CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Ouvidoria da Câmara

Apresentação

A prática da elaboração e divulgação da Carta de Serviços por um órgão ou entidade da Administração Pública atende ao art. 7º da lei 13.460, de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Nesse sentido, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Vereadores de Santo Augusto/RS lança sua Carta de Serviço ao Cidadão, para informá-lo sobre: serviços prestados, formas de acesso, compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

A Ouvidoria

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Vereadores de Santo Augusto/RS foi instituída pela Resolução nº 219, de 10 de maio de 2017.

A Ouvidoria é a unidade responsável por receber, registrar, conduzir internamente, responder ou solucionar as manifestações (denúncias, solicitações, informações, reclamações, críticas, elogios e sugestões) de cidadãos, internos ou externos, e de instituições, acerca das atividades e serviços de competência da Câmara Municipal de Vereadores, com o intuito de aprimorar ou corrigir os serviços prestados.

Para que serve a Ouvidoria?

1. Fortalecer sua cidadania ao permitir sua participação;
2. Buscar a melhoria da qualidade no serviço público prestado pelo Legislativo;
3. Assegurar a você, cidadão-usuário, que suas reivindicações serão examinadas;
4. Garantir seu direito à informação, orientando-o sobre como obtê-la e como proceder na defesa de sua cidadania.

Tipos de manifestações recebidas pela ouvidoria

Elogio

Manifestação recebida que congratula ações ou pessoas no serviço público.

Sugestão ou Crítica

Proposição ou crítica advinda do cidadão à Câmara Municipal de Vereadores.

Reclamação

Queixa relativa à atuação da Câmara Municipal de Vereadores, à condução de políticas públicas desenvolvidas.

Denúncia

Concerne à intenção do requerente em declarar um fato atípico em relação à atuação do órgão em questão.

Solicitação

Pedido geral ou específico referentes à atuação da Câmara Municipal de Vereadores.

Canais de atendimento

Os canais de atendimento permitem que o cidadão realize ou solicite o cadastro de denúncias, elogios, sugestões, reclamações e ainda solicite outras informações, colaborando assim para a melhoria dos serviços prestados pela Câmara Municipal de Vereadores de Santo Augusto/RS.

Autoatendimento - Via Internet

Pelo link da OUVIDORIA, no site https://www.santoaugusto.rs.leg.br, o cidadão pode acessar o ícone "Ouvidoria" na aba superior e cadastrar diretamente sua manifestação. Ao término do registro, o sistema gera um número de protocolo que permite o acompanhamento da manifestação pelo sítio.

E-mail

Pelo e-mail cv.santoaugusto@gmail.com o cidadão pode se manifestar e receber resposta da Ouvidoria, acerca do andamento da manifestação.

Telefone

O cidadão pode ser atendido pela Ouvidoria por meio do telefone da Câmara: (55) 3781-3355; de segundas-feiras às sextas-feiras das 8h às 12h.

Atendimento Presencial

O cidadão pode comparecer pessoalmente à Ouvidoria da Câmara Municipal de Vereadores de Santo Augusto, situada à rua Rio Branco, nº 970, Centro, para registrar ou obter orientações a respeito de demandas e processos que tramitam na Câmara Municipal. O atendimento é realizado mediante agendamento pelo telefone (55) 3781-3355; de segundas-feiras às sextas-feiras das 8h às 12h.

Dúvidas frequentes

- O registro da manifestação é realizado por qualquer um dos meios relacionados acima, por escolha do cidadão, através de formulário de atendimento preenchido pelo cidadão ou servidor (no caso de atendimento via telefone).
- Para o registro não é necessário nenhum documento, nem mesmo a identificação do usuário, uma vez que o sigilo do autor da manifestação é garantido pela lei vigente.

- Caso o cidadão deseje receber uma resposta via telefone ou e-mail, estes dados serão solicitados para posterior contato e informação acerca do andamento da solicitação.
- O prazo para a resposta é de 15 dias, podendo ser prorrogado caso seja necessário, devido à complexidade do assunto.
- As solicitações são recebidas e encaminhadas por ordem de recebimento, e caso seja de interesse do cidadão poderá consultar o andamento pelo canal que desejar a ser acertado com o Ouvidor responsável.
- As prioridades de atendimento presencial obedecem à lei vigente e a previsão de tempo de espera é no máximo de 10 (dez) minutos.

Câmara Municipal de Vereadores de Santo Augusto/RS, em 06 de outubro de 2020.

Ver. Ultramar Luiz de Sousa
Presidente

Verª. Janete Leandra Pretto Franco
Vice-Presidente

Ver. Neri Mario Bidinha
Ouvidor-Geral

Registre-se e publique-se.

Ver. Josias de Oliveira
Secretário