

# Ouvidoria Municipal: Transparência, Governança e Direitos do Cidadão

Eduardo Luchesi



2025

# CURSO

## OUVIDORIAS PÚBLICAS – LEI 13.460



Prof. Eduardo Luchesi



## OUVIDORIAS PÚBLICAS – LEI 13.460

# ORIENTAÇÕES PARA A REGULARIZAÇÃO DA OUVIDORIA E PARA A ELABORAÇÃO E A ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Lei 13460

2



## OUVIDORIAS PÚBLICAS – LEI 13.460



### 1. Fundamentos Legais

A Lei nº 13.460/2017 institui normas básicas para a **participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos**. Ela trata dos instrumentos de diálogo entre o Estado e o cidadão, com destaque para a **Carta de Serviços ao Usuário** e o papel das **Ouvidorias Públicas**.

#### Outros marcos importantes:

- **CF/88, art. 37**: administração pública deve seguir os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.
- **Decreto nº 9.094/2017**: reforça a simplificação do atendimento ao usuário e incentiva o uso de tecnologias para melhorar os serviços.
-  Esses dispositivos embasam a **regularização institucional da ouvidoria** e a **obrigatoriedade de informar os serviços oferecidos**.

Lei 13460

3



## OUVIDORIAS PÚBLICAS – LEI 13.460



### 2. Regularização da Ouvidoria Pública

Para estar de acordo com a legislação, o órgão ou entidade pública precisa **institucionalizar formalmente sua ouvidoria**. Isso significa:

- **Criação oficial** por meio de ato normativo (ex: portaria ou lei municipal).
- **Escolha do ouvidor** com perfil técnico e ético, preferencialmente com conhecimento em administração pública ou atendimento ao cidadão.
- A ouvidoria deve ser **vinculada diretamente à alta administração**, para garantir sua autonomia funcional e independência de atuação.
- A estrutura mínima deve incluir:
  - Ambiente físico e/ou canal digital de atendimento
  - Pessoal capacitado
  - Acesso a sistemas informatizados (como o **e-Ouv** ou equivalentes estaduais/municipais).
- Exemplo prático: um município pode instituir a ouvidoria por meio de uma lei municipal e designar o ouvidor por portaria, garantindo que haja atendimento presencial e online (site, aplicativo, telefone).

Lei 13460

4



## OUVIDORIAS PÚBLICAS – LEI 13.460

### 3. Funcionalidade e Procedimentos

A ouvidoria deve contar com **procedimentos padronizados** para assegurar a qualidade no atendimento:

- **Recebimento:** manifestações devem ser registradas em sistema oficial.
- **Classificação:** identificar se é reclamação, sugestão, denúncia, elogio ou solicitação.
- **Encaminhamento:** direcionar ao setor responsável pela resposta ou providência.
- **Resposta ao usuário:** dentro do **prazo legal/regimental**.
- **Acompanhamento e retorno ao cidadão.**

Também é fundamental a elaboração de **relatórios periódicos**, que devem ser apresentados à chefia e, se possível, ao público, para prestar contas da atuação da ouvidoria.

- Exemplo: Um cidadão reclama do atendimento em uma unidade de saúde. A ouvidoria registra, encaminha à Secretaria de Saúde, acompanha a resposta e retorna ao cidadão com o desfecho.

Lei 13460

5



## OUVIDORIAS PÚBLICAS – LEI 13.460

### 4. Carta de Serviços ao Usuário

A Carta de Serviços é um **instrumento de transparência** que detalha os serviços prestados ao público. Segundo a Lei nº 13.460/2017, art. 7º, **todos os órgãos e entidades devem publicá-la**.

A carta deve informar:

- Quais serviços estão disponíveis
- Como acessá-los (presencial, eletrônico, por telefone)
- Quais documentos são necessários
- Prazos e custos envolvidos
- Canais de atendimento e de ouvidoria

Ela deve ser **acessível, objetiva e clara**, com linguagem cidadã.

- Exemplo: Na área de educação, pode incluir o serviço de matrícula escolar, com local, documentos exigidos e prazos.

Lei 13460

6



## OUVIDORIAS PÚBLICAS – LEI 13.460

### 5. Atualização da Carta de Serviços

A Carta de Serviços não pode ser estática. Ela precisa ser **revista periodicamente**:

- Sempre que houver **alterações nos serviços oferecidos**.
- Com base em **demandas e manifestações dos usuários**.
- Utilizando **dados da ouvidoria** para identificar falhas ou melhorias.

Esse processo de atualização deve envolver os servidores responsáveis pelos serviços, para garantir que as informações estejam corretas e completas.

- É recomendável que a nova versão seja publicada com **transparência**, destacando as alterações realizadas.

Lei 13460

7



## OUVIDORIAS PÚBLICAS – LEI 13.460

### 6. Monitoramento e Avaliação

A atuação da ouvidoria e a efetividade da Carta de Serviços devem ser **monitoradas continuamente**, com uso de:

- **Indicadores de desempenho** (ex: tempo médio de resposta, índice de satisfação).
- **Pesquisas de opinião com os usuários**, de forma amostral ou digital.
- **Análise das manifestações recebidas** como insumo para melhorias.
- Esses mecanismos ajudam a transformar as ouvidorias em **ferramentas de gestão estratégica**, além de fortalecer a confiança da população nos serviços públicos.

Lei 13460

8



## OUVIDORIAS PÚBLICAS – LEI 13.460

- **Formas de otimização das estruturas já implantadas —**
- Protocolo-Geral, SIC (Serviço de Informação ao Cidadão) e Ouvidoria — com foco no cumprimento **conjunto** das Leis nº **13.460/2017** (direitos dos usuários) e nº **12.527/2011** (Lei de Acesso à Informação - LAI).



### 1. Integração entre Protocolo, SIC e Ouvidoria

- Promover **interoperabilidade entre os sistemas e fluxos de atendimento**.
- Estabelecer **fluxos internos bem definidos** para cada tipo de demanda:
  - Protocolo: entrada formal de documentos e processos.
  - SIC: pedidos formais de acesso à informação.
  - Ouvidoria: manifestações de usuários (reclamações, denúncias, sugestões etc.).
- Exemplo: Uma solicitação de informação registrada por engano na ouvidoria pode ser redirecionada automaticamente ao SIC.
- 📌 Isso evita retrabalho, reduz prazos e melhora a resposta ao cidadão.

Lei 13460

9



## OUVIDORIAS PÚBLICAS – LEI 13.460



### 2. Unificação de canais de entrada

- Criar **um único ponto de acesso ao cidadão**, como um **balcão físico unificado ou portal eletrônico integrado**.
- O cidadão não precisa saber previamente se deve procurar o SIC, a Ouvidoria ou o Protocolo — o atendimento inicial faz o redirecionamento correto.
- Exemplo: Um site institucional com menu único de “Fale Conosco”, que organiza as demandas por tipo de solicitação.

Lei 13460

10





## OUVIDORIAS PÚBLICAS – LEI 13.460



### 3. Padronização dos procedimentos e formulários

- Elaborar **modelos padronizados de formulários** para:
  - Registro de pedidos de acesso à informação (LAI)
  - Registro de manifestações na ouvidoria (Lei 13.460)
  - Protocolo de documentos/processos administrativos
- Reduz falhas de preenchimento, acelera triagem e promove segurança jurídica.
- Inclui **prazos uniformes e linguagem clara nos avisos e respostas.**

Lei 13460

1  
1



## OUVIDORIAS PÚBLICAS – LEI 13.460



### 4. Capacitação cruzada das equipes

- Treinar os servidores que atuam em qualquer uma dessas áreas para:
  - Entender as atribuições e limites de cada setor.
  - Orientar corretamente o cidadão.
  - Manusear os sistemas relacionados (SEI, e-SIC, e-Ouv, etc.).
- Isso amplia a **capacidade de atendimento** e evita repasses desnecessários.

Lei 13460

1  
2



## OUVIDORIAS PÚBLICAS – LEI 13.460



### 5. Digitalização e uso de sistemas interligados

- Implantar ou aperfeiçoar sistemas eletrônicos (como e-SIC, e-Ouv, protocolo digital).
- Garantir que **os sistemas “conversem” entre si**, ainda que por meio de planilhas compartilhadas, dashboards ou relatórios periódicos.
- Exemplo: O mesmo número de protocolo pode gerar relatórios de acompanhamento para diferentes setores, de forma integrada.

Lei 13460

1  
3



## OUVIDORIAS PÚBLICAS – LEI 13.460



### 6. Planejamento conjunto e reuniões intersetoriais

- Promover **reuniões periódicas entre os responsáveis pelo Protocolo, SIC e Ouvidoria** para:
  - Alinhar rotinas.
  - Discutir problemas recorrentes.
  - Sugerir melhorias conjuntas.
- Isso fortalece a **governança da informação** e dos serviços públicos.

Lei 13460

1  
4





## OUVIDORIAS PÚBLICAS – LEI 13.460



### 7. Monitoramento conjunto de indicadores

- Criar **painéis integrados de controle**, com dados como:
  - Volume de solicitações em cada canal.
  - Prazos médios de resposta.
  - Satisfação do usuário.
- Permite a identificação de **gargalos e oportunidades de melhoria**.



### 8. Divulgação clara dos canais e seus propósitos

- Informar à população, com linguagem simples:
  - Quando usar o SIC, a Ouvidoria ou o Protocolo.
  - Quais são os prazos e os direitos garantidos em cada caso.
- Pode ser feito por meio de:
  - Materiais impressos
  - Vídeos explicativos
  - Cartazes nas unidades públicas
  - Publicações nas redes sociais institucionais

Lei 13460

1  
5



## OUVIDORIAS PÚBLICAS – LEI 13.460



### CONCEITOS LEGAIS

A Lei nº **13.460/2017** trata da **proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos**. Ela estabelece que a administração pública deve:

- Garantir **tratamento adequado ao usuário**;
- Oferecer **meios de participação** (como ouvidorias);
- Promover **transparência e melhoria dos serviços**.
- A ouvidoria pública é o canal institucional responsável por **receber, analisar e encaminhar manifestações dos usuários**, promovendo a escuta ativa e a melhoria contínua dos serviços públicos.

Lei 13460

1  
6



## OUVIDORIAS PÚBLICAS – LEI 13.460



### ATRIBUIÇÕES E PRERROGATIVAS DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS

Segundo a Lei 13.460/2017, art. 13 e seguintes, as ouvidorias devem:

- **Receber, examinar e encaminhar manifestações** dos usuários;
- **Responder ao cidadão**, dando ciência das providências adotadas;
- **Propor melhorias** nos serviços com base nas manifestações recebidas;
- **Promover a mediação** entre usuários e administração pública;
- **Produzir relatórios periódicos** de desempenho e satisfação dos usuários;
- Atuar com **autonomia, imparcialidade, transparência e ética**.
- 📌 A ouvidoria **não substitui corregedoria, auditoria ou controladoria**, mas pode dialogar com esses órgãos, especialmente em casos de denúncias.

Lei 13460

1  
7



## OUVIDORIAS PÚBLICAS – LEI 13.460



### TIPOS DE MANIFESTAÇÕES (art. 9º da Lei nº 13.460/2017)

As ouvidorias devem estar preparadas para receber e tratar **diferentes tipos de manifestações**:

1. **Denúncia**  
Comunicação de prática ilegal ou irregular, que pode indicar violação de normas legais ou éticas. Pode envolver servidor, órgão ou serviço público.
2. **Reclamação**  
Expressão de insatisfação do usuário com o serviço prestado, como descumprimento de prazos, mau atendimento, falhas na execução etc.
3. **Sugestão**  
Proposta de melhoria no funcionamento do serviço público.
4. **Elogio**  
Reconhecimento de atendimento ou serviço público de qualidade.

Lei 13460

1  
8



## OUVIDORIAS PÚBLICAS – LEI 13.460



### DIFERENÇA ENTRE DENÚNCIA E

| Critério    | Denúncia                                            | Reclamação                                         |
|-------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Conteúdo    | Relato de ato ilegal, irregular ou antiético        | Insatisfação com o serviço prestado ou atendimento |
| Alvo        | Conduta de servidor, gestor ou órgão                | Serviço ou procedimento administrativo             |
| Providência | Pode gerar apuração formal (sindicância, PAD, etc.) | Normalmente requer correção ou melhoria no serviço |
| Exemplo     | Servidor desvia recurso público                     | Médico faltou ao plantão marcado                   |

Lei 13460

1  
9



## OUVIDORIAS PÚBLICAS – LEI 13.460



### FORMA DE APRESENTAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

De acordo com o **art. 10 da Lei nº 13.460/2017**, as manifestações dos usuários **podem ser apresentadas de forma presencial ou eletrônica**, por meio de:

- Formulários físicos disponíveis nas unidades públicas;
- Canais eletrônicos (sites oficiais, e-Ouv, aplicativos, e-mail institucional);
- Atendimento telefônico, quando houver;
- Atendimento por escrito, protocolado em setor responsável.

📌 **Importante:** A administração pública deve garantir **acessibilidade**, inclusive para pessoas com deficiência, e **ampla divulgação** desses canais.

- 💠 **Exemplo prático:** Um município pode disponibilizar um terminal de autoatendimento com acesso à ouvidoria e ao SIC em locais públicos (ex: prefeitura ou unidades de saúde).

Lei 13460

2  
0



## OUVIDORIAS PÚBLICAS – LEI 13.460

### IDENTIFICAÇÃO DO MANIFESTANTE

Conforme o **art. 11 da Lei 13.460/2017**, o usuário **pode se identificar ou não**, de acordo com o tipo de manifestação:

#### **Manifestação identificada:**

- O cidadão informa seus dados pessoais (nome, contato, CPF, etc.);
- A administração pública deve garantir **confidencialidade dos dados**;
- Permite **resposta direta ao manifestante** com o resultado da análise.

#### **Manifestação anônima:**

- Admissível principalmente em **denúncias**, conforme art. 10, § 1º;
- A administração **pode apurar os fatos relatados**, desde que contenham **elementos mínimos** para investigação;
- Não será possível resposta direta ao denunciante.
-  **Proteção de dados:** A ouvidoria deve adotar medidas para **proteger a identidade do usuário**, quando solicitado, conforme a **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/2018)**.

Lei 13460

2  
1



## OUVIDORIAS PÚBLICAS – LEI 13.460

### **Resumo prático para a ouvidoria:**

- Estimular a **identificação do usuário**, mas aceitar denúncias anônimas.
- Garantir **sigilo, proteção de dados e acolhimento respeitoso**.
- Oferecer **diversos canais de acesso** e assegurar sua efetividade.

Lei 13460

2  
2



## OUVIDORIAS PÚBLICAS – LEI 13.460

### FLUXO DAS MANIFESTAÇÕES

O tratamento deve seguir um fluxo padronizado e transparente, com etapas bem definidas:

1. **Recepção** da manifestação (presencial, digital ou por telefone);
  2. **Registro formal** no sistema ou formulário da ouvidoria;
  3. **Classificação** da manifestação (reclamação, denúncia, sugestão, etc.);
  4. **Encaminhamento interno** ao setor competente, se necessário;
  5. **Análise e resposta preliminar**, com possibilidade de solicitação de mais informações;
  6. **Resposta conclusiva ao usuário**, com ciência do que foi apurado e decidido.
-  **Importante:** A ouvidoria atua como **ponte entre o usuário e o órgão responsável**, mas **não substitui** a autoridade competente.

Lei 13460

2  
3



## OUVIDORIAS PÚBLICAS – LEI 13.460

### PRAZOS PARA TRATAMENTO

Segundo o **art. 13, § 3º da Lei 13.460/2017**, o prazo para resposta é de:

- **Até 30 dias**, prorrogável por mais **30 dias** de forma justificada.
-  A contagem começa **a partir do recebimento da manifestação**.
-  A prorrogação deve ser **comunicada ao usuário antes do vencimento do prazo original**.

### DECISÃO ADMINISTRATIVA

A manifestação deve ser respondida com **fundamentação clara e objetiva**:

- Deve conter **análise técnica ou administrativa** da situação relatada;
- Quando for procedente, **indicar as providências adotadas**;
- Quando for improcedente, **explicar os motivos e a legislação aplicável**.
-  As decisões devem seguir os princípios da **legalidade, razoabilidade, transparência e ética**.

Lei 13460

2  
4



## OUVIDORIAS PÚBLICAS – LEI 13.460



### CIÊNCIA DA DECISÃO AO REQUERENTE

O usuário tem **direito de ser informado do resultado de sua manifestação**, conforme o **art. 13, § 4º**.

- A resposta deve ser **clara, cordial e compreensível**;
- Deve ser enviada pelo mesmo canal usado na solicitação (salvo solicitação contrária);
- A resposta deve indicar, se for o caso, **prazo para execução das providências** adotadas.
-  A ouvidoria também pode disponibilizar um **código de acompanhamento online** ou um canal de consulta posterior.

Lei 13460

2  
5



## OUVIDORIAS PÚBLICAS – LEI 13.460



### RELATÓRIOS DE GESTÃO DA OUVIDORIA



#### Obrigatoriedade e periodicidade

Conforme o **art. 14 da Lei nº 13.460/2017**, é **obrigatória** a elaboração de relatório de gestão das ouvidorias.

- **Periodicidade mínima: anual**, mas a legislação local pode prever relatórios semestrais ou trimestrais.
- Os relatórios devem **sistematizar os dados** e as manifestações recebidas.
-  **Finalidade:** subsidiar a administração na **melhoria da prestação dos serviços públicos**.

Lei 13460

2  
6



## OUVIDORIAS PÚBLICAS – LEI 13.460



### Conteúdos obrigatórios

O relatório deve conter, no mínimo:

- **Quantidade e tipos de manifestações recebidas;**
- **Assuntos mais recorrentes;**
- **Tempo médio de resposta;**
- **Providências adotadas;**
- **Propostas de melhoria** nos serviços com base nas manifestações;
- **Indicadores de desempenho e avaliação** dos serviços.
-  Esses dados permitem o acompanhamento da **qualidade dos serviços públicos** e **identificação de falhas sistêmicas**.

Lei 13460

2  
7



## OUVIDORIAS PÚBLICAS – LEI 13.460



### Encaminhamento à autoridade máxima e divulgação

- O relatório deve ser **encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade** (art. 14, §1º);
- Deve ser **divulgado em local de fácil acesso**, preferencialmente **no sítio eletrônico oficial** (art. 14, §2º).
-  A publicidade desses relatórios reforça a **transparência e o controle social**.

Lei 13460

2  
8





## OUVIDORIAS PÚBLICAS – LEI 13.460

### CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



#### Conceito, periodicidade e publicação

Segundo o **art. 7º da Lei nº 13.460/2017**, a Carta de Serviços é um instrumento de **transparência ativa** que **informa ao cidadão quais serviços o órgão presta e como acessá-los**.

- Deve ser **atualizada periodicamente** e estar **sempre disponível ao público**, inclusive em formato digital acessível.
- Sua publicação deve ocorrer **no site oficial e, se possível, em unidades físicas de atendimento**.
-  **Não é facultativa**: sua elaboração e divulgação são **obrigatórias para todos os órgãos e entidades públicas**.

Lei 13460

2  
9



## OUVIDORIAS PÚBLICAS – LEI 13.460



### Objetivos

- Informar claramente **quais serviços estão disponíveis ao cidadão**;
- Esclarecer os **requisitos, documentos, prazos e locais de atendimento**;
- Estimular o **controle social, a transparência e o compromisso com a qualidade** dos serviços.
-  Também serve como **instrumento de planejamento e avaliação da gestão pública**.

Lei 13460

3  
0



## OUVIDORIAS PÚBLICAS – LEI 13.460



### Conteúdos obrigatórios

A Carta de Serviços deve conter (art. 7º, §1º):

- **Serviços oferecidos;**
- **Requisitos e documentos necessários** para acesso;
- **Etapas do atendimento;**
- **Prazos máximos para prestação do serviço;**
- **Locais e formas de acesso** (presencial, digital, telefone);
- **Mecanismos de consulta e acompanhamento;**
- **Formas de manifestação do usuário** (ouvidoria, SIC, etc.).
-  Os dados devem ser **claros, acessíveis e organizados por temas ou áreas.**

Lei 13460

3  
1



## OUVIDORIAS PÚBLICAS – LEI 13.460



### Dever de atualização periódica e permanente divulgação

A Carta deve ser **atualizada sempre que houver alteração nos serviços ou procedimentos** e sua **divulgação deve ser contínua.**

- A **não atualização** pode comprometer o atendimento ao cidadão e configurar descumprimento da legislação.
- Sugere-se a **criação de fluxos internos** para revisão periódica do conteúdo.
-  A **revisão anual** é uma boa prática de governança, especialmente com base nas análises da ouvidoria.

Lei 13460

3  
2

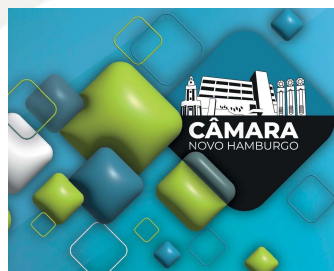


## OUVIDORIAS PÚBLICAS – LEI 13.460

- MODELO DE CARTA DE SERVIÇOS

Lei 13460

3  
3



12ª  
edição



Informações  
sobre os setores  
e funcionamento  
do Legislativo





## Informações Técnicas

## Mesa Diretora 2023

Novo Hamburgo, Câmara Municipal - CMNH/RS, 2023

Carta de Serviços ao Cidadão

1. Administração Pública. 2. Poder Legislativo.

3. Prestação de Serviços. 4. Serviço Público.

Câmara Municipal de Novo Hamburgo. II. Título.

2023, Edições Câmara Municipal de Novo Hamburgo/RS

A Carta de Serviços é um instrumento de gestão que reflete efetivamente o papel social da organização à medida que informa aos cidadãos quais os serviços prestados pelo Legislativo, como eles podem ser acessados e obtidos, além dos compromissos e os padrões de atendimento estabelecidos. Ela é fruto de um trabalho voluntário de servidores da Câmara que pertenciam ao Comitê de Gestão da Qualidade, instituído no Legislativo pela Resolução nº 6/2011. O grupo nasceu após a Câmara aderir, em junho de 2010, ao Gspública, criado em 2005 pelo então Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Participaram do projeto de elaboração da primeira edição da Carta de Serviços: Adriana Sachser, Adriano Gomes, Cléia Dóris Caberlon, Fernanda Luft, Gledir Bernardo, Luciana Costa, Márcia Oliva Zamboni, Marco Aurelio da Silva, Maria Carolina Hagen, Paulo César Rodrigues, Sayuri Takagi, Simara Cecatto, Tatiane Lopes de Souza e Viviane Siqueira.

**Direção-Geral da Câmara Municipal de Novo Hamburgo**  
Flávio Luis Teixeira da Silva

**Coordenação de conteúdo da Carta de Serviços**  
Gerência de Comunicação Social

**Projeto gráfico e diagramação**  
Tatiane Lopes de Souza - Jornalista

**Fotografias e arte**  
Daniele Souza - Jornalista  
Jaime Freitas - Jornalista  
Maira Kieffer - Jornalista  
Moris Mozart Musskopf - Publicitário

**Capa e contra-cap**  
Mizael Tobias - Estagiário de Artes Visuais

**Correção ortográfica**  
Luis Francisco Caselani - Jornalista



*Na foto, Darlan, Ica, Ferdinando e Tita*

**Fernando Lourenço**  
Presidente da Câmara Municipal de Novo Hamburgo

**Ricardo Ritter - Ica**  
Vice-Presidente

**Semilda dos Santos - Tita**  
Primeira-Secretária

**Darlan Oliveira**  
Segundo-Secretário

2 Carta de Serviços

Carta de Serviços 3



## Sumário

## Sumário



**PARLAMENTO**  
**LUGAR DE DEBATES,**  
**LUGAR DE DIREITOS**

AJUDE A DEFINIR OS RUMOS DE  
**NOVO HAMBURGO**

**REUNIÕES DE COMISSÕES**  
3594-0583  
4º ANDAR

**SESSÕES PLENÁRIAS**  
PLENÁRIO LUIZ OSWALDO BENDER  
TERREO  
SEGUNDAS - 18h / QUARTAS - 14h

**TRIBUNA POPULAR**  
INFORMAÇÕES  
3594-0585

**GABINETES DOS VEREADORES**  
4º e 5º ANDARES

**PRESIDÊNCIA**  
3594-0506  
2º ANDAR

**ESCOLA DO LEGISLATIVO**  
3594-0505  
2º ANDAR

**PROCURADORIA DA MULHER**  
3594-0560  
TERREO

**CÂMARA NOVO HAMBURGO**

**tv câmara**  
NOVO HAMBURGO  
3594-0593  
5º ANDAR

**SOCIAL MÍDIA**  
@camaranh.rs.gov.br  
@camaranh.rs.gov.br

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| Câmara Municipal de Novo Hamburgo                   | 6  |
| Identidade Organizacional                           | 7  |
| Sessões                                             | 8  |
| Comissões Permanentes                               | 10 |
| Conselho de Ética e Procuradoria Especial da Mulher | 13 |
| Tribuna Popular                                     | 14 |
| Gabinetes Parlamentares                             | 15 |
| Vereadores                                          | 16 |
| Ouvidoria                                           | 19 |
| Escola do Legislativo                               | 20 |
| Vereador Mirim                                      | 21 |
| Apoio Legislativo, Protocolo e Secretaria           | 22 |
| Gerência de Comunicação Social                      | 23 |
| Outros Contatos                                     | 25 |

Carta de Serviços

5



## Câmara Municipal de Novo Hamburgo

Identidade Organizacional

**A** Câmara foi instituída a partir da criação do município de Novo Hamburgo. Em 5 de abril de 1927, o então presidente do Estado do Rio Grande do Sul, Borges de Medeiros, emancipou, por decreto, o 2º Distrito de São Leopoldo. Na mesma data, criou a administração provisória e nomeou Jacob Kroeff Netto como intendente interino da nova cidade.

Kroeff Netto marcou a primeira eleição municipal para 29 de maio. Portanto, 54 dias após a emancipação, Novo Hamburgo elegia seus primeiros vereadores.

A Câmara deu início a seus trabalhos no dia 5 de junho, com a posse dos sete conselheiros – como eram chamados os vereadores. Também foram empossados o intendente Leopoldo Petry, cargo equivalente ao de prefeito, e seu vice, Guilherme Ludwig. Três anos depois, em 3 de novembro de 1930, foram suspensas as atividades de todas as casas legislativas do país. Uma junta militar assumiu o Governo Federal, iniciando um período de exceção. Somente em 1946, com a promulgação da 3ª Constituição Brasileira, as câmaras e assembleias foram reativadas.

Passados 17 anos, a Câmara Municipal de Novo Hamburgo voltou a funcionar. No dia 3 de dezembro de 1947, foi empossada sua nova legislatura. Os conselheiros passaram a ser identificados como vereadores, e essa legislatura foi designada como sendo a primeira do município.



**Localização:** Palácio 5 de Abril, rua Almirante Barroso, 261, Centro Novo Hamburgo (RS) | CEP 93510-290  
**Telefone geral:** (51) 3594-0500  
**Telefone da portaria:** (51) 3594-0576  
**E-mail:** [camaranh@camaranh.rs.gov.br](mailto:camaranh@camaranh.rs.gov.br)

**Horário de atendimento:** de segunda a quinta-feira, das 9h às 18h, e sexta-feira, das 8h às 14h.

A identificação é obrigatória para acessar as dependências da Câmara Municipal e, para isso, o cidadão deverá apresentar documento com foto e realizar cadastro na entrada. Após, será encaminhado ao setor desejado.

| DIRETRIZES ORGANIZACIONAIS |                                                                                                                                                       |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Missão</b>              | Legislar, fiscalizar e atuar com transparência na promoção da cidadania e na representação da sociedade hamburguesa.                                  |
| <b>Visão</b>               | Ser referência em gestão pública no âmbito do Poder Legislativo no Estado do Rio Grande do Sul, buscando a satisfação dos públicos interno e externo. |
| <b>Valores</b>             | Legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, probidade, ética, transparência, responsabilidade e cordialidade.                    |

6    Carta de Serviços

7    Carta de Serviços



## Câmara Municipal de Novo Hamburgo

Identidade Organizacional

### Sessão Ordinária

As sessões ordinárias ocorrem durante o ano legislativo – de 1º de fevereiro a 15 de dezembro – todas as segundas-feiras, a partir das 18h, e às quartas-feiras, a partir das 14h, no Plenário da Câmara Municipal. Nessas sessões, os parlamentares deliberam sobre a ordem do dia, ou seja, sobre a pauta previamente designada para votação. A maioria dos parlamentares deve estar presente para a abertura da sessão, e todos, a não ser que estejam licenciados ou representando a Câmara fora da sede do Legislativo, devem participar das votações.

### Funcionamento das sessões

As sessões seguem um roteiro predefinido, previsto no Regimento Interno. Logo após a abertura, o presidente da Mesa Diretora concede a palavra a um vereador para leitura de um texto religioso ou filosófico. Em seguida, a ata da sessão anterior é votada. Cópias da ata são distribuídas aos vereadores até 30 minutos antes da sessão, sendo assegurada a possibilidade de ressalva por parte dos parlamentares. Após, nas sessões de quartas-feiras, é possível realizar homenagens.

Na sequência, ocorre a leitura do Expediente. Nesse documento estão registradas as correspondências recebidas, as proposições apresentadas, bem como requerimentos e pedidos de providências. É assegurado o tempo de três minutos para cada vereador falar sobre as suas solicitações. Depois, acontece a discussão e votação da ordem do dia, na qual constam as matérias legislativas (projetos, moções etc.). Os vereadores podem debater as propostas e justificar seus votos. Convidados podem falar na tribuna, apresentando ideias ou respondendo a perguntas dos vereadores. Na sequência, começam as falas da Tribuna Popular. Após, é aberto o espaço destinado ao uso da palavra pelos vereadores. Por último, o uso da palavra é concedido aos líderes de bancada.

### Sessão Comunitária

As sessões comunitárias são realizadas, sempre que solicitadas, na primeira quinta-feira de cada mês, a partir das 19h. Para levar o debate ao seu bairro, o cidadão deve requerer por escrito, através da associação de moradores ou de outra entidade, e entregar o pedido na Secretaria da Câmara. O secretário municipal envolvido com a pauta em discussão é convocado para participar da sessão. Assim, as dúvidas da população são imediatamente esclarecidas.

### Sessão Solene

De acordo com o Regimento Interno, as sessões solenes destinam-se a comemorações e homenagens. Elas são convocadas pelo presidente da Câmara ou por deliberação do Plenário. Geralmente começam no início da noite, mas não há uma regra fixa sobre o horário. As sessões solenes comemorativas a aniversários de fundação de quaisquer entidades somente serão realizadas quando estas completarem lustros ou décênios.

### Sessão Extraordinária

As sessões extraordinárias podem ser realizadas em qualquer dia da semana e destinam-se à votação de projetos. Elas podem ser convocadas pelo presidente da Câmara, por um terço dos vereadores, pela Comissão Representativa ou pelo prefeito, quando houver matéria de interesse público relevante e urgente. Nesses casos, os parlamentares somente podem deliberar sobre a matéria da convocação.

### Sessão Especial

As sessões especiais devem ser requeridas por pelo menos três vereadores, sendo submetidas à aprovação do Plenário. São realizadas, no máximo, três sessões especiais por ano. Elas obedecem ao mesmo rito das sessões ordinárias e devem ocorrer, obrigatoriamente, em local que esteja de acordo com a legislação vigente para recebimento do público, bem como iluminação adequada, rede elétrica, alvará de funcionamento e afins. O espaço deve ter capacidade mínima de 50 acomodações para espectadores. Essas sessões ocorrem às segundas e quartas-feiras, podendo, excepcionalmente, para adequação de necessidade do anfitrião, ser realizadas em horário diverso das sessões ordinárias, desde que não o ultrapasse em duas horas.

8    Carta de Serviços

9    Carta de Serviços





## Comissões Permanentes

A Câmara Municipal conta com oito comissões permanentes, cada uma composta por três vereadores. Elas analisam as proposições que tramitam pelo Legislativo e promovem estudos, pesquisas e investigações sobre temas de interesse público. As reuniões são abertas à comunidade, salvo quando, por motivo relevante, seus membros deliberarem, por maioria, que ela deva ser reservada. **Localização:** sala Sandra Hack – 403 – 4º andar. **Telefone:** (51) 3594-0583. **E-mail:** [comissoes@camarahr.rs.gov.br](mailto:comissoes@camarahr.rs.gov.br)

**Comissão de Competitividade, Economia, Finanças, Orçamento e Planejamento** avalia matérias como as peças orçamentárias, opina sobre os balanços da Prefeitura e da Mesa Diretora, analisar proposições que fixem vencimentos do funcionalismo, fiscalizar a previdência do Município e sugerir a adoção de medidas que tornem Novo Hamburgo mais competitiva economicamente.

**Comissão de Obras, Serviços Públicos e Mobilidade Urbana** estão à análise sobre a criação, extinção e transformação de cargos e funções nos Poderes Executivo e Legislativo, a organização dos serviços públicos e demais assuntos relativos a obras públicas, saneamento, habitação, mobilidade urbana, viação, transporte, comunicações, fontes de energia e mineração. Além disso, cabe à comissão fiscalizar o cumprimento do Plano Diretor.

**Comissão de Direitos Humanos, Cidadania e Defesa do Consumidor** estão o zelo pelo cumprimento da Declaração Universal dos Direitos Humanos, a abordagem de assuntos relacionados ao idoso, à criança e ao adolescente, bem como a investigação, no território do município, de qualquer tipo de lesão, individual ou coletiva, que tenha sido apresentada pelos meios de comunicação ou denúncia.

**Comissão de Educação, Cultura, Desporto, Ciência e Tecnologia** tem por incumbência sugerir medidas e opinar sobre proposições atinentes à educação, cultura, esporte, patrimônio histórico e o desenvolvimento artístico, científico e tecnológico.

**Comissão de Segurança Pública** acompanha as ações do Executivo e propõe políticas públicas ao Município, Estado e União. Zela pelo cumprimento da legislação na área e promove palestras, estudos, debates e trabalhos técnicos visando à redução da violência.

**Codi**

**Presidente:** Enio Brizola  
**Relator:** Semilda dos Santos - Tita  
**Secretária:** Lourdes Valim  
*Reuniões: segundas-feiras, às 15h30*

**Cofi**

**Presidente:** Raízer Ferreira  
**Relator:** Darlan Oliveira  
**Secretário:** Cristiano Coller  
*Reuniões: segundas-feiras, às 17h*

**Coes**

**Presidente:** Raízer Ferreira  
**Relator:** Darlan Oliveira  
**Secretário:** Ito Luciano  
*Reuniões: segundas-feiras, às 14h30*

**Cood**

**Presidente:** Felipe Kuhn Braun  
**Relator:** Lourdes Valim  
**Secretário:** Enio Brizola  
*Reuniões: segundas-feiras, às 15h*

**Cose**

**Presidente:** Inspetor Luz  
**Relator:** Gustavo Finck  
**Secretário:** Vladi Lourenço  
*Reuniões: quartas-feiras, às 13h30*

10

Carta de Serviços

11

Carta de Serviços



## Comissões Permanentes

**Comissão de Constituição, Justiça e Redação**

Todos os projetos recebem parecer da Comissão de Constituição, Justiça e Redação, que opina sobre o aspecto constitucional, legal e regimental. Também elabora a redação final das propostas aprovadas com emendas parlamentares.

**Comissão de Saúde** fiscaliza problemas relacionados à higiene e à saúde pública, analisa proposições legislativas e intercede em prol da população em demandas como falta de atendimento.

**Comissão de Meio Ambiente**

A análise de projetos com impacto ambiental e temas como gestão de resíduos e tratamento de água e esgoto estão no escopo da Comissão de Meio Ambiente.

**Conselho de Ética e Decoro Parlamentar** é composto por três vereadores, escolhidos em eleição aberta para mandatos de um ano – e respeitando, tanto quanto possível, a representação proporcional dos partidos que integram o Legislativo. O grupo se reúne sempre que necessário ou quando convocado por um de seus membros, por comissão da Casa ou pelo presidente da Câmara Municipal. O Conselho de Ética é regulamentado pela Resolução nº 6/2015.

A Procuradoria Especial da Mulher foi instituída pela Resolução nº 15/2017 e inaugurada em março de 2018. Ela é um canal de acolhimento feminino e de combate à discriminação de gênero.

A Procuradoria da Mulher faz parte da Rede Integrada Laço Lilás, que reúne entidades voltadas para o atendimento a vítimas de violência de gênero. O grupo tem como meta fazer Novo Hamburgo recuar na lista de líderes de ocorrências no estado.

**Coju**

**Presidente:** Ricardo Ritter - Ica  
**Relator:** Ito Luciano  
**Secretário:** Enio Brizola  
*Reuniões: segundas-feiras, às 14h*

**Coad**

**Presidente:** Raízer Ferreira  
**Relator:** Semilda dos Santos - Tita  
**Secretário:** Vladi Lourenço  
*Reuniões: segundas-feiras, às 16h*

**Coma**

**Presidente:** Enio Brizola  
**Relator:** Ricardo Ritter - Ica  
**Secretário:** Gerson Peteffi  
*Reuniões: segundas-feiras, às 16h30*

**Conselho de Ética e Decoro Parlamentar**

**Localização:** sala Sandra Hack – 403 – 4º andar  
**Telefone:** (51) 3594-0583

**Procuradoria Especial da Mulher**

**Localização:** sala Glacini Eli Santos da Silva – andar térreo  
**Telefone/WhatsApp:** (51) 3594-0560  
**Procuradora 2023/2024:** vereadora Lourdes Valim  
**Site:** [www.reddilas.com](http://www.reddilas.com) | **Instagram:** @rede\_lilas

12

Carta de Serviços

13

Carta de Serviços

## Tribuna Popular

**N**ão são apenas os vereadores e os convidados que têm voz na tribuna durante as sessões ordinárias: todos os cidadãos camarárgueses podem se manifestar sobre assuntos de interesse da comunidade. O espaço chamado Tribuna Popular está previsto no Regimento Interno e é regulamentado pela Resolução nº 11/1999.

Os interessados em fazer uso do espaço devem se inscrever no setor de Secretaria com antecedência mínima de 24 horas. No ato da inscrição, é preciso deixar claro o tema que será tratado. Não é permitido falar sobre assuntos de interesse particular.

A Tribuna Popular é disponibilizada logo após a votação das matérias que constam na ordem do dia. O tempo é de 10 minutos. Quem fizer uso da Tribuna Popular deverá aguardar 60 dias para poder participar novamente.

**Agendamento da Tribuna Popular:** Presencialmente no 3º andar – Secretaria  
**Telefone para informações:** (51) 3594-0517/0585  
**Tempo de espera:** 5 minutos

## Gabinetes Parlamentares

**O**s gabinetes parlamentares estão abertos ao cidadão, que pode ser atendido pelos assessores ou pelo próprio vereador. O tempo de espera para cada solicitação é de cinco minutos.



O principal trabalho dos vereadores é fiscalizar a Prefeitura e os órgãos da administração indireta. Eles ainda devem analisar e votar todos os projetos feitos pelo Executivo Municipal e podem apresentar suas próprias propostas, sempre observando o que diz a Constituição Federal. Os parlamentares também devem cobrar ações pontuais, como a troca de lâmpadas nos postes e a pavimentação de ruas, e apresentar sugestões.

14    Carta de Serviços

Carta de Serviços    15

## Vereadores

**Fernando Lourenço**  
 Localização: sala 202 – 2º andar  
 Telefone: (51) 3594-0506 e WhatsApp: (51) 98594-7503  
 E-mail: [emerson-lourenco@camaranh.rs.gov.br](mailto:emerson-lourenco@camaranh.rs.gov.br)  
 Facebook: [FernandinhoLourenco70](https://www.facebook.com/FernandinhoLourenco70)  
 Instagram: [@fernandinhoLourenco](https://www.instagram.com/@fernandinhoLourenco)

**Cristiano Collier**  
 Localização: sala 413 – 4º andar  
 Telefone: (51) 3594-0528/0529 e WhatsApp: (51) 98199-7288  
 E-mail: [cristiano-coller@camaranh.rs.gov.br](mailto:cristiano-coller@camaranh.rs.gov.br)  
 Facebook: [Vereadorcristianocollelh](https://www.facebook.com/Vereadorcristianocollelh) e [cristiano.collier](https://www.facebook.com/cristiano.collier)  
 Instagram: [@cristianocollier](https://www.instagram.com/@cristianocollier)

**Darlan Oliveira**  
 Localização: sala 502 – 5º andar  
 Telefone: (51) 3594-0556/0557  
 E-mail: [darlan-oliveira@camaranh.rs.gov.br](mailto:darlan-oliveira@camaranh.rs.gov.br)  
 Facebook: [DarlanOliveira](https://www.facebook.com/DarlanOliveira) e [darlanoliveira](https://www.facebook.com/darlanoliveira)  
 Instagram: [@darlanoliveiras](https://www.instagram.com/@darlanoliveiras)

**Ério Brizola**  
 Localização: sala 404 – 4º andar  
 Telefone: (51) 3594-0544/0545 e WhatsApp: (51) 99853-1685  
 E-mail: [erio-brizola@camaranh.rs.gov.br](mailto:erio-brizola@camaranh.rs.gov.br) e [vereadorbrizola@gmail.com](mailto:vereadorbrizola@gmail.com)  
 Facebook: [VereadornioBrizola](https://www.facebook.com/VereadornioBrizola)  
 Instagram: [@vereadorbrizola](https://www.instagram.com/@vereadorbrizola)  
 Twitter: [@vereadorbrizola](https://twitter.com/@vereadorbrizola)

**Felipe Kuhn Braun**  
 Localização: sala 411 – 4º andar  
 Telefone: (51) 3594-0526/0527 e WhatsApp: (51) 99653-1092  
 E-mail: [felipe-braun@camaranh.rs.gov.br](mailto:felipe-braun@camaranh.rs.gov.br)  
 Facebook: [FelipeKuhnBraun](https://www.facebook.com/FelipeKuhnBraun) e [felipekuhnbraun1](https://www.facebook.com/felipekuhnbraun1)  
 Instagram: [@felipekuhnbraun](https://www.instagram.com/@felipekuhnbraun)

## Vereadores

**Gerson Peteffi**  
 Localização: sala 507 – 5º andar  
 Telefone: (51) 3594-0548/0549  
 E-mail: [gerson-peteffi@camaranh.rs.gov.br](mailto:gerson-peteffi@camaranh.rs.gov.br)  
 Facebook: [VereadorPeteffi](https://www.facebook.com/VereadorPeteffi)  
 Instagram: [@vereadorpetteff](https://www.instagram.com/@vereadorpetteff)

**Gustavo Finck**  
 Localização: sala 409 – 4º andar  
 Telefone: (51) 3594-0546/547  
 E-mail: [gustavo-finck@camaranh.rs.gov.br](mailto:gustavo-finck@camaranh.rs.gov.br)  
 Site: [www.gustavofinck.com.br](http://www.gustavofinck.com.br)  
 Twitter: [@gustavofinck](https://twitter.com/@gustavofinck)  
 Facebook: [Finckgustavo](https://www.facebook.com/Finckgustavo)  
 Instagram: [@gustavofinck](https://www.instagram.com/@gustavofinck)

**Inspetor Luz**  
 Localização: sala 406 – 4º andar  
 Telefone: (51) 3594-0558/0559 e WhatsApp: (51) 99388-0149  
 E-mail: [jorge-santos@camaranh.rs.gov.br](mailto:jorge-santos@camaranh.rs.gov.br)  
 Facebook: [vereadorinspetorluz](https://www.facebook.com/vereadorinspetorluz)  
 Instagram: [@vereadorinspetorluz](https://www.instagram.com/@vereadorinspetorluz)

**Ito Luciano**  
 Localização: sala 509 – 5º andar  
 Telefone: (51) 3594-0543/0542, (51) 99182-1908 e WhatsApp: (51) 98621-0400  
 E-mail: [ito-rosa@camaranh.rs.gov.br](mailto:ito-rosa@camaranh.rs.gov.br)  
 Facebook: [Ito14610](https://www.facebook.com/Ito14610)  
 Instagram: [@itoluciano](https://www.instagram.com/@itoluciano)

**Jurdes Valim**  
 Localização: sala 402 – 4º andar  
 Telefone: (51) 3594-0543/0542, (51) 99182-1908 e WhatsApp: (51) 98621-0400  
 E-mail: [gabinetejurdesvalim@gmail.com](mailto:gabinetejurdesvalim@gmail.com)  
 Facebook: [VereadorJurdesValimGuerra](https://www.facebook.com/VereadorJurdesValimGuerra)  
 Instagram: [@jurdes\\_valim](https://www.instagram.com/@jurdes_valim)

16    Carta de Serviços

Carta de Serviços    17





## Vereadores

**Raizer Ferreira**  
 Localização: sala 506 – 5º andar  
 Telefone: (51) 3594-0536/537 e WhatsApp: (51) 99932-8119  
 E-mail: [raizer-ferreira@camaranh.rs.gov.br](mailto:raizer-ferreira@camaranh.rs.gov.br)  
 Twitter: @ferreira-raizer  
 Facebook: Raizerferreiraoficial  
 Instagram: @raizerferreira

**Ricardo Ritter - Ito**  
 Localização: sala 504 – 5º andar  
 Telefone: (51) 3594-0550/0551 e WhatsApp: (51) 99121-5921  
 E-mail: [ricardo-ritter@camaranh.rs.gov.br](mailto:ricardo-ritter@camaranh.rs.gov.br) e [ricardocaritter@gmail.com](mailto:ricardocaritter@gmail.com)  
 Facebook: Ricardo.ritter.18 e ICAricardoritter  
 Instagram: @ricardoritteri

**Semir dos Santos - Ti**  
 Localização: sala 408 – 4º andar  
 Telefone: (51) 3594-0554/0555 e WhatsApp: (51) 99188-4033  
 E-mail: [semir-da-santos@camaranh.rs.gov.br](mailto:semir-da-santos@camaranh.rs.gov.br)  
 Facebook: Vereadoratita  
 Instagram: @vereadoratita

**Vladi Lourenço**  
 Localização: sala 511 – 5º andar  
 Telefone: (51) 3594-0534/0535  
 E-mail: [vladimir-lourenco@camaranh.rs.gov.br](mailto:vladimir-lourenco@camaranh.rs.gov.br) e [vladi.vereador@hotmail.com](mailto:vladi.vereador@hotmail.com)  
 Facebook: Vereadorvladiourenco  
 Instagram: @vladi.vereador.nh

## Ouvidoria

18

Carta de Serviços

**O canal de comunicação direta entre a população e o Poder Legislativo. Ele recebe, examina e encaminha, quando necessário, denúncias, reclamações, sugestões e elogios referentes à administração da Câmara Municipal de Novo Hamburgo.**

parlamentar e às áreas de abrangência da Administração Municipal, consolidando a democracia e fortalecendo a participação popular. Para isso ocorrer, a Ouvidoria organiza e interpreta as demandas recebidas, acompanha e responde ao cidadão. Os dados coletados são transformados em indicadores quantitativos e qualitativos do nível de satisfação dos cidadãos que utilizam os serviços públicos municipais. Os gráficos podem ser acessados no portal institucional, pelo menu Transparência.

**Localização:** 2º andar  
**Telefone:** 0800-643-0555 ou (51) 3594-0506  
**E-mail:** [ouvidoria@camaranh.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@camaranh.rs.gov.br)  
**Tempo de espera:** as respostas para informações, reclamações e sugestões serão apresentadas em até 15 dias úteis



19

Carta de Serviços



## Escola do Legislativo

**Realiza eventos voltados para a capacitação dos vereadores, servidores e estagiários, bem como concebe, executa e acompanha projetos com foco na formação de cidadania, no desenvolvimento do senso crítico e político e na divulgação do papel da Câmara Municipal e do vereador. A Escola também auxilia no desenvolvimento institucional e promove eventos culturais e de integração.**





**Localização:** sala 203 – 2º andar  
**Telefone:** (51) 3594-0505  
**E-mail:** [escoladolegislativo@camaranh.rs.gov.br](mailto:escoladolegislativo@camaranh.rs.gov.br)  
**Tempo de espera:** 48 horas



## Vereador Mirim

20

Carta de Serviços

**O Projeto Vereador Mirim surgiu em 2017 com o objetivo de incentivar a participação da jovem na política, através da integração da Câmara de Novo Hamburgo com a comunidade escolar do município. O intuito é possibilitar que os estudantes compreendam o papel do Poder Legislativo Municipal no contexto em que estão inseridos, contribuindo para a formação da cidadania e o conhecimento dos aspectos políticos da sociedade brasileira.**

O projeto consiste na seleção de turmas de escolas municipais, estaduais e particulares de Novo Hamburgo, que posteriormente participam de palestras sobre a Câmara no Plenário do Legislativo. Após essa etapa, cada escola trabalha em sala de aula os temas abordados e elegem seus parlamentares, que participam de atividades como oficinas de elaboração de proposições legislativas e ensaios preparatórios para a participação na Sessão do Vereador Mirim no final do ano. Nesta sessão, os vereadores mirims indicam as suas proposições legislativas que serão apresentadas pelos atuais vereadores no mesmo ano, concretizando a participação dos estudantes na vida política da cidade. Em 2020, o projeto foi citado no Guia do Parlamento Aberto como exemplo de participação social. O documento norteia ações para que as casas legislativas se tornem, cada vez mais, abertas à sociedade.





*A última edição do projeto foi em 2019 devido à Covid-19.*

**Localização:** sala 203 – 2º andar  
**Telefone:** (51) 3594-0505  
**E-mail:** [escoladolegislativo@camaranh.rs.gov.br](mailto:escoladolegislativo@camaranh.rs.gov.br)  
**Tempo de espera:** 48 horas

21

Carta de Serviços



## Protocolo / Secretaria

## Assessoria de Imprensa

### Protocolo / Secretaria

A Secretaria presta informações ao público em geral, orientando na pesquisa de matérias legislativas no site da Câmara, por meio do Sistema de Apoio ao Processo Legislativo (SAPL). Realiza, ainda, o protocolo geral de documentos, com encaminhamento aos setores competentes.



**Localização:** 3º andar  
**Telefone:** (51) 3594-0517/0585  
**E-mail:** [secretaria@camaranh.rs.gov.br](mailto:secretaria@camaranh.rs.gov.br)  
**Tempo de espera:** 5 minutos

### Apoio Legislativo

Setor responsável pelo recebimento de proposições legislativas, assessoria de técnica legislativa e pela sistematização, encaminhamento, controle e registro de tramitação de projetos de lei, decreto legislativo e resolução, emendas, moções e demais documentos acessórios. Realiza também o acompanhamento das sessões legislativas e o monitoramento do painel eletrônico de votações. Responsável ainda pela sistematização/compilação de normas jurídicas e o acompanhamento dos prazos de promulgação, sanção e publicação das leis municipais.

**Localização:** 3º andar  
**Telefone:** (51) 3594-0571  
**E-mail:** [proposicao-apoiolcg@camaranh.rs.gov.br](mailto:proposicao-apoiolcg@camaranh.rs.gov.br)  
**Tempo de espera:** 5 minutos

### Assessoria de Imprensa

Divulga informações das atividades administrativas e dos vereadores para os veículos de comunicação impressos, radiofônicos, televisivos e de internet de Novo Hamburgo e região.

### Portal Institucional

O site [portal.camaranh.rs.gov.br](http://portal.camaranh.rs.gov.br) contém a cobertura completa das atividades do Legislativo hamburguense: sessões ordinárias, comunitárias, especiais e solenes, eventos, reuniões e demais ações e atividades inerentes à instituição e ao mandato dos vereadores. O cidadão também pode ter acesso ao SAPL (Sistema de Apoio ao Processo Legislativo), que contém os projetos de lei, decretos legislativos, relatórios de atividades, leis, atas, pronunciamentos e outras normas jurídicas pelo link [sapl.camaranh.rs.gov.br](http://sapl.camaranh.rs.gov.br). E receber a lista de notícias pelo celular. Basta solicitar pelo WhatsApp: (51) 99388-0416.

Acesse pelo QR Code:



### Galeria de Fotos

A cobertura fotográfica das atividades da Câmara hamburguense pode ser acessada pelo site: [flickr.com/camaramunicipaldenovohamburgo](http://flickr.com/camaramunicipaldenovohamburgo)

### Redes Sociais

A Câmara Municipal aderiu às novas tecnologias de comunicação porque acredita que elas ampliam o processo de transparência. Facebook, Twitter e Instagram são importantes ferramentas de difusão de informações.

**Facebook, Twitter e Instagram: @camaranh**

22

Carta de Serviços

23

Carta de Serviços



## Gerência de Comunicação Social

## Outros Contatos

### TV Câmara

É o canal de televisão institucional da Câmara Municipal de Novo Hamburgo, no qual são transmitidas sessões plenárias e divulgadas ações realizadas pelo Legislativo. Com programação ao vivo e gravada, a TV Câmara pode ser assistida às segundas, terças e quintas-feiras, das 17h às 22h, e às quartas e sextas, das 13h às 20h, pelo canal 16 da Claro/Net. A programação ao vivo da TV Câmara também pode ser assistida pelo portal.camaranh.rs.gov.br e pela página [youtube.com/TVCamaraNH](http://youtube.com/TVCamaraNH).



**Localização:** o estúdio da TV Câmara NH está localizado no 5º andar do Legislativo, na sala Antônio Mendes  
**Telefone:** (51) 3594-0593  
**E-mail:** [tv@camaranh.rs.gov.br](mailto:tv@camaranh.rs.gov.br)  
**Tempo de espera:** a demanda é registrada imediatamente e respondida no mesmo dia

### Presidência

[presidencia@camaranh.rs.gov.br](mailto:presidencia@camaranh.rs.gov.br)

### Gabinete de Apoio da Presidência

[apoio.presidencia@camaranh.rs.gov.br](mailto:apoio.presidencia@camaranh.rs.gov.br)  
 Telefone: (51) 3594-0506

### Diretoria-Geral

[diretoria@camaranh.rs.gov.br](mailto:diretoria@camaranh.rs.gov.br)  
 Telefone: (51) 3594-0503/0504

### Procuradoria-Geral

[procuradoria@camaranh.rs.gov.br](mailto:procuradoria@camaranh.rs.gov.br)  
 Telefone: (51) 3594-0520/0511

### Diretoria Administrativa

[dadministrativa@camaranh.rs.gov.br](mailto:dadministrativa@camaranh.rs.gov.br)  
 Telefone: (51) 3594-0570

### Diretoria Legislativa

[dlegislativa@camaranh.rs.gov.br](mailto:dlegislativa@camaranh.rs.gov.br)  
 Telefone: (51) 3594-0591

### Gabinete Financeiro

[financas@camaranh.rs.gov.br](mailto:financas@camaranh.rs.gov.br)  
 Telefone: (51) 3594-0598

24

Carta de Serviços

25

Carta de Serviços



CONHEÇA ALGUMAS REALIZAÇÕES PELAS CAMPANHAS DE NOVO HAMBURGO MUNICIPAL




canal 16 - Claro  
 tvcamaranh  
 camaranh  
 camaranh  
 camaranh  
 (51) 99388 0416

camaranh.rs.gov.br

**CÂMARA**  
NOVO HAMBURGO



## OUVIDORIAS PÚBLICAS – LEI 13.460

- EXEMPLOS DE RELATÓRIOS DE GESTÃO

Lei 13460

4  
8



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
CÂMARA MUNICIPAL DE FARROUPILHA  
CASA LEGISLATIVA DR. LIDOVINO ANTONIO FANTON

**Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria**

A Câmara Municipal de Farroupilha, em acordo com o Governo Federal, apresenta o mecanismo de Ouvidoria FalaBR como ferramenta disponível para manifestação do cidadão. Através dela, o cidadão poderá registrar sua denúncia, elogio, reclamação, solicitação ou sugestão de assuntos referentes ao Poder Legislativo municipal.

O sistema permite a integração da Ouvidoria da Câmara de Farroupilha com as demais Ouvidorias de Esfera Federal, Estadual e municipal, objetivando assim maior celeridade no atendimento da manifestação.

Este relatório tem como base legal a Lei Federal 13.460/17 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

**Ano de análise:** 2019

**I - o número de manifestações recebidas:** 00 (zero)

**II - os motivos das manifestações:** Não houve manifestações.

**III - a análise dos pontos recorrentes:** Não houve manifestações

**IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas:**  
Não houve manifestações

Farroupilha, 22 de setembro de 2020.

49



  
CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES  
DOIS IRMÃOS - RS

Pág 1 de 3

**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE DOIS IRMÃOS**  
**ANO 2021**

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Vereadores de Dois Irmãos, instituída através da Lei Municipal nº 4.713 de 02 de julho de 2019, apresenta o relatório de gestão referente às manifestações recebidas no ano de 2021, com base nos artigos 14 e 15 da referida lei:

**1. Número de manifestações recebidas:** 10 (dez)

**2. Motivos das manifestações:** 2 denúncias, 2 reclamações e 6 solicitações de informações

**3. Análise dos pontos recorrentes:**

1. Duas manifestações relatam não terem sido selecionadas para o auxílio emergencial do Governo Federal.
2. Denúncia de recebimento supostamente indevido de auxílio emergencial.
3. Cadastro de carteira de trabalho digital.
4. Reclamações e denúncia por parte do mesmo manifestante de que o Poder Executivo Municipal não responde aos pedidos de informação ou responde de forma incompleta. Reclama do sistema de protocolo e ouvidoria do Executivo, que descumpra lei de acesso à informação e que o tempo de resposta é muito demorado.
5. Solicitação de informação sobre lei que autorizasse vacinação em empresas e por que ocorreu em só algumas.
6. Sinalização com cones em via pública. Cidadão questionou sobre permissão para colocação de cones de sinalização em via pública, que determinadas pessoas/empresas faziam a sinalização e a ele foi negado pelo Executivo.
7. Estacionamento em faixa amarela, anexada foto de veículo estacionado irregularmente.

**4. Providências adotadas pelo Poder Legislativo nas soluções apresentadas:**

1. Quanto ao auxílio emergencial, apesar de não ser de competência da Ouvidoria do Legislativo Municipal, foram informados os canais de atendimento como site do Governo Federal sobre o auxílio, e ainda telefone, e-mail e endereço do Departamento de Assistência Social.
2. Quanto à denúncia de suposto recebimento indevido de auxílio emergencial, foi fornecido e-mail do Ministério Público Federal, por tratar-se de recurso público federal.

*R A*

**GEPAM®**



Pág 2 de 3

**CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES**  
DOIS IRMÃOS - RS

3. Sobre o cadastro da carteira de trabalho digital, foi solicitada por morador de outro município, ao qual foi respondido que procurasse o SINE ou Prefeitura local e também foi indicado site do governo federal sobre o assunto.

4. Esta ouvidoria encaminhou as manifestações de insatisfação de contribuinte quanto à falta de resposta do Executivo aos pedidos de informação, morosidade de resposta e descumprimento de lei de acesso à informação aos vereadores para tomarem ciência, inclusive foi oferecido espaço na Tribuna Popular e contato telefônico dos vereadores ao manifestante. Além disso, a Câmara encaminhou ofício ao Executivo com as reclamações do cidadão, que alegou ter respondido aos protocolos.

5. Não foi criada lei municipal para vacinação em empresas. O vereador Ramon Arnold respondeu ao solicitante que empresas com maior número de trabalhadores receberam essa força tarefa a fim de reduzir filas no centro de vacinação, e que a ação não prejudicou a vacinação das faixas etárias na época, e que pessoas com dificuldade de locomoção também eram atendidas em domicílio.

6. Quanto aos cones de sinalização em via pública, o próprio cidadão já havia aberto protocolo no Executivo e recebido resposta do setor de Sinalização e Trânsito da Prefeitura, mesmo assim essa ouvidoria encaminhou questionamento ao Executivo e depois repassou a resposta ao requerente.

7. Quanto ao veículo estacionado em faixa amarela, foi orientado ao manifestante que acione a Brigada Militar quando presenciar tal situação, pois é o órgão responsável.

Implantada em julho de 2019, a Ouvidoria da Câmara vem realizando os procedimentos possíveis e necessários para responder às manifestações dos usuários, encaminhando-as às autoridades competentes e mantendo os requerentes informados do andamento e conclusão dos processos, prestando seu serviço de forma adequada.

Cabe ressaltar que o sistema de Ouvidoria da Câmara propicia ao cidadão o atendimento de suas demandas através dos seguintes canais:

- página na internet → <http://www.doisirmaos.rs.leg.br>
- e-mail → [ouvidoria@doisirmaos.rs.leg.br](mailto:ouvidoria@doisirmaos.rs.leg.br)
- telefone → (51) 3564 1905
- presencialmente na sede da Câmara, na Rua São Leopoldo, nº 1231, Bairro Primavera, Dois Irmãos/RS, de segunda a sexta-feira, das 8h às 14h.

*R* *A*

**GEPAM®**



Pág 3 de 3

**CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES**  
DOIS IRMÃOS - RS

Relatório encaminhado ao Presidente da Câmara de Vereadores, bem como disponibilizado integralmente na página oficial deste Poder Legislativo.

Dois Irmãos, 27 de janeiro de 2022.

  
Charlise Salla Vetter  
Ouvidora Geral do Poder Legislativo de Dois Irmãos  
Portaria 010/2019

Recebi o presente relatório em 27/01/2022.

  
Ramon Arnold  
Presidente da Câmara de Vereadores



# OBRIGADO!

 /gepamgestaopublica

 @gepamgestaopublica

 @gepam.gestaopublica

 (11) 4063- 4972

 gepam@gepam.adm.br



# Manual da Ouvidoria





# SUMÁRIO

## CONTATO COM OS SETORES DO ÓRGÃO

|                                                                    |          |
|--------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1. ENCAMINHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO AO SETOR COMPETENTE .....</b> | <b>3</b> |
| 1.1. ENCAMINHAMENTO DE RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO .....    | 3        |
| 1.2. ENCAMINHAMENTO DE ELOGIO .....                                | 4        |
| <b>2. ENCAMINHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO PARA OUTRO ÓRGÃO.....</b>     | <b>5</b> |
| 2.1. TEXTO DE NOTIFICAÇÃO AO ÓRGÃO DESTINATÁRIO.....               | 6        |
| 2.2. TEXTO DE NOTIFICAÇÃO .....                                    | 6        |
| <b>3. PEDIDO DE JUSTIFICATIVA PARA PRORROGAÇÃO DE PRAZO .....</b>  | <b>7</b> |

## CONTATO COM O MANIFESTANTE

|                                                                        |           |
|------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>4. RESPOSTAS CONCLUSIVAS.....</b>                                   | <b>7</b>  |
| 4.1. RESPOSTA CONCLUSIVA PARA RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO ..... | 7         |
| 4.2. RESPOSTA CONCLUSIVA PARA ELOGIO .....                             | 8         |
| <b>5. QUANDO NÃO FOR DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL .....</b>             | <b>8</b>  |
| 5.1. COMPETÊNCIA DE OUTRO ENTE PÚBLICO .....                           | 8         |
| 5.2. COMPETÊNCIA DO SETOR PRIVADO .....                                | 9         |
| <b>6. PRORROGAÇÃO DE PRAZO - JUSTIFICATIVA.....</b>                    | <b>9</b>  |
| 6.1. COM JUSTIFICATIVA DO SETOR .....                                  | 9         |
| 6.2. SEM JUSTIFICATIVA DO SETOR .....                                  | 9         |
| <b>7. PEDIDO DE COMPLEMENTAÇÃO .....</b>                               | <b>10</b> |
| <b>8. ARQUIVAMENTO DE MANIFESTAÇÕES .....</b>                          | <b>10</b> |
| 8.1. ARQUIVAMENTO DE MANIFESTAÇÃO - DUPLICIDADE.....                   | 11        |
| 8.2. ARQUIVAMENTO DE MANIFESTAÇÃO - FALTA DE URBANIDADE.....           | 11        |
| <b>9. CONTATOS POR E-MAIL.....</b>                                     | <b>11</b> |
| 9.1. ORIENTAÇÕES SOBRE O FALA.BR .....                                 | 11        |
| 9.2. INFORMAÇÕES SOBRE REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO (identificada).....    | 12        |
| 9.3. INFORMAÇÕES SOBRE REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO (anônima).....         | 12        |
| <b>10. MANIFESTAÇÕES SOBRE LGPD.....</b>                               | <b>13</b> |



## CONTATO COM OS SETORES DO ÓRGÃO

*Ao receber uma manifestação de ouvidoria pelo Sistema Fala.BR, é de boa prática que mantenha o registro de encaminhamento para o setor do órgão responsável por fornecer uma resposta conclusiva à manifestação. Esse encaminhamento pode ser feito por e-mail ou por Comunicação Interna; sendo de escolha do Gestor do Sistema a forma de fazê-lo.*

*No caso de recebimento de manifestações por outros setores, como por exemplo o de protocolo, as mesmas deverão ser encaminhadas para as Unidades Setoriais e Seccionais do Sistema de Controle Interno, responsáveis pelo registro e tratamento no Sistema Informatizado de Ouvidoria.*

*A seguir constam modelos de textos de contato com tais setores e de encaminhamentos feitos a eles.*

### 1. ENCAMINHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO AO SETOR COMPETENTE

#### 1.1. ....ENCAMINHAMENTO DE RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO

NUP XXXXXXXXXXXXX  
Tipo da manifestação

Prezados Senhores,

Recebemos a *Manifestação de Ouvidoria* acima referenciada, devidamente formalizada no Sistema Fala.BR e, por tratar-se de assunto de competência desse Setor, estamos enviando-a para conhecimento, pronunciamento e adoção das providências que julgarem necessárias ao caso.

Segue abaixo teor da Manifestação do Cidadão e anexos (se houver):

***"[COLOQUE AQUI O TEOR DA MANIFESTAÇÃO SEM A IDENTIFICAÇÃO DO MANIFESTANTE]"***

Desse modo, solicitamos que, EM ATÉ 10 DIAS, seja enviada a esta USCI ou Ouvidoria, a resposta ao caso sob análise.

***Caso a matéria desta Manifestação de Ouvidoria não seja de suas responsabilidades, favor responder esse e-mail ou C.I. imediatamente, a fim de que o mesmo possa ser encaminhado ao setor correto.***

**\*NOS CASOS DE RECLAMAÇÃO OU SOLICITAÇÃO inserir esse texto sublinhado:**



Entende-se por conclusiva a resposta que encerra o tratamento da manifestação, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.

**\*NOS CASOS DE SUGESTÃO inserir esse texto sublinhado:**

Entende-se por conclusiva a resposta para a sugestão que oferece ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo.

No aguardo de seu posicionamento, agradecemos a atenção despendida e informamos estar à disposição para os esclarecimentos necessários.

Atenciosamente,

USCI ou Ouvidoria

## 1.2. ENCAMINHAMENTO DE ELOGIO

NUP XXXXXXXXXXXXX

ELOGIO

Prezados Senhores,

Recebemos o **Elogio** acima referenciado, devidamente formalizado através do Sistema Fala.BR, e por direcionar-se a servidor desse Setor, estamos enviando-o para conhecimento e providências para a devida ciência ao servidor público elogiado e à sua chefia imediata e/ou ao responsável pelo serviço público prestado.

Segue abaixo teor da manifestação do Cidadão e anexos (se houver):

***“[COLOQUE AQUI O TEOR DO ELOGIO SEM A IDENTIFICAÇÃO DO MANIFESTANTE]”***

Por se tratar de **elogio**, informamos que estamos encerrando o atendimento junto ao Fala.BR. Desta feita não será necessário enviar resposta conclusiva à esta USCI ou Ouvidoria.

Atenciosamente,

USCI ou Ouvidoria

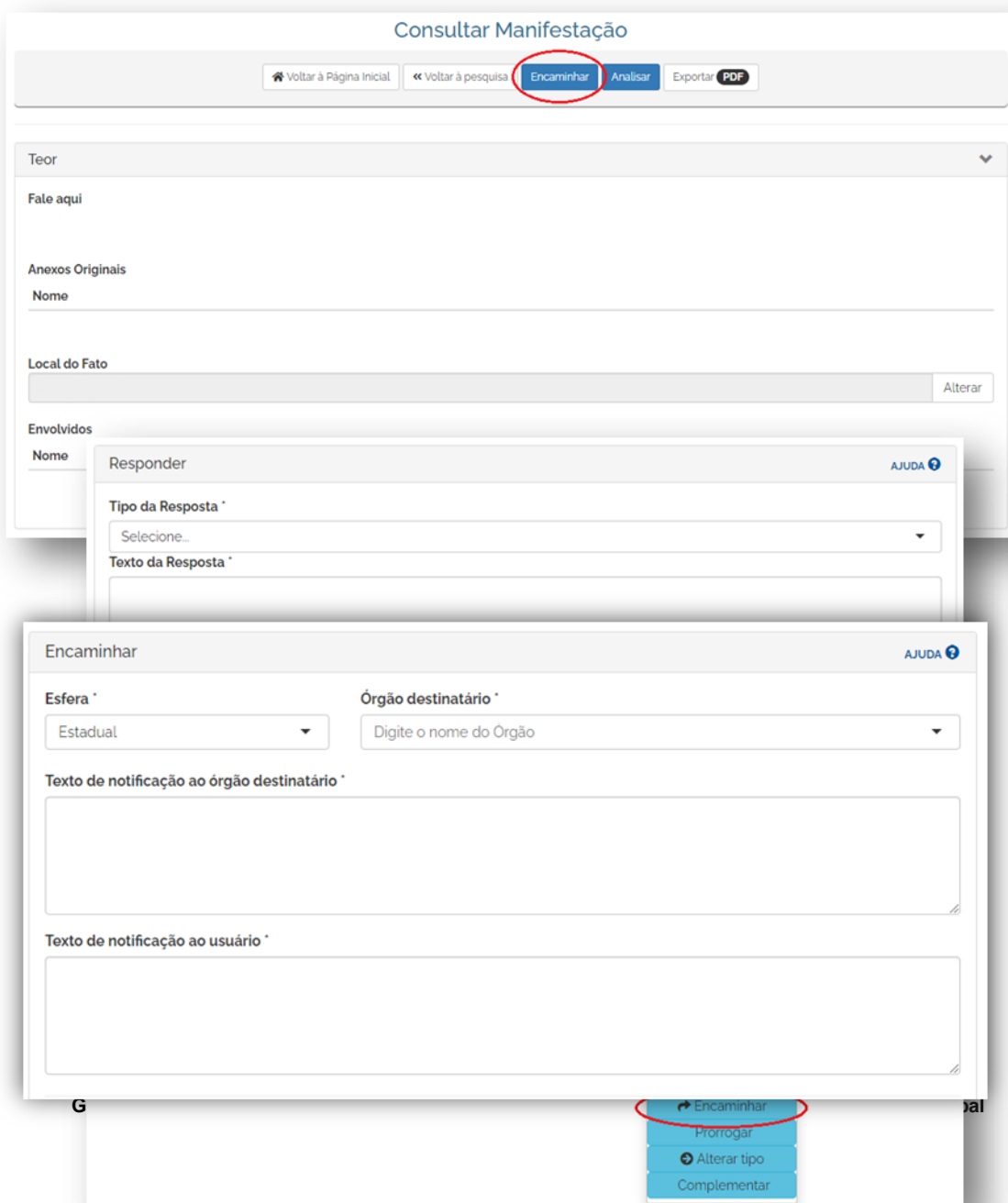


## 2. ENCAMINHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO PARA OUTRO ÓRGÃO

No Sistema Fala.BR é possível realizar encaminhamentos para outros órgãos cadastrados no Sistema, sejam eles da esfera estadual, federal ou municipal. Essa ação é recomendada para os casos em que o cidadão escolheu equivocadamente a ouvidoria destinatária.

Caso o órgão não esteja cadastrado no Fala.BR, a manifestação deverá ser encerrada informando o cidadão o local correto onde ele deve registrar sua demanda caso seja possível identificá-lo (o modelo do texto consta no item 5 deste Manual).

A opção de encaminhar a manifestação está disponível em duas opções no Sistema Fala.BR conforme capturas de tela abaixo.



Consultar Manifestação

Voltar à Página Inicial Voltar à pesquisa Encaminhar Analisar Exportar PDF

Teor

Fale aqui

Anexos Originais

Nome

Local do Fato

Alterar

Envolvidos

Nome

Responder

AJUDA

Tipo da Resposta \*

Selecione...

Texto da Resposta \*

Encaminhar

AJUDA

Esfera \*

Estadual

Órgão destinatário \*

Digite o nome do Órgão

Texto de notificação ao órgão destinatário \*

Texto de notificação ao usuário \*

Encaminhar

Prorrogar

Alterar tipo

Complementar



*Em seguida constam modelos de textos de notificação de encaminhamento para outro órgão destinatário e texto de notificação ao usuário de que a manifestação foi encaminhada para outro órgão. Tais textos deverão ser preenchidos nos campos definidos pelo Fala.BR:*

## 2.1. TEXTO DE NOTIFICAÇÃO AO ÓRGÃO DESTINATÁRIO

Prezados senhores,

Estamos realizando o encaminhamento da presente manifestação por entendermos que o tratamento da mesma é de competência desse órgão.

Atenciosamente,

**USCI ou Ouvidoria**

## 2.2. TEXTO DE NOTIFICAÇÃO AO CIDADÃO

Prezado (a) Senhor (a),

Quanto à sua manifestação informamos que a mesma foi encaminhada **ao ÓRGÃO**, por se tratar de assunto de sua competência.

Desde já, agradecemos o contato.

**USCI ou Ouvidoria**

## 3. PEDIDO DE JUSTIFICATIVA PARA PRORROGAÇÃO DE PRAZO

NUP XXXXXXXXXXXX

TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Prezado (a) Senhor (a),



Tendo em vista a iminência de vencimento do prazo para atendimento da *Manifestação de Ouvidoria*, enviado a este Setor na data de **??/??/????**, servimos do presente para requerer seja encaminhada **justificativa expressa** contendo os motivos da necessidade de prorrogação de respectivo prazo, a fim de que o cidadão seja devidamente cientificado através do sistema Fala.BR.

Não obstante a necessidade do envio de referida justificativa, requer-se seja encaminhada a resposta para aludida manifestação até a data de **??/??/????**.

Atenciosamente,

**USCI ou Ouvidoria**

## CONTATO COM O MANIFESTANTE

### 4. RESPOSTAS CONCLUSIVAS

#### 4.1. RESPOSTA CONCLUSIVA PARA RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO

*A resposta conclusiva da Reclamação, da Solicitação e da Sugestão conterá informação objetiva e resoluta acerca da situação contida na manifestação:*

Prezado (a) Senhor (a),

Em virtude de sua manifestação, informamos que: **"Colocar aqui o teor da resposta conclusiva"**

No intuito de termos auxiliado, desde já agradecemos o contato.

**USCI ou Ouvidoria**

*Quando a resposta estiver contida em arquivo a ser anexado no sistema Fala.BR:*

Prezado (a) Senhor (a),

Em virtude de sua manifestação, anexamos o(s) arquivo(s) contendo a resposta conclusiva do setor responsável pelo tratamento de sua demanda.

No intuito de termos auxiliado, desde já agradecemos o contato.





USCI ou Ouvidoria

## 4.2. RESPOSTA CONCLUSIVA PARA ELOGIO

Prezado (a) Senhor (a),

Recebemos seu elogio e informamos que o mesmo foi encaminhado ao setor de recursos humanos e que o servidor/setor **(ESCREVER O NOME DO SERVIDOR/SETOR)** foi devidamente cientificado.

Desde já, agradecemos o contato.

USCI ou Ouvidoria

## 5. QUANDO NÃO FOR DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL

### 5.1. COMPETÊNCIA DE OUTRO ENTE PÚBLICO

Prezado (a) Senhor (a),

Após análise do teor de sua manifestação, constatamos que a competência para seu tratamento é da Ouvidoria do **(ESCREVER O NOME DO ÓRGÃO)**.

Desta feita, informamos que o canal para o registro da mesma é o **XXXXXXXXXXXX** (Caso consiga descobrir o canal correto para a demanda do cidadão).

No intuito de termos auxiliado, desde já, agradecemos o contato.

USCI ou Ouvidoria

### 5.2. COMPETÊNCIA DO SETOR PRIVADO

Prezado (a) Senhor (a),

Em virtude de sua manifestação, informamos que seu tratamento não é de competência desta Ouvidoria, pois envolve apenas empresa do setor privado e não público estadual.



As Ouvidorias do Poder Executivo Estadual limitam-se a tratar manifestações que envolvam órgãos dessa esfera de governo.

No intuito de termos auxiliado, desde já, agradecemos o contato.

## 6. PRORROGAÇÃO DE PRAZO - JUSTIFICATIVA

### 6.1. COM JUSTIFICATIVA DO SETOR

Prezado (a) Senhor (a),

Para responder sua manifestação, é necessário prazo adicional uma vez que o órgão/setor informa que **[INSERIR JUSTIFICATIVA]**.

Por esta razão, o prazo de resposta será prorrogado em 30 (trinta) dias.

Agradecemos a compreensão e comunicamos que, caso a resposta seja disponibilizada antes do prazo estabelecido, ela será imediatamente enviada.

Atenciosamente,

**USCI ou Ouvidoria**

### 6.2. SEM JUSTIFICATIVA DO SETOR

Prezado (a) Senhor (a),

Para responder sua manifestação, o setor responsável necessita de prazo adicional. Por esta razão, informamos que estamos prorrogando o prazo para mais 30 (trinta) dias.

Agradecemos a compreensão e comunicamos que, caso a resposta seja disponibilizada antes do prazo estabelecido, ela será imediatamente enviada.

Atenciosamente,

**USCI ou Ouvidoria**

## 7. PEDIDO DE COMPLEMENTAÇÃO

Prezado (a) Senhor (a),

**GEPAM – Gestão Pública, Auditoria Contábil, Assessoria e Consultoria em Administração Municipal**  
Avenida Santo Antônio, 5 | Centro | Fone: (18) 3521-5386 | CEP 17800-049 | Adamantina/SP  
[www.gepam.adm.br](http://www.gepam.adm.br) | e-mail: [gepam@gepam.adm.br](mailto:gepam@gepam.adm.br)



Recebemos sua manifestação e, para que seja dado prosseguimento, faz-se necessário fornecer, no prazo máximo de até 20 (vinte) dias, as seguintes informações adicionais:

**- INCLUIR OS ITENS DO PEDIDO DE COMPLEMENTAÇÃO.** (Ex: Nome, local, data, etc.)

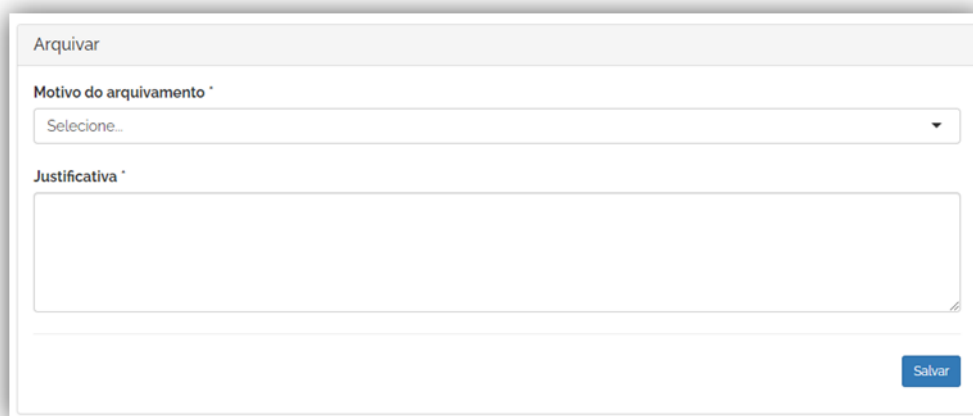
Caso tais informações não sejam fornecidas dentro do prazo acima citado, esta manifestação será encerrada.

Desde já, agradecemos o contato.

**USCI ou Ouvidoria**

## 8. ARQUIVAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

*Só serão arquivadas manifestações em duplicidade ou com falta de urbanidade (xingamentos). Manifestações com falta de urbanidade somente serão arquivadas desde que não tenham indícios para o seu prosseguimento.*



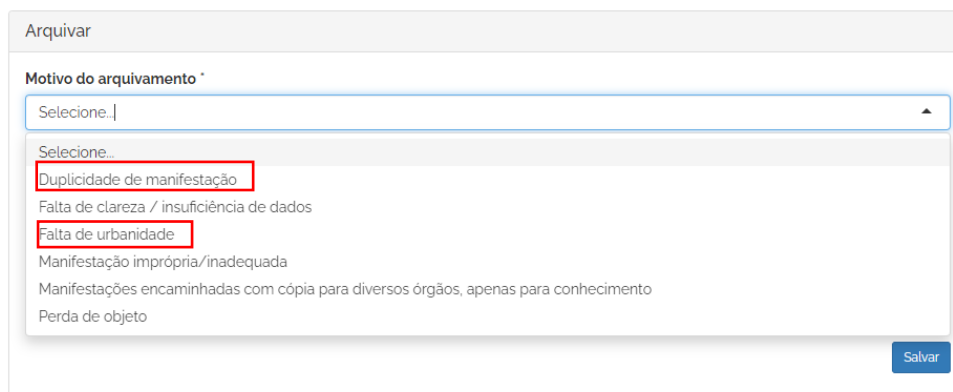
Arquivar

Motivo do arquivamento \*

Selecione...

Justificativa \*

Salvar



Arquivar

Motivo do arquivamento \*

Selecione..|

Selecione..

- Duplicidade de manifestação
- Falta de clareza / insuficiência de dados
- Falta de urbanidade
- Manifestação imprópria/inadequada
- Manifestações encaminhadas com cópia para diversos órgãos, apenas para conhecimento
- Perda de objeto

Salvar

### 8.1. ARQUIVAMENTO DE MANIFESTAÇÃO - DUPLICIDADE



Arquiva-se a presente manifestação por ter sido registrada em duplicidade conforme NUP  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

## 8.2. ARQUIVAMENTO DE MANIFESTAÇÃO - FALTA DE URBANIDADE

Arquiva-se a presente manifestação em razão da falta de urbanidade em seu texto.  
Informamos, todavia, a possibilidade de registro de novas manifestações.

## 9. CONTATOS POR E-MAIL

*Quando o cidadão envia uma manifestação por e-mail há dois procedimentos a serem adotados: orientá-lo a fazer um cadastro no Fala.BR a fim de que ele registre a manifestação OU realizar o registro da manifestação no Fala.BR inserindo o e-mail do cidadão (caso ele não solicite o anonimato) e respondê-lo informando o número do protocolo e a possibilidade de acompanhamento da demanda através do sistema.*

### 9.1. ORIENTAÇÕES SOBRE O FALA.BR

Prezado(a) Senhor(a)

Recebemos sua manifestação e gostaríamos de orientá-lo a realizar que está disponível no site:  
XXXXX

Caso tenha dúvidas, basta acessar o Manual que está hospedado no site: xxxxx

Ao realizar o registro, basta escolher o(a) [INSERIR O NOME DO ÓRGÃO ou ENTIDADE conforme consta no Fala.BR].

Para maiores esclarecimentos, basta ligar ou mandar mensagem no WhatsApp da Ouvidoria-Geral do Estado no número xxxxx

No intuito de termos auxiliado, desde já agradecemos o contato.

**USCI ou Ouvidoria**

### 9.2. INFORMAÇÕES SOBRE REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO (identificada)

Prezado(a) Senhor(a)



Realizamos o registro de sua manifestação que está disponível no site: xxxxxxxx

O número do seu protocolo é [inserir o número do protocolo] e o código para acessá-lo foi enviado neste mesmo e-mail que realizamos o registro.

Orientamos que verifique na caixa de “spam” para certificar-se do recebimento da notificação do sistema. Em caso de dúvidas basta ligar ou mandar mensagem no WhatsApp da Ouvidoria-Geral xxxxxx

No intuito de termos auxiliado, desde já agradecemos o contato.

**USCI ou Ouvidoria**

### 9.3. INFORMAÇÕES SOBRE REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO (anônima)

Prezado(a) Senhor(a)

Por se tratar de manifestação anônima, não será possível realizar o acompanhamento da mesma.

No intuito de termos auxiliado, desde já agradecemos o contato.

**USCI ou Ouvidoria**

## 10. MANIFESTAÇÕES SOBRE LGPD

*Quando o titular dos dados ou representante legalmente constituído envia uma manifestação referente a tratamento de seus dados pessoais ou a direitos previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), deve-se encaminhá-la pela Plataforma Fala.BR (conforme item 2 às fls. 5) para a Secretaria de Estado de Governo e Gestão Estratégica (SEGOV) visando tratamento pela Unidade Central de Proteção de Dados Pessoais (UCPDP).*

*O encaminhamento se deve em função das competências previstas no artigo 10 do Decreto nº 16.166, de 25 de abril de 2023 e, em especial, ao de realizar o atendimento simplificado e eletrônico das demandas do titular contido no inciso X.*

