



Estado do Rio Grande do Sul
CÂMARA DE VEREADORES DE ROLADOR
CNPJ 04.216.907/0001-43
E-mail: camararolador@yahoo.com.br
Av. João Batista, - CEP 97843-000 - Fone: (55) 3614.7065

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Ouvidoria da Câmara Municipal de Rolador

A **Carta de Serviços ao Usuário** tem por objetivo principal, informar, sobre os serviços prestados pela Ouvidoria Municipal, as formas de acesso a esses serviços, bem como, seu compromisso com a qualidade de atendimento. Sua divulgação está previsto no artigo 7º da Lei nº 13.640 de 26 de junho de 2017, onde deverá trazer informações claras e precisas em relação aos serviços prestados, quais sejam: serviços oferecidos, requisitos, documentos, formas necessárias para acessar os serviços, etapas para processamento do serviço, previsão máxima e forma de prestação do serviço, locais e formas para o usuário apresentar manifestações, além de prioridades, previsão de tempo, mecanismos de comunicação, procedimentos para responder e receber as manifestações, bem como os mecanismos de consulta dos usuários.

O QUE É UMA OUVIDORIA MUNICIPAL?

A Ouvidoria Municipal é um canal de comunicação entre o Cidadão e Administração.

Está prevista na Lei Federal nº 13.640 de 26 de junho de 2017, sendo regulamentada pela Instrução nº 1 da Ouvidoria_Geral da União, emitida pela Controladoria Geral da União de 05 de novembro de 2014.

SERVIÇOS OFERECIDOS

“DOE ÓRGÃOS, DOE SANGUE, SALVE VIDAS”



Estado do Rio Grande do Sul
CÂMARA DE VEREADORES DE ROLADOR
CNPJ 04.216.907/0001-43
E-mail: camararolador@yahoo.com.br
Av. João Batista, - CEP 97843-000 - Fone: (55) 3614.7065

A Ouvidoria recebe as Manifestações dos Cidadãos, que podem ser solicitações, reclamações, denuncias ou elogios, e encaminha a Secretaria competente ou aos responsável pela informação, que responderá no prazo legal.

AS MANIFESTAÇÕES SE CLASSIFICAM COMO:

Sugestão: Através da sugestão você pode propor alguma ideia ou formulação de propostas 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 como o atendimento.

Solicitação: a solicitação é o requerimento de adoção de alguma providencia por parte da Câmara de Vereadores.

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

Denúncia: comunicação sobre fato ilícito, que deve ser encaminhado aos Órgãos de Controle Interno ou externo para resolução.

MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

Através do email institucional www.camararolador.rs.gov.br/ouvidoria ou através do contato telefônico 55-3614-7065, e também pessoalmente no endereço da Câmara de Vereadores de Rolador, na Avenida João Batista, s/n, centro.

“DOE ÓRGÃOS, DOE SANGUE, SALVE VIDAS”