

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Ouvidoria Municipal da Câmara Municipal de Áurea /RS

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

OUVIDORIA

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre o cidadão e a administração. Ela tem previsão na Lei Federal nº 13.460, de 26.06.2017, e regulamentada pela Instrução nº 1 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 05.11.2014 e pela Lei Municipal nº 2.156/2019. A presente Carta contém todas as informações conforme disposto no Artigo 7º, da Lei 13.460/2017, cumprindo com as seguintes informações:

- I - serviços oferecidos;**
- II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;**
- III - principais etapas para processamento do serviço;**
- IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;**
- V - forma de prestação do serviço; e**
- VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.**



**CÂMARA MUNICIPAL
DE VEREADORES
DE ÁUREA**

LEGISLATURA 2021/2024



www.camaraaurea.rs.gov.br

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação

Todas as informações acima estão explicitadas abaixo.

Neste sentido, tendo a comunicação como aliada, a Ouvidoria trata as questões atinentes à jurisdição do Poder Legislativo de Áurea/RS.

A Ouvidoria exerce, portanto, o papel de mediadora e facilitadora entre o cidadão e o Poder Legislativo, procurando sempre promover uma relação equilibrada e transparente, baseada no respeito e na ética. É sua missão primordial, ouvir, recepcionar e encaminhar as demandas, bem como esclarecer dúvidas sobre as atividades do Poder Legislativo, encaminhando, quando for o caso, para a mesa diretora respectivos Poderes e órgãos os atendimentos relacionados às suas respectivas competências.

Após analisá-las, encaminhar as demandas às áreas responsáveis, diligenciando para que todas sejam verificadas através de processo de auditoria mediante verificação das Unidades de Controle Interno dos jurisdicionados e respondidas ao demandante.

Ao realizar estas tarefas, visando elucidar as demandas a ela encaminhadas, a Ouvidoria poderá, conforme prerrogativa estatuída em regulamento próprio, no curso da averiguação, requisitar documentos e informações aos órgãos jurisdicionados, bem como fixar prazo para o seu atendimento.

Além disso, mediante a adoção de apropriados controles, a Ouvidoria visa assegurar ao demandante que o sigilo seja mantido e a identidade da pessoa que forneceu a informação preservada.



**CÂMARA MUNICIPAL
DE VEREADORES
DE ÁUREA**
LEGISLATURA 2021/2024



www.camaraaurea.rs.gov.br

Atuação da Ouvidoria

A Ouvidoria recebe e registra demandas, denúncias, manifestações, reclamações, críticas, elogios e sugestões sobre a utilização dos recursos públicos e serviços pertinentes ao Poder Legislativo. Após analisá-las, encaminha as demandas às áreas responsáveis, diligenciando para que todas sejam verificadas através de processo de auditoria mediante verificação à Unidade competente e respondidas ao demandante.

Classificação das manifestações

SUGESTÃO: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Casa Legislativa;

ELOGIO: demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação pelo serviço ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento;

SOLICITAÇÃO: requerimento de adoção de providência ou serviço;

RECLAMAÇÃO: manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou de servidor/colaborador da Casa Legislativa;

DENÚNCIA: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação da Câmara Municipal;

ALTERNATIVAS DE ACESSO



Disque Ouvidoria

Telefone: (54) 3527-1129

Horários: segunda à sexta-feira das 07h30min às 11h30min e das 13h às 17h



**CÂMARA MUNICIPAL
DE VEREADORES
DE ÁUREA**

LEGISLATURA 2021/2024



www.camaraaurea.rs.gov.br



Correio Postal
Ouvidoria do Poder Legislativo de Áurea/RS
Rua Porto Alegre, 180, sala 1 - Centro - Áurea - RS - Brasil.



Internet
<https://camaraaurea.rs.gov.br/site/ouvidoria>



E-mail
cmaurea@yahoo.com.br



Atendimento pessoal
Rua Porto Alegre, 180, sala 1 - Centro - Áurea - RS - Brasil.
Horários: segunda à sexta-feira das 07h30min às 11h30min
e das 13h às 17h



**CÂMARA MUNICIPAL
DE VEREADORES
DE ÁUREA**
LEGISLATURA 2021/2024



www.camaraaurea.rs.gov.br

RESPOSTA AO CIDADÃO

As respostas às solicitações serão encaminhadas, preferencialmente, pelos canais utilizados pelo cidadão no momento do envio da manifestação.

Resposta e Prazo para apresentação de respostas

O prazo máximo para as respostas as manifestações feitas à Ouvidoria da Câmara Municipal é de 30 (trinta) dias. Em caso de questões complexas, que demandem pesquisa aprofundada sobre o tema, o prazo poderá ser prorrogado por igual período.

O que esperar da Ouvidoria?

- *Escuta atenta, receptiva e imparcial sobre a denúncia ou demanda apresentada;*
- *Confidencialidade e sigilosidade no recebimento e tratamento da denúncia ou demanda, bem como nas orientações eventualmente fornecidas;*
- *Verificação e identificação das alternativas ou possíveis opções para avanço na demanda ou questão apresentada;*
- *Acolhimento de denúncias, em caráter anônimo ou não, para questões atinentes aos atos administrativos cometidos por agentes públicos jurisdictionados ao Poder Legislativo sobre os serviços por ele prestados;*
- *Encaminhamento para apuração - da veracidade - das denúncias ou demandas recebidas, informando posteriormente aos demandantes o resultado da averiguação ou outras providências cabíveis.*



**CÂMARA MUNICIPAL
DE VEREADORES
DE ÁUREA**
LEGISLATURA 2021/2024



www.camaraaurea.rs.gov.br

RESPOSTA AO CIDADÃO

As respostas às solicitações serão encaminhadas, preferencialmente, pelos canais utilizados pelo cidadão no momento do envio da manifestação.

Resposta e Prazo para apresentação de respostas

O prazo máximo para as respostas as manifestações feitas à Ouvidoria da Câmara Municipal é de 30 (trinta) dias. Em caso de questões complexas, que demandem pesquisa aprofundada sobre o tema, o prazo poderá ser prorrogado por igual período.

O que esperar da Ouvidoria?

- *Escuta atenta, receptiva e imparcial sobre a denúncia ou demanda apresentada;*
- *Confidencialidade e sigilosidade no recebimento e tratamento da denúncia ou demanda, bem como nas orientações eventualmente fornecidas;*
- *Verificação e identificação das alternativas ou possíveis opções para avanço na demanda ou questão apresentada;*
- *Acolhimento de denúncias, em caráter anônimo ou não, para questões atinentes aos atos administrativos cometidos por agentes públicos jurisdictionados ao Poder Legislativo sobre os serviços por ele prestados;*
- *Encaminhamento para apuração - da veracidade - das denúncias ou demandas recebidas, informando posteriormente aos demandantes o resultado da averiguação ou outras providências cabíveis.*



**CÂMARA MUNICIPAL
DE VEREADORES
DE ÁUREA**
LEGISLATURA 2021/2024



www.camaraaurea.rs.gov.br

REGULAMENTAÇÃO DA OUVIDORIA

A regulamentação da Ouvidoria do Poder Legislativo de Áurea está prevista na Lei Municipal nº 2.034/2020.

Importante: As manifestações recebidas na Ouvidoria do Poder Legislativo são tratadas em consonância com as exigências contidas na legislação vigente, assegurada a proteção às informações pessoais, quanto a divulgação não for expressamente autorizada.



**CÂMARA MUNICIPAL
DE VEREADORES
DE ÁUREA**



LEGISLATURA 2021/2024

• TRANSPARÊNCIA E PROXIMIDADE COM A COMUNIDADE •



www.camaraaurea.rs.gov.br