

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO – 2020
CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE SERTÃO/RS

MESA DIRETORA/2020

Presidente: Ver. Adélio José Portella (PSB)

Vice-Presidente: Ver. Alexandre Didoné

1º Secretário: Ver. Cristiano dos Santos

2º Secretário: Ver. Egidio Roque Novelli

LEGISLATURA 2017-2020

Ver. Adélio José Portella (PSB)

Ver. Alexandre Didoné (MDB)

Ver. Cristiano dos Santos (MDB)

Ver. Daniel Antônio Vicenzi Maldaner (PP)

Ver. Tiago Serro (PP)

Ver. Egidio Roque Novelli (MDB)

Ver. Olavo de Albuquerque (PDT)

Ver. Rosangela de Quadros (MDB)

Ver. Volmir Sebastião Martins de Lima (PP)

Horário de expediente:

Segunda-feira à sexta-feira

Matutino: 07:30 horas às 11:30 horas

Vespertino: 13 horas às 17 horas

Sessões Ordinárias: 04 (quatro) sessões ordinárias mensais, realizadas às segundas-feiras, às 18h20min.

Endereço:

Rua Getúlio Vargas, nº 599, Centro, Sertão/RS, CEP 99170-000.

Telefone: (54) 3345-1177

E-mail: cmvsertao@yahoo.com.br

1 - O QUE É UMA OUVIDORIA?

A ouvidoria é um canal para você apresentar sugestões, elogios, solicitações, dúvida, reclamações e denúncias. No serviço público, a ouvidoria é uma espécie de “ponte” entre você e a Administração Pública (que são os órgãos, entidades e agentes públicos que trabalham nos diversos setores do governo federal, estadual e municipal). A ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração do caso. As atividades da ouvidoria não se resumem a receber e encaminhar o que chega. A partir das informações trazidas pelos cidadãos, a ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares no órgão ou entidade.

2 - O QUE É UMA MANIFESTAÇÃO?

Manifestar é o ato de expor, apresentar, declarar, tornar visível, publicar. A manifestação é uma forma de o cidadão expressar para a ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões. Assim, pode auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos.

3 - QUAIS SÃO OS TIPOS DE MANIFESTAÇÃO?

SUGESTÃO: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;

ELOGIO: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

SOLICITAÇÃO: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

DÚVIDA: incerteza sobre a atuação da Administração;

RECLAMAÇÃO: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

DENÚNCIA: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

4 - COMO POSSO FAZER UMA MANIFESTAÇÃO?

A manifestação pode ser feita de forma presencial, pela internet, por carta, ou por telefone, dependendo da ouvidoria de seu interesse.

5 - QUEM PODE SE MANIFESTAR?

Qualquer pessoa, física ou jurídica.

6 - É PRECISO SE IDENTIFICAR NO SISTEMA?

Não. É possível registrar e consultar o andamento da sua manifestação sem fazer sua identificação no sistema.

7 - QUAIS AS GARANTIAS DE PROTEÇÃO À MINHA IDENTIDADE?

Por força da Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso a Informação), os órgãos e entidades públicas devem proteger suas informações pessoais, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, a não ser que você autorize expressamente a divulgação dessas informações.

Além disso, tais dados não podem ser acessados por outras pessoas, incluindo servidores públicos não autorizados, a não ser com a sua autorização por escrito ou por decisão de juiz em processo do Poder Judiciário.

8 - SE EU NÃO QUIZER ME IDENTIFICAR, POSSO FAZER UMA MANIFESTAÇÃO ANÔNIMA?

Sim, mas se você registrar uma manifestação anônima não receberá um número de protocolo e nem receberá resposta da ouvidoria. Você também pode se identificar e pedir acesso restrito aos seus dados.

9 - É POSSÍVEL INCLUIR ANEXOS NA MANIFESTAÇÃO?

Sim. Você pode incluir documentos de texto, imagens, planilhas e arquivos no formato PDF.

10 - QUAL O PRAZO PARA RECEBER A RESPOSTA?

O prazo para resposta é de 30 (trinta) dias, prorrogável por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa.

Caso não seja possível atendê-lo dentro deste prazo, a ouvidoria deverá informar sobre os encaminhamentos, as etapas e os prazos previstos para uma resposta conclusiva (resposta final), ou solicitar informações adicionais.

Quando o prazo final para responder ao pedido coincidir com final de semana ou feriado, ele também será prorrogado para o próximo dia útil. Por isso, o prazo para envio da resposta pode não ser sempre o de 30 dias corridos.

11 - É POSSÍVEL ALTERAR MINHA MANIFESTAÇÃO DEPOIS QUE FOI ENVIADA?

Não é possível alterar a sua manifestação após o envio. Porém, se a ouvidoria oferecer resposta intermediária, você poderá complementar sua manifestação, oferecendo informações adicionais. Para isso, é necessário acessar o sistema e clicar em “Complementar”. Não são recebidas complementações por e-mail.

12 - O QUE ACONTECE COM MINHA MANIFESTAÇÃO APÓS O REGISTRO?

A ouvidoria poderá responder sua manifestação, solicitando que você a complemente, ou poderá prestar orientações, ou poderá encaminhar para a unidade interna responsável por resolver a questão, ou poderá também encaminhar para outro órgão/entidade do Poder Executivo, dependendo do caso. Você sempre será comunicado sobre o procedimento adotado.

No caso de reclamação sobre prestação de serviço público, a manifestação é direcionada para o órgão responsável pela prestação do serviço público. Este Órgão é quem deverá responder ao cidadão nos prazos definidos.

De forma semelhante, o procedimento acima é adotado para as solicitações, sugestões e elogios.

Denúncia, que se refira a bens, valores ou servidores do Poder Executivo, e que contenha elementos suficientes, será encaminhada à área responsável, e você será informado sobre a ação.

13 - ONDE EU POSSO VER A RESPOSTA?

Quando você fizer uma nova manifestação e quando a Ouvidoria responder, será enviado um e-mail. Lembre-se, porém, de que você não receberá resposta de uma manifestação anônima. Você também pode consultar o andamento e a resposta das suas manifestações através do protocolo da sua ouvidoria. Para isso, utilize a opção “consultar manifestação”.

14 - POSSO DENUNCIAR VÁRIOS FATOS EM UMA SÓ DENÚNCIA?

Para agilizar a apuração, solicitamos que seja feita uma manifestação para cada fato diferente (saúde, educação, entre outros).

