



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



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, denúncias ou elogios, e encaminha a Secretaria competente ou aos responsáveis 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 providência 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.