



Estado do Rio Grande do Sul  
CÂMARA DE VEREADORES DE HERVAL

**OUVIDORIA**

**Câmara de Vereadores de HERVAL/RS**

**Endereço: Rua XV de Novembro, 537**

**Julho de 2024.**

**MESA DIRETORA**

**Presidente:**

**Ver. Antônio Ricardo Aquino Faria – Partido Progressista**

**e-mail: [ricardoaquinofaria@gmail.com](mailto:ricardoaquinofaria@gmail.com)**

**Vice-Presidente:**

**Ver. João Bosco Sais de Paiva – Partido Progressista**

**e-mail: [progressistasher@gmail.com](mailto:progressistasher@gmail.com)**

**1.º Secretário:**

**Ver. Valter Rudi Lima – Partido Progressista**

**e-mail: [progressistasher@gmail.com](mailto:progressistasher@gmail.com)**

**2.º Secretário:**

**Ver. Edinaldo Francisco Azevedo – União Brasil**

**e-mail: [edinaldofrancisco622@gmail.com](mailto:edinaldofrancisco622@gmail.com)**

**Demais Vereadores:**

**Ver<sup>a</sup>. Denise Cabreira da Silveira - Progressista -**

**e-mail: [denisecabreira@terra.com.br](mailto:denisecabreira@terra.com.br)**

**Ver. Davi Ricardo Nobre dos Santos – Partido Progressista**

**e-mail: [progressistasher@gmail.com](mailto:progressistasher@gmail.com)**

**Ver. Paulo Roberto Nobre dos Santos – Partido Progressista**

**e-mail: [progressistaher@yahoo.com.br](mailto:progressistaher@yahoo.com.br)**

**Ver. Paulo Ricardo Neves Coelho - PDT**

**e-mail: [pauloncoelho12@gmail.com](mailto:pauloncoelho12@gmail.com)**

**Ver. Paulo César Martins Carvalho – MDB**

**e-mail: [vereadorpassoca@yahoo.com.br](mailto:vereadorpassoca@yahoo.com.br)**

## APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão é inspirada na Lei Federal n.º13.460/2017, que estabelece orientações para a atuação das Unidades de Ouvidorias voltadas para a prestação de atendimento ao Cidadão, no Poder Executivo Federal.

Visando adequar-se à referida previsão legal, a Câmara Municipal de Herval/RS, através desta Carta de Serviços, busca simplificar a prestação de informações ao cidadão, proporcionando a este a possibilidade de apresentar suas manifestações de forma simples e eficaz.

### 1. OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE HERVAL

Esta Ouvidoria Parlamentar é um canal de comunicação entre o cidadão e a Câmara Municipal de Herval, tendo como missão compartilhar informações do Legislativo Hervalense, contribuindo para a transparência das ações e para a formação de uma cultura de respeito aos direitos humanos, promovendo a difusão da cidadania e da democracia.

### 2. SERVIÇOS OFERECIDOS

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

#### Classificação das manifestações:

- **Sugestão:** proposição de idéia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Casa Legislativa;
- **Elogio:** demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação pelo serviço ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento;
- **Solicitação:** requerimento de adoção de providência ou serviço;
- **Reclamação:** manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou de servidor/ colaborador da Casa Legislativa;
- **Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação da Câmara Municipal.

- **Simplifique:** Sugira alguma idéia para desburocratizar o serviço público.

### **3 - Formas de prestação do serviço**

O cidadão interessado em apresentar alguma manifestação à Ouvidoria poderá utilizar os meios abaixo especificados:

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre a sociedade e a Câmara. Você pode entrar em contato direto conosco para fazer: solicitações, sugestões, elogios, reclamações e denúncias. Para realizar uma manifestação à Câmara, basta entrar no site, acessar o ícone ouvidoria, clicar em cadastrar nova manifestação, preencher o formulário de maneira clara, completa e objetiva. Ao finalizar sua solicitação, um número de protocolo será gerado é necessário guardar o número para poder consultar o andamento de sua solicitação. Também é possível pessoalmente, no prédio da Câmara Municipal de Herval/RS, à Rua XV de Novembro, n.º537, no horário de atendimento da Casa Legislativa, das 12 às 18 horas; Via postal, ou ainda informação escrita protocolada no setor competente.

### **4 - Respostas ao cidadão**

As respostas às solicitações serão encaminhadas, pelos mesmos canais utilizados pelo cidadão no momento do envio da manifestação, ocasião esta em que o cidadão receberá um número de protocolo, o qual deverá ser utilizado quando da consulta da manifestação.

### **5 - Prazo para apresentação de resposta**

O prazo máximo previsto na Resolução n. 679/2022 para a resposta às manifestações feitas à Ouvidoria da Câmara é de 30 dias úteis, prorrogáveis por igual período.

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