CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Ouvidoria – Câmara Municipal de Independência/RS

Rua Senador Pinheiro, nº 1348 – Independência/RS, CEP 98915-000 - CNPJ 12.292.535/0001-62
Fone (55) 3195-0787 - E-mail: camara@independencia.rs.gov.br - Site:www.camaraindependencia.rs.gov.br

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Ouvidoria da Câmara Municipal de Independência/RS

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

O QUE É OUVIDORIA?

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre o cidadão e a Câmara Municipal, garantindo a defesa de direitos e a participação social.

Ela recebe e trata manifestações (como sugestões, dúvidas, elogios, solicitações, reclamações ou denúncias), assegura respostas, atua com ética e transparência e fornece informações à gestão para melhorar a qualidade dos serviços públicos. Além disso, incentiva a participação da sociedade na avaliação e aprimoramento desses serviços.

A Ouvidoria tem previsão na Lei Federal n° 13.460, de 26/06/2017, é regulamentada pela Instrução n° 1 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 05/11/2014 e pela Lei Municipal n° 2.874, de 30/04/2019.

I - SERVIÇOS OFERECIDOS

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Independência/RS recebe, analisa, encaminha e acompanha as manifestações dos cidadãos, que podem ser sugestões, dúvidas, elogios, solicitações, reclamações ou denúncias, direcionando-as à Mesa Diretora ou ao setor competente, que deverá prestar as informações necessárias dentro dos prazos legais, sendo assegurado ao cidadão o retorno com as providências adotadas.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria classificam-se conforme seu conteúdo, podendo assumir as seguintes formas:

- **Sugestão:** proposta de ideias ou iniciativas voltadas ao aprimoramento de serviços, processos ou políticas públicas.
- **Dúvida:** solicitação de esclarecimentos sobre serviços, funcionamento, processos ou políticas da instituição.
- **Elogio:** manifestação de reconhecimento ou satisfação em relação a serviços, atendimentos ou ações realizadas.
- **Solicitação:** pedido de adoção de providências, acesso a serviços ou informações por parte da Câmara Municipal.
- **Reclamação:** demonstração de insatisfação com serviços, atendimentos ou ações, com eventual pedido de solução ou reparação.

- **Denúncia:** comunicação de ato ilícito, irregularidade ou violação de direitos, com indícios de autoria e materialidade, a ser encaminhada aos órgãos competentes para apuração.

Essas classificações permitem organizar e tratar adequadamente cada demanda, garantindo maior eficiência na análise, encaminhamento e resposta ao cidadão.

II - REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

- **PELO SITE INSTITUCIONAL**

Os cidadãos podem registrar suas manifestações pelo site oficial da Câmara de Vereadores (https://www.camaraindependencia.rs.gov.br/site/ouvidoria) por meio de três modalidades de identificação:

A primeira é a **identificação sem restrição**, na qual é necessário informar o assunto, o conteúdo da manifestação (com possibilidade de anexar documentos), além de dados completos como nome, identidade, CPF, gênero, e-mail, endereço e telefone.

A segunda é a **identificação com restrição**, em que, além do assunto e do conteúdo (também com possibilidade de anexos), são exigidos apenas o nome completo e o e-mail para contato.

A terceira opção é **não se identificar**, sendo necessário apenas informar o assunto e o conteúdo da manifestação, podendo igualmente anexar documentos.

Em todas as modalidades, durante o preenchimento da manifestação, é gerado um número de protocolo que permite ao cidadão acompanhar o andamento da sua solicitação.

As manifestações **sem identificação** poderão ser recebidas, desde que apresentem conteúdo com informações mínimas que possibilitem a averiguação dos fatos relatados, podendo, sempre que possível, estar acompanhadas de elementos ou documentos que auxiliem na análise. Caso não contenham dados suficientes para verificação ou sejam muito genéricas, poderão ser arquivadas pelo Ouvidor, mediante justificativa fundamentada.

Será mantida a privacidade do manifestante que registrar demanda sob o estado de sigilo, quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária.

- **PELO E-MAIL INSTITUCIONAL**

Para registrar uma manifestação por meio do e-mail institucional camara@independencia.rs.gov.br, é necessário informar: nome completo, CPF, e-

mail, telefone, endereço, tipo de manifestação, assunto e o conteúdo da manifestação, podendo, se necessário, anexar documentos que auxiliem na análise.

- **FORMULÁRIO FÍSICO**

No caso de registro de manifestação por meio de formulário físico, será necessário informar nome completo, CPF, e-mail, telefone, endereço, tipo de manifestação, assunto e o conteúdo da manifestação, podendo anexar documentos que auxiliem na análise, além da data e assinatura do requerente.

III - PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

1 – **Recebimento:** registro da manifestação, já identificada por número de protocolo gerado no momento do preenchimento.

2 – **Análise:** avaliação do conteúdo, verificação de eventual sigilo e definição do setor responsável.

3 – **Complementação:** caso não seja possível validar a manifestação, a Ouvidoria entrará em contato com o demandante para solicitar informações adicionais.

4 – **Encaminhamento:** a demanda é encaminhada ao setor competente para manifestação, esclarecimentos ou adoção das providências cabíveis, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, prorrogável uma única vez por igual período, quando devidamente justificado. O referido prazo constitui procedimento interno para subsidiar a resposta da Ouvidoria ao cidadão, observado o prazo máximo previsto no item IV desta Carta de Serviços.

5 – **Mediação (quando necessária):** havendo divergência, impasse ou insatisfação quanto às informações prestadas, a Ouvidoria poderá atuar como facilitadora do diálogo entre o demandante e a unidade responsável, buscando o esclarecimento dos fatos, a melhoria da comunicação e a construção de solução consensual, sem prejuízo das competências administrativas de cada setor.

6 – **Monitoramento:** a Ouvidoria acompanha a tramitação da demanda e avalia a qualidade e a adequação da resposta apresentada pelo setor responsável.

7 – **Resposta ao demandante:** após validação, a resposta é encaminhada ao cidadão, com a informação das providências adotadas ou, quando for o caso, comunicação sobre a prorrogação do prazo.

8 – **Conclusão:** a manifestação é finalizada somente após resposta conclusiva e seu efetivo envio ao demandante, sendo então arquivada.

IV – PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O prazo máximo para conclusão da manifestação e encaminhamento de resposta ao cidadão é de até 20 (vinte) dias úteis, contados do seu recebimento pela Ouvidoria, prorrogável uma única vez por igual período, mediante justificativa expressa e comunicação ao manifestante.

V - FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

A Ouvidoria disponibiliza seus serviços por meio dos canais eletrônico, telefônico e presencial.

VI - LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- **Site institucional:** https://www.camaraindependencia.rs.gov.br/site/ouvidoria (é necessário acessar o site, selecionar o tipo de manifestação e, em seguida, realizar a manifestação);
- **E-mail:** camara@independencia.rs.gov.br
- **WhatsApp e Telefone:** (55) 3195-0787
- **Presencial:** Câmara de Vereadores, situada na Rua Senador Pinheiro, nº 1348, Centro, 2º Piso – Independência/RS.

O atendimento ao público, nas modalidades presencial, telefônica, por WhatsApp e por e-mail, é realizado de segunda a sexta-feira, em dias úteis, no horário das 8h às 17h30min.

VII - PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Nos atendimentos realizados pelo site, e-mail ou telefone, será observada a ordem de recebimento das manifestações.

No atendimento presencial na Câmara, será respeitada a ordem de chegada, ressalvados os casos de urgência ou aqueles em que houver possibilidade de agendamento, assegurando-se as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo.

VIII – PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO

O atendimento inicia-se de forma imediata, a partir do registro da manifestação, cujo número de protocolo é gerado no momento do preenchimento. No atendimento presencial na Câmara, será observada a ordem de chegada, caso haja mais de uma pessoa aguardando atendimento. Após o registro, o prazo para resposta é de até vinte dias úteis, podendo ser prorrogado por igual período, mediante justificativa e comunicação ao cidadão.

IX - MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

A Ouvidora atua segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade e ética.

O principal meio de comunicação com o cidadão é o eletrônico, preferencialmente por e-mail. Também é possível o contato por meio do número de protocolo gerado no site institucional ou, nos casos de atendimento presencial e demais canais, por telefone, quando não houver e-mail disponível.

O sistema envia automaticamente e-mails e mensagens aos usuários que optarem por se identificar. Nos casos de manifestações sem identificação, o acompanhamento deverá ser realizado pelo portal, mediante a utilização do número de protocolo gerado no momento do registro.

X - PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Após o recebimento das manifestações pelos diferentes canais de atendimento (site, telefone, presencial, e-mail, etc.), a Ouvidoria realiza a análise e o tratamento das demandas registradas no sistema. Inicialmente, é feita a verificação do conteúdo apresentado para identificar se o assunto está relacionado aos serviços públicos municipais e se as informações fornecidas são suficientes ou se há necessidade de solicitar complementação ao manifestante.

As respostas encaminhadas aos cidadãos devem atender aos seguintes requisitos:

1. Estar de acordo com os procedimentos, princípios e diretrizes estabelecidos pela instituição;
2. Ser fundamentadas nas manifestações das áreas responsáveis pelo assunto apresentado, bem como em informações institucionais, normativas, protocolos e legislações vigentes;
3. Ser emitidas dentro dos prazos definidos pela instituição responsável pelo atendimento da manifestação;
4. Apresentar conteúdo propositivo, buscando contribuir para a melhoria da eficiência e da eficácia na prestação dos serviços públicos, além de promover a disseminação de informações e a mediação entre a administração pública e os cidadãos.

XI - MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO

Se a manifestação foi realizada pelo **site**, é possível acompanhá-la na opção **“Consulte sua Manifestação”**, disponível no link:

https://www.camaraindependencia.rs.gov.br/site/ouvidoria, mediante a informação do número do protocolo gerado durante o preenchimento da manifestação.

Caso a manifestação tenha sido realizada **presencialmente, por e-mail ou telefone**, você poderá entrar em contato diretamente com a Ouvidoria, por meio do e-mail institucional ou pelo telefone da Câmara Municipal, ou ainda aguardar o prazo estabelecido para resposta.

XII – MECANISMOS DE ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

A Ouvidoria acompanha a tramitação das manifestações registradas, verificando o cumprimento dos prazos, a adequação das respostas apresentadas pelos setores responsáveis e a observância dos procedimentos estabelecidos nesta Carta de Serviços.

O acompanhamento é realizado por meio do sistema eletrônico de protocolo, registros internos e controle das demandas encaminhadas aos setores competentes.

As informações produzidas pela Ouvidoria poderão subsidiar ações de aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Câmara Municipal, mediante a identificação de falhas recorrentes, oportunidades de melhoria e sugestões apresentadas pelos usuários.

Os cidadãos poderão acompanhar o andamento de suas manifestações por meio do número de protocolo gerado no momento do registro ou pelos canais de atendimento disponibilizados pela Câmara Municipal.

A Ouvidoria poderá realizar pesquisas de satisfação ou utilizar indicadores de desempenho para avaliar a qualidade dos serviços prestados e promover melhorias contínuas.

XIII – COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Independência compromete-se a observar os seguintes padrões de qualidade na prestação de seus serviços:

I – atendimento realizado com urbanidade, respeito, imparcialidade e cortesia;

II – tratamento igualitário aos usuários, sem qualquer forma de discriminação;

III – proteção da identidade do manifestante nos casos de sigilo legalmente admitidos;

IV – fornecimento de informações claras, objetivas e em linguagem acessível;

V – observância dos prazos estabelecidos para análise e resposta das manifestações;

VI – acompanhamento da tramitação das demandas encaminhadas aos setores competentes;

VII – promoção da transparência, da participação social e da melhoria contínua dos serviços públicos;

VIII – atuação ética, independente e pautada pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência;

IX – adoção, sempre que cabível, de mecanismos de diálogo e mediação para solução consensual de impasses entre os usuários e os setores da Câmara Municipal.

XIV - DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO:

WhatsApp/Telefone: (55) 3195-0787;

E-mail: camara@independencia.rs.gov.br