

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



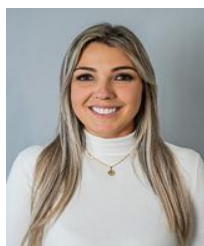
Sebinho

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 Antonioli

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



João Batista

Nome completo: João
Batista Ferreira

Partido: PSB

Estado: RS

Cidade: Bom Retiro do Sul

Escolaridade:

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



Juliano Beppler

Nome completo:

Juliano Beppler da Silva

Partido: PSB

Estado: RS

Cidade: Bom Retiro do Sul

Escolaridade:

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 Antonioli

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