



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES
Rua José Dalpizol, 85 - Bairro Florestinha - Estação - RS
Fone/Fax: (54) 3337-1182 - Cx. Postal 11 - 99.930-000

OUVIDORIA CÂMARA VEREADORES DE ESTAÇÃO

OUVIDORIA CÂMARA DE VEREADORES DE ESTAÇÃO

CARTA DE SERVIÇOS

AO USUÁRIO

A **Carta de Serviço ao Usuário** tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços prestados pela Ouvidoria da Câmara de Vereadores de Estação, as formas de acesso a esses serviços, bem como, seu compromisso com a qualidade de atendimento.

O QUE É A OUVIDORIA?

A Ouvidoria da Câmara de Vereadores é um **canal de comunicação** entre o **cidadão e o legislativo municipal**.

Ela tem previsão na Lei Federal nº 13.460, de 26.06.2017, é regulamentada pela Instrução nº 1 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 05.11.2014 e pela Resolução Legislativa n.º 03, de 13 de maio de 2019.

SERVIÇOS OFERECIDOS:

A Ouvidoria recebe as **manifestações dos cidadãos**, que podem ser **solicitações, reclamações, sugestões, denúncias ou elogios** e, encaminha à Presidência da Câmara quando necessária a tomada de medida, respondendo ao interlocutor no prazo legal.

AS MANIFESTAÇÕES SE CLASSIFICAM COMO:



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES
Rua José Dalpizol, 85 - Bairro Florestinha - Estação - RS
Fone/Fax: (54) 3337-1182 - Cx. Postal 11 - 99.930-000

OUVIDORIA CÂMARA VEREADORES DE ESTAÇÃO

Sugestão: através da sugestão você pode propor alguma ideia ou a formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Câmara De Vereadores.

Elogio: através do elogio você pode demonstrar sua satisfação com algum serviço que foi prestado ou com o atendimento.

Solicitação: esta solicitação é o requerimento de adoção de alguma providência por parte da Câmara de Vereadores.

Reclamação: meio em que você pode demonstrar sua insatisfação relativa a serviço público.

Denúncia: comunicação sobre ato ilícito, que deve ser encaminhado aos órgãos de controle interno ou externo para resolução.

QUAIS DADOS SÃO NECESSÁRIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

Ao encaminhar a manifestação à OUVIDORIA, deverá informar os seguintes dados:

Nome completo, CPF, e-mail, telefone, cidade/UF, tipo de manifestação, escrever a mensagem, data, caso seja formulário físico.

Caso seja uma denúncia e você não queira preencher todos os Dados Cadastrais, deverá apenas colocar um **e-mail**, para que a resposta possa ser encaminhada.

Em qualquer caso, é garantido o sigilo do requerente.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES
Rua José Dalpizol, 85 - Bairro Florestinha - Estação - RS
Fone/Fax: (54) 3337-1182 - Cx. Postal 11 - 99.930-000

OUVIDORIA CÂMARA VEREADORES DE ESTAÇÃO

MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

1) E-mail institucional:

Por intermédio do e-mail: ouvidoria.cmestacao@gmail.com

2) Telefone:

Por intermédio do telefone (54) 3337-1182, quando será reduzido termo do contato;

3) Pessoalmente:

Compareça na Ouvidoria localizada na Câmara de Vereadores de Estação, situada na Rua José Dalpizol, 85, bairro Florestinha, Cidade de Estação, RS, preenchendo o devido termo.

Diretamente com o Ouvidor, junto à Câmara de Vereadores de Estação, sempre que exija sigilo das informações.

ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DA MANIFESTAÇÃO:

1 - RECEBIMENTO das manifestações, avaliação do conteúdo e, se necessário, reclassificação do tipo de manifestação;

2 - ENTREGA DE RECIBO ou PROTOCOLO DE MANIFESTAÇÃO ao usuário contendo o prazo para a resposta;

3 - ENCAMINHAMENTO ao setor responsável para resposta ou providência em até 10 dias, prorrogáveis diante da complexidade da matéria.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES
Rua José Dalpizol, 85 - Bairro Florestinha - Estação - RS
Fone/Fax: (54) 3337-1182 - Cx. Postal 11 - 99.930-000

OUVIDORIA CÂMARA VEREADORES DE ESTAÇÃO

4 – ENVIO DA RESPOSTA DE ENCAMINHAMENTO, da decisão da administração ao cidadão (ciência) ou INFORMAÇÃO ao cidadão sobre os encaminhamentos, no caso de prorrogação do prazo, no prazo de 10 dias do protocolo.

5 – ENVIO DA REPOSTA FINAL, da Decisão Administrativa Final ao cidadão sobre o assunto, no prazo de 30 dias do protocolo, prorrogáveis por uma única vez, dependendo da complexidade da matéria.

6 - ARQUIVAMENTO após conclusão das manifestações.

PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O prazo para resposta é de até **30 dias, prorrogáveis** por mais **30 dias**, com **justificativa**.

Se não for possível responder de forma conclusiva neste prazo, a Ouvidoria **informará** através de resposta intermediária o cidadão, os encaminhamentos feitos, podendo solicitar novas informações.

A contagem do prazo será feita a partir do dia posterior ao pedido. Se o prazo final cair em fim de semana ou feriado, será prorrogado para o dia útil seguinte.

CONSULTE A SUA MANIFESTAÇÃO:

A consulta poderá ser feita por e-mail ou pode entrar em contato direto com a Ouvidoria ou aguardar o prazo para resposta.

TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO:

O atendimento se dará de forma imediata. No caso de haver mais pessoas para atendimento, será observada a ordem de chegada.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES
Rua José Dalpizol, 85 - Bairro Florestinha - Estação - RS
Fone/Fax: (54) 3337-1182 - Cx. Postal 11 - 99.930-000

OUVIDORIA CÂMARA VEREADORES DE ESTAÇÃO

PRIORIDADES NO ATENDIMENTO

Será proporcionado atendimento prioritário aos idosos (maiores de 60 anos), as gestantes e às pessoas com deficiência.

COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE ATENDIMENTO:

Serão realizadas pesquisas de satisfação, a serem regulamentadas, com o objetivo de aperfeiçoar os serviços, que levantarão:

- a satisfação do usuário com o serviço prestado;
- a qualidade do atendimento;
- o cumprimento dos compromissos e prazos estabelecidos;
- a quantidade de manifestações no período;
- as melhorias da prestação dos serviços.

ACESSO À INFORMAÇÃO:

As solicitações de Acesso à Informação estão regulamentadas pela Lei Federal nº 12.527/2011.

DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO:

Ouvidoria: **(54) 3337-1182;**

E-mail: ouvidoria.cmestacao@gmail.com

***Com a participação do cidadão,
a Ouvidoria pode identificar situações a serem melhoradas
e propor o aprimoramento de serviços prestados!***