



# CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

GESTÃO -2024

## **APRESENTAÇÃO:**

A Carta de Serviços ao Cidadão é inspirada na Lei Federal nº13.460/17, que estabelece orientações para a atuação das unidades de Ouvidorias voltadas à prestação de atendimento ao cidadão, no Poder Executivo e Legislativo Federal, Estadual e Municipal.

Visando adequar-se à referida previsão legal, a Câmara Municipal de Barra do Ribeiro, 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 Barra do Ribeiro

Esta Ouvidoria Parlamentar, criada pelo Decreto Legislativo nº 001/2019, é um canal de comunicação entre o cidadão e a Câmara Municipal de Barra do Ribeiro, tendo como missão compartilhar informações do Legislativo Barrense, 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.

**Ouvidor Geral** : Vereador Presidente Kátia Olizsewski Feijo.  
E-mail: [atendimento@barradoribeiro.rs.leg.br](mailto:atendimento@barradoribeiro.rs.leg.br)  
Telefones: (51) 3482-1688 – (51) 3482-1346

## 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 ideia 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.

## 3 - Formas de prestação do serviço:

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

- **Sistema Ouvidoria**: disponibilizado no site da Câmara Municipal, no link Ouvidoria:

(<https://barradoribeiro.cittaweb.com.br/citta/#/sic/formularioOuvidoria>)



- **Telefone:** através do número (51) 3482-1688 ou (51) 3482-1346;
- **Pessoalmente:** no prédio da Câmara Municipal, no horário de atendimento da Casa Legislativa, Segunda-feira à Sexta-feira, das 08h00min às 14h00min.

#### **4 - Respostas ao cidadão;**

As respostas às solicitações serão encaminhadas, preferencialmente, pelo sistema Ouvidoria, através do link (<https://barradoribeiro.cittaweb.com.br/citta/#/sic/formularioOuvidoria>) ou, também, 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.

#### **5 - Prazo para apresentação de respostas;**

O prazo máximo para resposta às manifestações feitas à Ouvidoria da Câmara é de 30 dias, conforme Art. 16 da Lei 13.460/2017. Em caso de questões complexas, que demandem pesquisa aprofundada do tema, tal prazo pode ser prorrogado por mais 30 dias.

#### **Importante:**

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

#### **Sessões Ordinárias:**

Na forma do Art. 102 da Resolução Legislativa nº 04/2006 as reuniões Ordinárias serão realizadas na 1ª (primeira) quinta-feira da 1ª quinzena e na 1ª (primeira) quinta-feira da 2ª (segunda) quinzena de cada mês, das 19h (dezenove horas) às 22h (vinte e duas horas), transferida para a data da primeira quinta-feira subsequente, no caso de feriado.



DECRETO LEGISLATIVO Nº 001/2019

*Cria a ouvidoria Geral na Câmara Municipal.*

Art. 1º. Fica criada a Ouvidoria Geral na estrutura administrativa da Câmara Municipal de Vereadores de Barra do Ribeiro-RS.

Art.2º. Constituem competências da Ouvidoria Geral:

I – receber e registrar com numeração autônoma sugestões, críticas, reclamações e representações de qualquer cidadão;

II – tomar conhecimento de matérias jornalísticas divulgadas pelos meios de comunicação, referentes ao funcionamento da Câmara Municipal de Vereadores deste município;

III – propor aos demais integrantes da Mesa Diretora providências que entender necessárias ao aperfeiçoamento institucional do Poder Legislativo Municipal;

IV – comunicar aos demais integrantes da Mesa Diretora condutas de agentes políticos e públicos do Poder Legislativo Municipal que possam caracterizar a prática de ilícito no exercício da função pública;

V – sugerir medidas para a preservação e a defesa do interesse público, o restabelecimento da legalidade e a responsabilidade política, administrativa, civil e criminal, conforme o caso.

Parágrafo único. O conhecimento de atos previstos nos incisos IV e V praticados por Vereadores ensejará o envio de expediente e da documentação probatória para leitura durante o Grande Expediente para conhecimento do Plenário e posterior remessa ao Ministério Público.

Art. 3º. A função de Ouvidor-Geral poderá ser desempenhada pelo Presidente da Câmara Municipal ou por parlamentar escolhido pelo Presidente da Mesa Diretora, com mandato de 01 (um) ano, permitida uma única recondução.

Parágrafo Único: O Presidente da Câmara Municipal poderá designar ocupante de cargo de provimento efetivo, para ocupar o cargo de ouvidor geral.

Art.4º. São atribuições do Ouvidor-Geral:

I– ouvir e anotar as queixas, críticas e sugestões de qualquer cidadão;

II – receber denúncias de atos de improbidade administrativa e de irregularidades praticadas por agentes políticos e servidores públicos do Poder Legislativo Municipal;

III – promover as ações necessárias à apuração da veracidade das reclamações e denúncias e, sendo o caso, levá-las ao conhecimento da Mesa Diretora;

IV – apresentar periodicamente à Mesa Diretora relatório circunstanciado das atividades da Ouvidoria-Geral.

Art. 5º Os cidadãos que desejarem prestar comunicações à Ouvidoria-Geral da Câmara Municipal de Vereadores de Barra do Ribeiro poderão fazê-las através de:

I– exposição oral, perante o Ouvidor-Geral, que tomará a termo o relato;

II– informação escrita protocolizada no setor competente;

III– via postal;

IV– telefonema.

V – Por via eletrônica, no portal do Poder Legislativo Municipal, no campo específico “Ouvidoria”.

Parágrafo único. Para apresentação de comunicação será exigida do cidadão apenas a sua identificação pessoal.

Art. 6º. O Ouvidor-Geral, mediante despacho fundamentado, remeterá ao arquivo as comunicações não identificadas e aquelas desprovidas de argumento verossímil.

Art. 7º. Quando for comprovada má-fé na comunicação prestada, o Ouvidor-Geral notificará o fato aos órgãos competentes para as providências legais.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE BARRA DO RIBEIR**  
**“BARRA DO RIBEIRO TERRA DA FÁBRICA DE GAITEIROS”**



Art. 8º. O Ouvidor-Geral, no uso de suas atribuições, poderá requisitar documentos para exame e posterior devolução, cabendo aos servidores do Poder Legislativo Municipal, ou aqueles que prestem serviços ao mesmo, prestar-lhes apoio e informações em caráter prioritário.

Art. 9º. A Mesa Diretora proporcionará os meios adequados ao desempenho das atividades da Ouvidoria Geral, inclusive disponibilizando, se necessário, o corpo funcional necessário ao exercício de suas atribuições administrativas.

Art. 10. Para a efetiva participação da sociedade nas atividades administrativas e legislativas deste Poder Legislativo Municipal, através da Ouvidoria criada por este Decreto Legislativo, incumbirá a Mesa Diretora dar ampla divulgação da existência da Ouvidoria-Geral, informando o local e horário de funcionamento, bem como o respectivo telefone e endereços eletrônicos de contato.

Art. 11. As despesas decorrentes do presente Decreto Legislativo correrão por conta da dotação orçamentária própria deste Poder Legislativo Municipal.

Art. 12. Este Decreto Legislativo entra em vigor na data de sua publicação.

Câmara Municipal de Barra do Ribeiro, em 05 de junho de 2019.

**JOÃO FRANCISCO SILVA FEIJÓ**  
Vereador Presidente

**EDUARDO BISCHOFF**  
Vereador Vice-Presidente

**CLAUDIR DA SILVA**  
Vereador Secretário