CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

PODER LEGISLATIVO DE
CARLOS GOMES

Avenida Pe. Estanislau Holeinik, nº 689 - Carlos Gomes/RS – CEP 99825-000

Ouvidoria Carlos Gomes/RS

Última modificação em 28 de Fevereiro de 2024

Mesa Diretora

Presidente: Flávio Luiz Prilla

Vice-Presidente: Leandro Golunski

1º Secretário: Valdecir José Stempkowski

2º Secretário: Rodinei Richwicki

1. Ouvidoria da Câmara Municipal de Carlos Gomes/RS

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. Serviços Disponibilizados

A função da Ouvidoria é receber, examinar, encaminhar e monitorar as manifestações da comunidade.

Categorização das manifestações:

- **Sugestão:** proposta de ideia ou formulação de melhoria das políticas e serviços oferecidos pela instituição legislativa;
- **Elogio:** expressão de apreço, reconhecimento ou contentamento pelo serviço ou em relação às pessoas envolvidas no serviço/atendimento;

- **Pedido:** solicitação de implementação de medida ou serviço;
- **Reclamação:** expressão de insatisfação ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou de funcionário/colaborador da instituição legislativa;
- **Denúncia:** comunicação de prática de ato ilegal cuja resolução dependa da intervenção da Câmara Municipal.

3. Formas de prestação do serviço

A Câmara Municipal de Vereadores de Carlos Gomes disponibiliza diversos meios para que o usuário possa enviar sua manifestação, podendo ser através de:

- WhatsApp pelo número (54) 9 9251-4975;
- Presencialmente na secretaria da Câmara Municipal de Carlos Gomes;
- Por carta enviada para o endereço: Av. Padre Estanislau Holeinik, 689 - Centro - Carlos Gomes/RS - 99825-000;
- Ou no site na Câmara de Vereadores através do link: https://camaracarlosgomes.rs.gov.br/pg.php?area=OUVIDORIA

4. Respostas ao cidadão

As respostas das solicitações serão encaminhadas 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.

Importante

É fundamental ressaltar que as expressões recebidas na Ouvidoria da Câmara Municipal de Carlos Gomes serão tratadas de acordo com as leis em vigor, garantindo a proteção das informações pessoais, a menos que a divulgação seja expressamente autorizada.

5. Horário de Expediente

Segunda-feira à sexta feira, das 07:30hs às 11:30hs e das 13hs às 17hs.

6. Sessões Ordinárias

As sessões ordinárias ocorrem duas vezes ao mês na primeira e terceira segundas-feiras do mês às 19hs.

Em caso de necessidade de realização de reunião extraordinária, estas acontecem em data e horário fixado no ato convocatório.

7. **Endereço**

   Avenida. Pe. Estanislau Holeinik, nº 689, Centro, Carlos Gomes/RS, CEP: 99825-000

8. **Telefones e WhatsApp**

   (54) 9 9251 4975 ou 9 9278 4886

9. **E-mail**

   camara@camaracarlosgomes.rs.gov.br

10. **Site**

    https://camaracarlosgomes.rs.gov.br/

11. **PARA SABER SOBRE DIÁRIAS E DESPESAS EM GERAL, ACESSE O PORTAL TRANSPARÊNCIA**

    https://transparencia.carlosgomes.rs.gov.br/sys523/publico/terceiroSetor.xhtml