



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO – 2026

CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE FLORIANO PEIXOTO/RS

MESA DIRETORA – Exercício de 2026

Presidente: BELONI SALETE PAULETTI, bancada do MDB;

Vice-Presidente: ILSON LUIS GIARETTA, bancada do MDB;

1º Secretário MARCIO PAULO CASTANHA MIEZERSKI, bancada do UB;

2ª Secretária ANDRÉIA ESPIG PEREIRA, bancada do MDB.

LEGISLATURA 2025-2028

Marcio Paulo Castanha Miezerski – Vereador (Bancada do UB)

Cleonice Miechoanski Vooss – Vereadora (Bancada do PT)

Beloni Salete Pauletti – Vereadora (Bancada do MDB)

Emerson Fiori – Vereador (Bancada do MDB)

Marieli Vobito – Vereadora (Bancada do MDB)

Andréia Espig Pereira – Vereadora (Bancada do MDB)

Ison Luís Giaretta – Vereador (Bancada do MDB)

Solange Ploia Lorenzi – Vereadora (Bancada do Progressistas)

Adelino Servinski – Vereador (Bancada do PT)

Horário de expediente:

Segunda-feira à sexta-feira

Matutino: 07:30 horas às 11:30 horas

Vespertino: 13 às 17 horas



Reuniões Ordinárias: 03 (três) sessões ordinárias mensais, geralmente às quintas-feiras, às 19h, cuja convocação é feita ao final de cada sessão.

Endereço: Rua Antônio Pauletti, n. 1085, Centro, Floriano Peixoto-RS, CEP 99910-000

Telefone: (54) 9 9110-7703

E-mail: contato@camarafloriano-rs.com.br

Site: <http://www.camarafloriano-rs.com.br/>

1 - O QUE É UMA OUVIDORIA?

A ouvidoria é um canal para você apresentar sugestões, elogios, solicitações, dúvida, reclamações e denúncias. No serviço público, a ouvidoria é uma espécie de “ponte” entre você e a Administração Pública (que são os órgãos, entidades e agentes públicos que trabalham nos diversos setores do governo federal, estadual e municipal).

A ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração do caso.

As atividades da ouvidoria não se resumem a receber e encaminhar o que chega. A partir das informações trazidas pelos cidadãos, a ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares no órgão ou entidade.

2 - O QUE É UMA MANIFESTAÇÃO?

Manifestar é o ato de expor, apresentar, declarar, tornar visível, publicar. A manifestação é uma forma de o cidadão expressar para a ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões. Assim, pode auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos.

3 - QUAIS SÃO OS TIPOS DE MANIFESTAÇÃO?

SUGESTÃO: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;

ELOGIO: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;



SOLICITAÇÃO: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

DÚVIDA: incerteza sobre a atuação da Administração;

RECLAMAÇÃO: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

DENÚNCIA: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

4 - COMO POSSO FAZER UMA MANIFESTAÇÃO?

A manifestação pode ser feita de forma presencial, pela internet, por carta, ou por telefone, dependendo da ouvidoria de seu interesse.

5 - QUEM PODE SE MANIFESTAR?

Qualquer pessoa, física ou jurídica.

6 - É PRECISO SE IDENTIFICAR NO SISTEMA?

Não. É possível registrar e consultar o andamento da sua manifestação sem fazer sua identificação no sistema.

7 - QUAIS AS GARANTIAS DE PROTEÇÃO À MINHA IDENTIDADE?

Por força da Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso a Informação), os órgãos e entidades públicas devem proteger suas informações pessoais, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, a não ser que você autorize expressamente a divulgação dessas informações.

Além disso, tais dados não podem ser acessados por outras pessoas, incluindo servidores públicos não autorizados, a não ser com a sua autorização por escrito ou por decisão de juiz em processo do Poder Judiciário.

8 - SE EU NÃO QUIZER ME IDENTIFICAR, POSSO FAZER UMA MANIFESTAÇÃO ANÔNIMA?

Sim, mas se você registrar uma manifestação anônima não receberá um número de protocolo e nem receberá resposta da ouvidoria. Você também pode se identificar e pedir acesso restrito aos seus dados.



9 - É POSSÍVEL INCLUIR ANEXOS NA MANIFESTAÇÃO?

Sim. Você pode incluir documentos de texto, imagens, planilhas e arquivos no formato PDF.

10 - QUAL O PRAZO PARA RECEBER A RESPOSTA?

O prazo para resposta é de 30 (trinta) dias, prorrogável por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa.

Caso não seja possível atendê-lo dentro deste prazo, a ouvidoria deverá informar sobre os encaminhamentos, as etapas e os prazos previstos para uma resposta conclusiva (resposta final), ou solicitar informações adicionais.

Quando o prazo final para responder ao pedido coincidir com final de semana ou feriado, ele também será prorrogado para o próximo dia útil. Por isso, o prazo para envio da resposta pode não ser sempre o de 30 dias corridos.

11 - É POSSÍVEL ALTERAR MINHA MANIFESTAÇÃO DEPOIS QUE FOI ENVIADA?

Não é possível alterar a sua manifestação após o envio.

Porém, se a ouvidoria oferecer resposta intermediária, você poderá complementar sua manifestação, oferecendo informações adicionais. Para isso, é necessário acessar o sistema e clicar em “Complementar”. Não são recebidas complementações por e-mail.

12 - O QUE ACONTECE COM MINHA MANIFESTAÇÃO APÓS O REGISTRO?

A ouvidoria poderá responder sua manifestação, solicitando que você a complemente, ou poderá prestar orientações, ou poderá encaminhar para a unidade interna responsável por resolver a questão, ou poderá também encaminhar para outro órgão/entidade do Poder Executivo, dependendo do caso. Você sempre será comunicado sobre o procedimento adotado.

No caso de reclamação sobre prestação de serviço público, a manifestação é direcionada para o órgão responsável pela prestação do serviço público. Este Órgão é quem deverá responder ao cidadão nos prazos definidos.

De forma semelhante, o procedimento acima é adotado para as solicitações, sugestões e elogios.



Denúncia, que se refira a bens, valores ou servidores do Poder Executivo, e que contenha elementos suficientes, será encaminhada à área responsável, e você será informado sobre a ação.

13 - ONDE EU POSSO VER A RESPOSTA?

Quando você fizer uma nova manifestação e quando a Ouvidoria responder, será enviado um e-mail. Lembre-se, porém, de que, você não receberá resposta de uma manifestação anônima. Você também pode consultar o andamento e a resposta das suas manifestações através do protocolo da sua ouvidoria. Para isso, utilize a opção “consultar manifestação”.

14 - POSSO DENUNCIAR VÁRIOS FATOS EM UMA SÓ DENÚNCIA?

Para agilizar a apuração, solicitamos que seja feita uma manifestação para cada fato diferente (saúde, educação, entre outros).





FORMULARIO DE ATENDIMENTO – OUVIDORIA

IDENTIFICAÇÃO:

Nome: _____

E-mail: _____

Telefone: _____

O contato foi feito por:

- ☐ e-mail
☐ telefone
☐ presencial
☐ portal da Câmara - Ouvidoria

Demanda nº: _____

Assunto:

Data: ____/____/____

Assinatura do solicitante: _____