

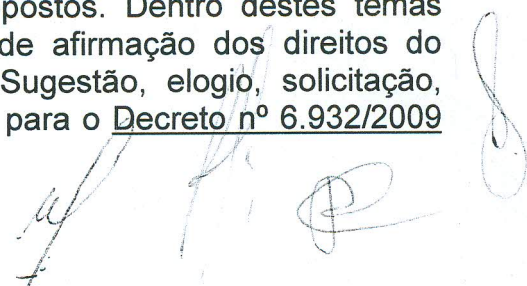
**CONSELHO REGIONAL DOS  
REPRESENTANTES COMERCIAIS NO ESTADO  
DO RIO GRANDE DO SUL – CORE/RS**

ATA Nº. 268/2016

ATA DE REUNIÃO DE DIRETORIA

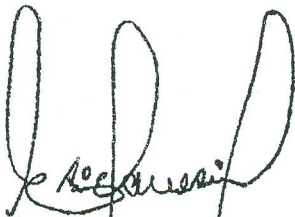
REALIZADA EM 06 DE SETEMBRO DE 2016

Aos seis dias do mês de setembro do ano de dois mil e dezesseis, as dez (10) horas, na Sala da Presidência deste Conselho, sito à Rua Pedro Chaves Barcelos, 1079, nesta capital, iniciou-se a presente reunião, sob a direção do Presidente Uriel Simões Canarim, e atendendo a convocação, se fazem presentes o Vice-presidente, Sr. Roberto Salvo, o Tesoureiro Rui Koetz de Moura e a Secretária, Sra. Roberti Franzen a qual foi convidada para secretariar os trabalhos. O Senhor Presidente agradeceu a presença de todos e dizendo da satisfação em tê-los aqui reunidos e solicitou à Diretora Secretária para realizar a leitura da ata da reunião anterior, o que foi feito e colocada em votação, sendo a referida aprovada sem ressalva e sem adendos. Iniciado os trabalhos desta reunião o Senhor Diretor Presidente **comunicou:** a) Em complemento ao que determina a Lei de Acesso a Informação, a diretoria deste Conselho determinou que os funcionários Amanda Ferreira, Alexandre Foschiera e Otávio Naue participem do treinamento do Portal de Transparência juntamente com a ferramenta e-sic, Serviço de Informação ao Cidadão que será ministrado pela empresa Implanta no dia 08 de setembro do corrente ano. b) Comunicamos que no dia 01 de setembro encerrou a parceria entre o CORE/RS e a EMPRESA SULGÁS que tinha por objetivo promover descontos aos representantes comerciais na adaptação de veículos ao Gás Natural Veicular (GNV). Mantivemos contato com a diretoria da SULGÁS com o intuito de renovar nossa parceria. c) Que nos dias 16, 17 e 18 de agosto, os funcionários Fabiana Santos e o Dr. Cristian Feoli, Procurador e Ouvidor do CORE-RS participaram do curso Práticas de Atendimento ao cidadão em Ouvidoria, na ESAF Escola Fazendária, ministrado gratuitamente pela CGU – Corregedoria Geral da União, por meio da PROFOCO - Política Continuada de Formação em Ouvidorias. A capacitação foi conduzida pelas servidoras da OGU, Ouvidoria Geral da União, Fernanda Maria Pereira Mendes e Mônica Bulhões e Silva, reuniu 45 servidores e empregados de ouvidorias públicas. O curso teve carga horária de 20 horas e os principais tópicos abordados foram: O papel do estado no atendimento ao cidadão; Técnicas de abordagem e comunicação; Solução Pacífica de Conflitos. O curso ocorreu de uma forma muito dinâmica, com exercícios práticos em relação à todos os temas propostos. Dentro destes temas destacam-se: O papel da ouvidoria pública como espaço de afirmação dos direitos do cidadão; Tipos de manifestações acolhidas na ouvidoria (Sugestão, elogio, solicitação, reclamação e denúncia). Legislação aplicável, com destaque para o Decreto nº 6.932/2009





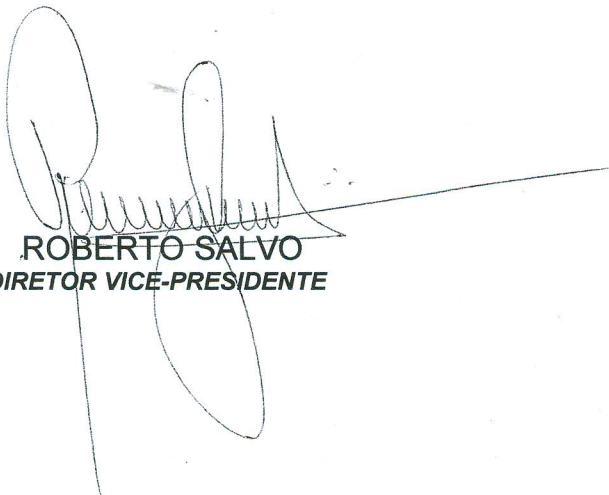
que determinou regras específicas no atendimento aos cidadãos. Dentre elas, a exigência da elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão, que tem objetivo de informar à sociedade os serviços prestados pelo órgão ou entidade. Com base no que foi ministrado no curso o CORE/RS ativou o e-mail [ouvidoria@core-rs.org.br](mailto:ouvidoria@core-rs.org.br) que será, em um primeiro momento atendido por Fabiana Santos que repassará as demandas aos setores para resolução e/ou para o Dr. Cristian. A Carta de Serviços da Ouvidoria do CORE-RS (anexa), encontra-se na pasta Público/Ouvidoria, que será publicado no site junto à divulgação do e-mail [ouvidoria@core-rs.org.br](mailto:ouvidoria@core-rs.org.br). Após recebermos as demandas por e-mail serão elaborados relatórios e entregues a esta diretoria como ferramenta de acompanhamento e análise para a melhoria dos serviços prestados pelo CORE-RS. Por não haver mais nada a ser tratado, o Senhor Presidente franqueou a palavra a quem quisesse fazer qualquer observação, não havendo ninguém a usá-la, à reunião foi declarada encerrada que, para constar, foi mandado lavrar a presente ATA que vai assinada por mim, Roberti Franzen, Secretária e pelos demais. Porto Alegre, 06 de setembro de 2016.



**URIEL SIMÕES CANARIM**  
**DIRETOR PRESIDENTE**



**ROBERTI FRANZEN**  
**DIRETORA SECRETÁRIA**



**ROBERTO SALVO**  
**DIRETOR VICE-PRESIDENTE**



**RUI KOETZ DE MOURA**  
**DIRETOR TESOUREIRO**

# **CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO**

Ouvidoria do CORE-RS

Conselho Regional dos Representantes Comerciais  
no Estado do Rio Grande do Sul

Porto Alegre-RS  
Agosto de 2016  
PRESIDENTE  
Uriel Simões Canarim

OUVIDOR  
Cristian Linn Feoli

## **APRESENTAÇÃO**

A prática da elaboração e divulgação da Carta de Serviços por um órgão ou entidade da Administração Pública atende ao art. 11, do no Decreto nº 6.932/09, que dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão. Nesse sentido, a Ouvidoria do CORE-RS lança sua Carta de Serviços ao Cidadão, para informá-lo sobre: os serviços prestados, formas de acesso, os compromissos e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

## **O CORE-RS – IDENTIDADE ORGANIZACIONAL**

O Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado do Rio Grande do Sul – CORE/RS é uma autarquia federal criada pela Lei 4886/65 para regulamentar a profissão de Representante Comercial.

Instalado no Rio Grande do Sul em 7 de fevereiro de 1966, o CORE/RS tem como atribuição institucional registrar e fiscalizar o exercício da atividade de representação comercial no Estado.

Por ser uma autarquia federal, está inserido no Sistema CONFERE, órgão máximo da categoria, e atua em parceria com entidades empresariais, políticas e culturais, visando a convergência entre os diversos setores da sociedade.

Ao longo de sua história, o CORE/RS está em permanente sintonia com as demandas do mercado, buscando atualização e aprimoramento das ações voltadas para a categoria, que tanto contribui para o desenvolvimento e a geração de empregos e impostos em nível federal, estadual e municipal.

## **A OUVIDORIA DO CORE-RS**

Ouvidoria é a unidade responsável por receber, registrar, conduzir internamente, responder e/ou solucionar as manifestações (reclamações, sugestões, elogios, denúncias e



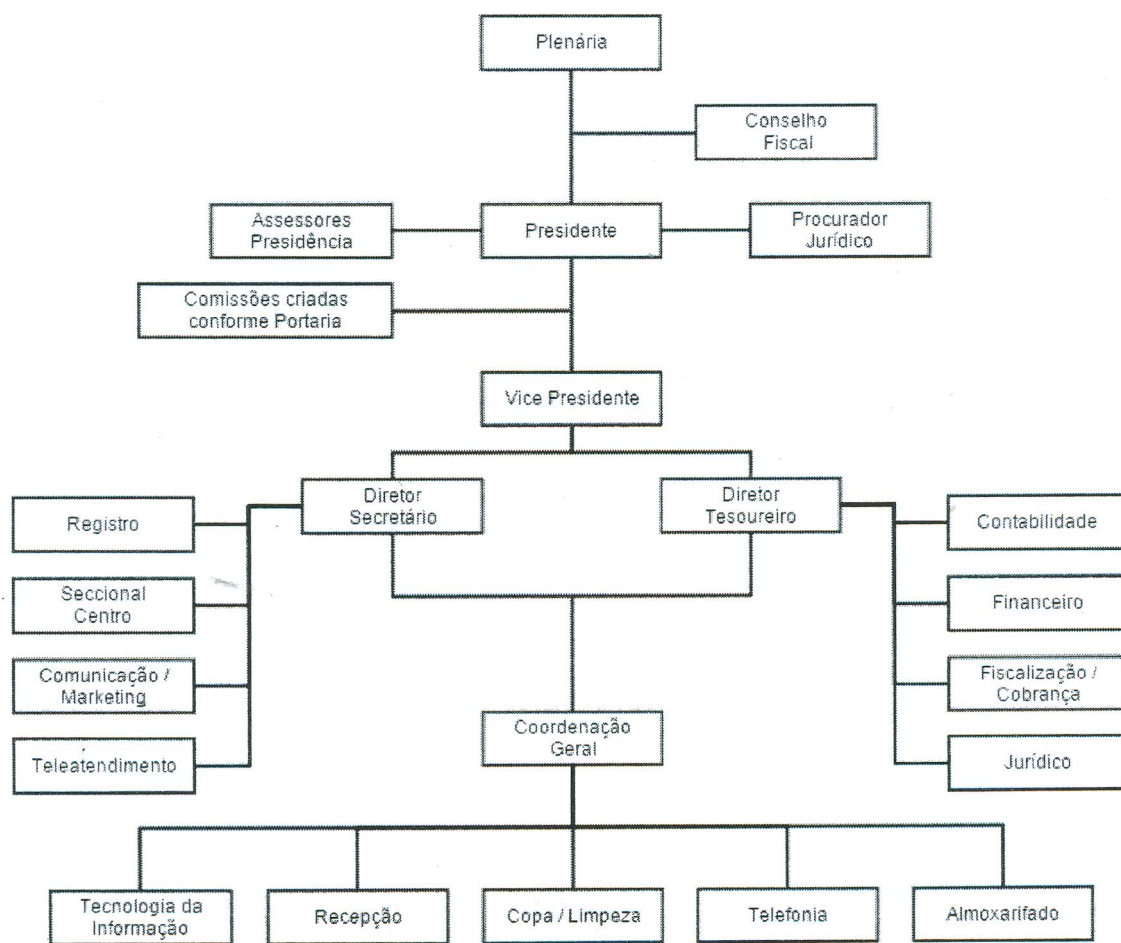
solicitação de informação) de cidadãos-usuários, internos ou externos, e de instituições acerca das atividades e serviços de competência do CORE-RS, com o intuito de aprimorar ou corrigir os serviços prestados. A Ouvidoria do CORE-RS foi criada pela portaria 192/2016. A Ouvidoria está vinculada funcionalmente à Presidência do CORE-RS, atuando em regime de cooperação com este.

Para que serve a Ouvidoria?

1. Fortalecer a cidadania permitindo a participação do cidadão;
2. Buscar a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo CORE-RS;
3. Assegurar ao cidadão que suas reivindicações serão examinadas;
4. Garantir seu direito à informação, orientando-o sobre como obtê-la e como proceder na defesa de sua cidadania.

Sua missão é sugerir medidas de aprimoramento e buscar soluções para os problemas apontados.

A estrutura organizacional do CORE-RS se dá da seguinte forma:



### SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC foi criado em razão da Lei de Acesso à Informação Nº 12.527 de 18 de novembro de 2011 – LAI, conforme disposto em seu Art. 9º:

Art. 9º: O acesso a informação públicas será assegurado mediante:

I – criação de serviço de informações ao cidadão, nos órgãos e entidades do poder público, em local com condições apropriadas para:

- a) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
- b) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;
- c) protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações; e

II – realização de audiências ou consultas públicas, incentivo à participação popular ou a outras formas de divulgação. Segundo disposto na portaria 192/2016, a Diretora Secretária do CORE-RS Roberti Franzen é a gestora e a autoridade de monitoramento do SIC do CORE-RS, exercendo as atribuições previstas no art. 40, incisos I, II, III e IV da Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso à Informação. Funciona de segunda a sexta das 08:30 às 12:00 e das 13:00 às 17:00, à Rua Pedro Chaves Barcelos, 1079 – Bairro Bela Vista, Porto Alegre-RS, no telefone: (51) 3333.8550 ou pelo site do CORE-RS, [www.core-rs.org.br](http://www.core-rs.org.br) / Portal da Transparência / Faça seu pedido.

### COMPROMISSO DA OUVIDORIA DO CORE-RS PARA COM O CIDADÃO

Estabelecer canais de comunicação com o cidadão que venham a facilitar e agilizar o fluxo das informações e a solução de suas solicitações
Facilitar o acesso do cidadão à Ouvidoria, simplificando os procedimentos internos e promovendo a divulgação sistemática de sua missão institucional bem como dos serviços oferecidos ao cidadão
Organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e produzir indicativos quantificados para o CORE-RS, no sentido da busca pela melhoria dos serviços prestados
Apresentar informações para subsidiar ações de melhoria dos serviços prestados pela Ouvidoria do CORE-RS

### TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

<b>Elogio</b>	Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
<b>Sugestão</b>	Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo CORE-RS.
<b>Reclamação</b>	Demonstração de insatisfação em relação aos serviços prestados pelo CORE-RS.
<b>Denúncia</b>	Declaração de um fato atípico em relação às ações implementadas pelo CORE-RS. Denúncia de exercício ilegal da atividade de representação comercial de acordo com a lei 4886/65 alterada pela lei 8420/92 e lei 12.1246/2010 e Art. 47, lei de contravenções penais.
<b>Solicitação</b>	Requerimento de adoção de providência por parte da Administração do CORE-RS.



## **CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA**

Os canais de atendimento permitem que o cidadão realize ou solicite o cadastro de denúncias, elogios, sugestões, reclamações e ainda solicite outras informações, colaborando assim para a melhoria dos serviços prestados pela Ouvidoria do CORE-RS.

### **Pelo e-sic**

Sugestões, reclamações e elogios recebidos no e-sic serão encaminhadas à Ouvidoria do CORE-RS para resposta.

### **Via Email**

Pelo email [ouvidoria@core-rs.org.br](mailto:ouvidoria@core-rs.org.br) o cidadão pode se manifestar e receber resposta da Ouvidoria.

### **Telefone**

O cidadão pode ser atendido pela Ouvidoria por meio do telefone: (51) 3333.8550. De segunda a sexta, das 08:30 às 12:00 e das 13:00 às 17:30.

### **Atendimento Presencial**

O cidadão pode comparecer pessoalmente ao CORE-RS para registrar sua solicitação de informação, reclamação, elogio e sugestão de segunda a sexta, das 08:30 às 12:00 e das 13:00 às 17:30.

### **IMPORTANTE:**

-As denúncias e reclamações recebidas na Ouvidoria do CORE-RS são tratadas com sigilo, de acordo com a legislação vigente.

-O prazo de atendimento das solicitações encaminhadas à Ouvidoria do CORE-RS é de vinte dias, se necessário prorrogado para mais dez dias.

Fonte:

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO - Ouvidoria do Ministério do Esporte Brasília

Disponível no sítio:

<http://www.esporte.gov.br/index.php/institucional/o-ministerio/ouvidoria/cartacidadeado>