



# CARTA DE SERVIÇO AO CIDADÃO

---

## 2019

CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES  
FRANCISCO BELTRÃO - PR

## **Ouvidoria**

Francisco Beltrão – PR  
Agosto de 2019

## **MESA DIRETORA**

### **Presidente**

José Carlos Kniphoff

### **Vice-Presidente**

Valmir Tonello

### **1ª Secretária**

Daniela Celuppi

### **2º Secretário**

Ademir Walendolff

## **APRESENTAÇÃO**

A Carta de Serviços ao Cidadão é inspirada na Lei Federal nº 13.460/17, que estabelece orientações para a atuação das unidades de Ouvidorias voltadas à prestação de atendimento ao cidadão, no Poder Executivo Federal.

Visando adequar-se à referida previsão legal, a Câmara Municipal de Francisco Beltrão através desta Carta de Serviço, Busca simplificar a prestação de Informação ao cidadão, proporcionando a este possibilidade de apresentar suas manifestações de forma simples e eficaz.

## ▶ 1 - Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Beltrão

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

## ▶ 2 - Serviços oferecidos

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

### Classificação das manifestações:



- **Sugestão:** proposição de 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 e-OUV, disponibilizado no site da Câmara Municipal, no link Ouvidoria;
- Telefone, através do número 2601-0410;
- Pessoalmente, no prédio da Câmara Municipal, no horário de atendimento da Casa Legislativa.

## ▶ 4 - Respostas ao cidadão

As respostas às solicitações serão encaminhadas, preferencialmente, pelo sistema e-OUV, ou, ainda, 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 20 dias úteis. Em caso de questões complexas, que demandem pesquisa aprofundada do tema, tal prazo pode ser prorrogado por mais 10 dias. **Importante:**

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



## CÂMARA MUNICIPAL FRANCISCO BELTRÃO

COM O  
SEU APOIO,  
O LEGISLATIVO  
FICA MAIS FORTE.



ACOMPANHE AS SESSÃO AO VIVO ATRAVES DO FACEBOOK  
[CMFB.PR.GOV.BR](http://CMFB.PR.GOV.BR)