentes aos atos administrativos dos órgãos da Administração Pública Municipal.</p> <p>Através deste Portal é possível tomar conhecimento das diretrizes do governo e acompanhar como está sendo aplicado o dinheiro público.</p> <p>É um mecanismo que permite ao cidadão fiscalizar os órgãos e entidades públicas</p> <p>Ao disponibilizar este importante instrumento de fiscalização e checagem dos atos administrativos, o Governo cumpre todos os preceitos legais e assume o seu compromisso, com total transparência, de construir uma Nova Cidade, que seja, realmente, para todos.</p>
<a href="#">PERGUNTAS E RESPOSTAS FREQUENTES</a>	
<a href="#">INSTRUÇÃO NORMATIVA LOCAL AO ACESSO A INFORMAÇÃO</a>	
<a href="#">INSTRUÇÃO NORMATIVA DA UNIÃO AO ACESSO A INFORMAÇÃO</a>	
<a href="#">ESTRUTURA ORGANIZACIONAL</a>	
<a href="#">CONTRATOS</a>	
<a href="#">LICITAÇÕES/CONTRATOS TCE-RS</a>	
<a href="#">DIÁRIAS</a>	
<a href="#">PUBLICAÇÕES RESUMIDAS RREO e RGF</a>	
<a href="#">TOMADA DE CONTAS</a>	
<a href="#">PPA - LDO - LOA</a>	
<a href="#">DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS (NBCT 16.6 (R1) Item 11)</a>	
<a href="#">INFORMAÇÕES DOS SERVIDORES</a>	
<b>PODER LEGISLATIVO</b>	

## DEMAIS INFORMAÇÕES

No portal Público do Legislativo Municipal, no acesso de Estrutura Organizacional, disponibilizamos as informações sobre a Câmara Municipal de Vereadores, endereço de sua localização, telefones para contato e horários de atendimentos.



Estado do Rio Grande do Sul  
CÂMARA DE VEREADORES DE TRÊS PALMEIRAS