**Carta de Serviços**

****

**Camara de Vereadores de Bom Retiro do Sul-RS**

**CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento de transparência e participação social, previsto na Lei nº 13.460/2017, que tem como finalidade aproximar o cidadão da Administração Pública, informando de maneira clara, objetiva e acessível sobre os serviços prestados pela Câmara Municipal de Vereadores de Bom Retiro do Sul.

Por meio desta Carta, o usuário tem acesso às informações sobre os serviços disponíveis, os requisitos para acessá-los, os prazos de atendimento, os canais de comunicação e os compromissos de qualidade assumidos pela Câmara.

Este documento também busca incentivar a participação social, permitindo que o cidadão avalie e contribua para o aprimoramento dos serviços públicos oferecidos, fortalecendo o controle social e a cidadania.

**COMPROMISSOS DE QUALIDADE**

A Câmara de Vereadores estabelece como compromissos de qualidade no atendimento ao cidadão:

• Atendimento respeitoso, inclusivo e acessível, garantindo prioridade legal às pessoas com deficiência, idosos, gestantes e pessoas acompanhadas de crianças de colo.

• Previsão de tempo máximo de espera para atendimento presencial de até 10 minutos.

• Resposta às manifestações da Ouvidoria no prazo máximo de 30 dias, prorrogável uma única vez, por igual período, mediante justificativa.

• Atualização anual da Carta de Serviços ou sempre que houver alterações significativas nos serviços ofertados.

• Disponibilização de informações de forma clara, transparente e em linguagem cidadã.

**Atendimento ao Público**

|  |  |
| --- | --- |
| **Descrição** | Recepção e atendimento das demandas apresentadas pelos cidadãos. |
| **Público-alvo** | Todos os cidadãos. |
| **Requisitos e Documentos** | Documento de identificação, quando necessário. |
| **Etapas** | Comparecer presencialmente e aguardar atendimento. |
| **Prazo Máximo** | Até 20 minutos. |
| **Tempo de Espera** | Até 10 minutos. |
| **Taxa** | Gratuito. |
| **Canais de Acesso** | Presencial. |
| **Horário de Funcionamento** | Segunda a quinta: 8h às 11h30 e 13h30 às 17h; sexta: 8h às 11h30. |
| **Compromissos de Qualidade** | Atendimento humanizado e acessível. |

**Consulta à Legislação Municipal**

|  |  |
| --- | --- |
| **Descrição** | Disponibilização online de Leis, Decretos, Resoluções, Estatutos e Códigos Municipais. |
| **Público-alvo** | Todos os cidadãos. |
| **Requisitos e Documentos** | Acesso à internet. |
| **Etapas** | Acessar o portal e consultar a legislação. |
| **Prazo Máximo** | Imediato. |
| **Tempo de Espera** | Não se aplica. |
| **Taxa** | Gratuito. |
| **Canais de Acesso** | Online: **https://leismunicipais.com.br/camara/rs/bomretirodosul** |
| **Horário de Funcionamento** | 24 horas online. |
| **Compromissos de Qualidade** | Disponibilidade permanente e atualização da base de leis. |

**Recepção de Visitantes**

|  |  |
| --- | --- |
| **Descrição** | Atendimento aos cidadãos interessados em conhecer as dependências da Câmara. |
| **Público-alvo** | Todos os cidadãos. |
| **Requisitos e Documentos** | Agendamento prévio presencial ou por telefone. |
| **Etapas** | Solicitar agendamento e comparecer na data marcada. |
| **Prazo Máximo** | Até 15 dias para agendamento. |
| **Tempo de Espera** | Até 10 minutos no atendimento presencial. |
| **Taxa** | Gratuito. |
| **Canais de Acesso** | Presencial ou por telefone. |
| **Horário de Funcionamento** | Segunda a quinta: 8h às 11h30 e 13h30 às 17h; sexta: 8h às 11h30. |
| **Compromissos de Qualidade** | Garantia de acompanhamento durante a visita. |

**Sessões Legislativas ao Vivo**

|  |  |
| --- | --- |
| **Descrição** | Transmissão ao vivo das sessões legislativas pela página oficial da Câmara no Facebook. |
| **Público-alvo** | Todos os cidadãos. |
| **Requisitos e Documentos** | Acesso à internet. |
| **Etapas** | Acessar o link e acompanhar a transmissão ao vivo. |
| **Prazo Máximo** | Imediato. |
| **Tempo de Espera** | Não se aplica. |
| **Taxa** | Gratuito. |
| **Canais de Acesso** | Online:**https://www.facebook.com/C%C3%A2mara-de-Vereadores-de-Bom-Retiro-do-Sul-1935832183407930** |
| **Horário de Funcionamento** | De acordo com o calendário de sessões. |
| **Compromissos de Qualidade** | Disponibilização do conteúdo gravado após a transmissão. |

**Ouvidoria do Poder Legislativo**

|  |  |
| --- | --- |
| **Descrição** | Canal oficial de comunicação entre o cidadão e o Poder Legislativo, responsável pelo recebimento, análise e resposta das manifestações. |
| **Público-alvo** | Todos os cidadãos. |
| **Requisitos e Documentos** | Preenchimento de formulário ou contato por qualquer um dos canais disponíveis. |
| **Canais de Acesso** | Formulário eletrônico no site oficial, correspondência convencional, atendimento presencial em posto exclusivo, canal de WhatsApp. |
| **Etapas** | Recepção da manifestação, emissão de protocolo, análise, solicitação de informações complementares, decisão administrativa, ciência ao usuário. |
| **Prazos** | Análise preliminar em até 5 dias; complementação de informações solicitada em até 10 dias (resposta em 20 dias); resposta conclusiva em até 30 dias, prorrogável uma única vez; respostas de agentes públicos em até 20 dias, prorrogável uma vez. |
| **Garantias** | Sigilo assegurado, proteção ao denunciante, linguagem clara, possibilidade de mediação, nenhuma manifestação pode ser recusada. |
| **Relatórios e Avaliação** | Relatório anual consolidado com manifestações, motivos, providências adotadas e sugestões de melhoria, publicado no site oficial da Câmara. |

**RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS**

O cidadão pode registrar reclamações, sugestões e elogios por meio da Ouvidoria On-line. Além disso, pesquisas de satisfação serão disponibilizadas periodicamente para que os usuários avaliem a qualidade dos serviços. Em caso de descumprimento dos compromissos de qualidade, o usuário poderá registrar recurso junto à Ouvidoria ou ao Ministério Público, conforme legislação vigente.

Bom Retiro do Sul, 29 de setembro 2025

**Vereadores - Legislatura 2025/2028**



Sebinho

**Nome completo:** Clóvis Luiz Fontoura

**Partido:** Republicanos

**Estado:** RS

**Cidade:** Bom Retiro do Sul

**Escolaridade:**

Ensino Fundamental Incompleto

**Nascimento:** 02/08/1962 **Idade:** 63 anos

**Email:**

**Telefone** (51) 99901-4332



Dani

**Nome completo:** Danielle Guimarães Nascimento **Partido:** PSB **Estado:** RS

**Cidade:** Taquari

**Escolaridade:**

Superior Completo

**Nascimento:** 21/11/1986 **Idade:** 39 anos **Email:**

**Telefone** (51) 99897-7898



Diogo

**Nome completo:** Diogo Antoniolli

**Partido:** PL

**Estado:** RS

**Cidade:** Três Arroios

**Escolaridade:**

Médio Completo

**Nascimento:** 06/01/1985 **Idade:** 40 anos

**Email:**

**Telefone** (51) 98025-7497



Eder

**Nome completo:** Eder Eduardo M. Ciceri **Partido:** Republicanos **Estado:** RS

**Cidade:** Novo Hamburgo

**Escolaridade:**

Superior Incompleto

**Nascimento:** 26/08/1978 **Idade:** 46 anos

**Email:**

**Telefone** (51) 99359-3947



Fabio Porto

**Nome completo:** Fabio Porto Martins **Partido:** PSB

**Estado:** RS

**Cidade:** Bom Retiro do Sul

**Escolaridade:**

Superior Completo

**Nascimento:** 18/01/1985 **Idade:** 40 anos

**Email:**

**Telefone** (51) 99675-7723

**Nome completo:** João Batista Ferreira

**Partido:** PSB

**Estado:** RS

**Cidade:** Bom Retiro do Sul

**Escolaridade:**

João Batista Superior incompleto

**Nascimento:** 22/04/1978 **Idade:** 46 anos **Email:**

**Telefone** (51) 99637-5062



João Pedro

**Nome completo:** João Pedro F. F. Pazuch

**Partido:** PSB

**Estado:** RS

**Cidade:** Bom Retiro do Sul

**Escolaridade:**

Superior Completo

**Nascimento:** 04/11/1997 **Idade:** 27 anos **Email:**

**Telefone** (51) 99641-4340



Josi

**Nome completo:** Josi Gorgen

**Partido:** Republicanos

**Estado:** RS

**Cidade:** Bom Retiro do Sul

**Escolaridade:**

Superior Completo

**Nascimento:** 19/06/1980 **Idade:** 44 anos

**Email:**

**Telefone** (51) 99514-7030

**Nome completo:** Juliano Beppler da Silva **Partido:** PSB

**Estado:** RS

**Cidade:** Bom Retiro do Sul

**Escolaridade:**

Juliano Beppler Superior Completo

**Nascimento:** 28/10/1983 **Idade:** 42 anos **Email:**

**Telefone** (51) 99815-9989

**Mesa Diretora 2025**

**Presidente**

Fabio Porto Martins

**1º Vice-Presidente**

Josi Gorgen

**1º Secretário**

Diogo Antoniolli

**2º Secretário**

Danielle Guimarães Nascimento

**Comissões**

**COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA E REDAÇÃO:**

São atribuições da comissão estudar, analisar e anexar documentos e provas ao Processo para dar transparência e legalidade a matéria, juridicamente, observando o teor e composição

**Data de Início:** 01/01/2025 **Data de Término:** 31/12/2025

Presidente: DANIELLE GUIMARÃES NASCIMENTO

Relator: JULIANO BEPPLER DA SILVA

Membro: JOSI GORGEN

**COMISSÃO DE FINANÇAS, ORÇAMENTOS E TRIBUTAÇÃO:**

São atribuições da comissão analisar matérias de caráter financeiro

**Data de Início:** 01/01/2025 **Data de Término:** 31/12/2025

Presidente: JOAO BATISTA FERREIRA

Relator: DANIELLE GUIMARÃES NASCIMENTO

Membro: EDER EDUARDO M. CICERI

**COMISSÃO DE EDUCAÇÃO, SAÚDE E MEIO AMBIENTE:**

São atribuições da comissão matérias relacionadas à ensino, saúde e meio ambiente.

**Data de Início:** 01/01/2025 **Data de Término:** 31/12/2025

Presidente: JULIANO BEPPLER DA SILVA

Relator: DIOGO ANTONIOLLI

Membro: CLÓVIS L. FONTOURA