CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Ouvidoria Câmara Municipal de São Nicolau

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

O QUE É A OUVIDORIA MUNICIPAL?

A Ouvidoria Legislativa Municipal é um **canal de comunicação** entre o **cidadão** e a **Câmara Municipal.**

Ela tem previsão na Lei Federal n° 13.460, de 26.06.2017, é regulamentada pela Instrução n° 1 da Ouvidora-geral da União da Controladoria-Geral da União, de 05.11.2014 e pela Resolução nº 08, de 18 de junho de 2019.

SERVIÇOS OFERECIDOS:

A Ouvidoria recebe as **manifestações dos cidadãos**, que podem ser **solicitações, reclamações, sugestões, denúncias, dúvidas** ou **elogios** e, encaminha à Secretaria competente ou ao responsável pela informação, que responderá no prazo legal.

AS MANIFESTAÇÕES SE CLASSIFICAM COMO:

Sugestão: através da sugestão você pode propor alguma ideia ou a formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal.

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 Administração.

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 preencher o **Formulário de Manifestação** (modelo disponível no site oficial da Câmara Municipal, conforme explicações no item abaixo) ou enviar e-mail para camaravereadores4@gmail.com deverá informar os seguintes dados:

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

No site oficial da Câmara Municipal, no **Portal OUVIDORIA**, você deve preencher os **Dados Cadastrais** nos campos específicos solicitados para o acompanhamento da demanda. 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.

MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

1) Através do e-mail institucional:

Envie o **Formulário de Manifestações preenchido** para o e-mail camaravereadores4@gmail.com disponível para baixar:

- no site oficial da Câmara Municipal de São Nicolau na aba "**Ouvidoria**", com a descrição.

2) Através do Portal Ouvidoria:

Acesse o portal Ouvidoria, envie sua manifestação e acompanhe pelo Portal, no site do Município de São Nicolau, clicando no símbolo: Ouvidoria

ou direto no link: https://www.camarasaonicolau.rs.gov.br/site/conteudos/4569-ouvidoria

3) Pessoalmente:

Compareça na Ouvidoria localizada na Câmara Municipal, rua Daniel kriger, 1342, centro, e preencha o **Formulário de Manifestações** físico ou faça sua manifestação, que será reduzida a termo, levando a assinatura do usuário.

- **A Ouvidora estará à disposição dos cidadãos de segunda a sexta, turno da manhã, das 8 as 11:30 horas e no turno da tarde das 13:30 as 17:00 horas.**

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 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.

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

5 - ARQUIVAMENTO após conclusão das manifestações.

PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O prazo para resposta é de até **20 dias**, **prorrogáveis** por mais **10 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. O pedido feito após as 16h30min será considerado como realizado no dia útil seguinte, para fins de contagem do prazo. Se o prazo final cair em fim de semana ou feriado, será prorrogado para o dia útil seguinte.

CONSULTE A SUA MANIFESTAÇÃO:

Caso você tenha realizado sua manifestação no **Portal Ouvidoria**, pode **acompanhá-la** em **"Consulte Sua Manifestação",** informando o **Número do Protocolo** recebido e o **e-mail** utilizado durante o registro da sua manifestação.

Se você realizou sua manifestação pessoalmente ou por e-mail, 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.

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 melhoria da prestação dos serviços.

ACESSO À INFORMAÇÃO:

Para fazer pedidos solicitando **dados, documentos, arquivos, entre outros**, existe o **Portal de Acesso à Informação**, canal específico disponível no link: camaravereadores4@gmail.com

As solicitações de Acesso à Informação estão regulamentadas pela Lei Federal n° 12.527/2011.

DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO:

Ouvidoria: **(55) 3363-1239**

E-mail: camaravereadores4@gmail.com

Presencial: **De segunda a sexta em horário de funcionamento da Câmara.**