

CARTA DE SERVIÇOS
AO USUÁRIO

Ouvidoria na Câmara Municipal de Coqueiros do Sul/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 A OUVIDORIA NA CÂMARA MUNICIPAL?

A Ouvidoria na Câmara Municipal é um canal de comunicação entre o cidadão e a administração. Ela tem previsão na Lei Federal nº 13.460, de 26.06.2017, é regulamentada pela Instrução nº 1 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 05.11.2014 e pela Resolução nº 232/2019 que cria a ouvidoria na Câmara Municipal.

SERVIÇOS OFERECIDOS:

A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, que podem ser solicitações, reclamações, sugestões, denúncias 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 ouvidoria Parlamentar 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 cmcoqueirosdosul@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 e-Ouv, 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 cmcoqueirosdosul@gmail.com
- no site oficial da Câmara Municipal na aba "Ouvidoria", com a descrição.
- ou direto no link: <https://www.coqueirosdosul.rs.leg.br/ouvidoria>

2) Pessoalmente:

Compareça na Ouvidoria localizada na Câmara Municipal de Coqueiros do Sul, no endereço Rua Pedro Weber, nº 429, Fone: (054) 3615-2099, celular Whatsapp: (054) 99923-0429 e preencha o Formulário de Manifestações físico ou faça sua manifestação, que será reduzida a termo, levando a assinatura do usuário.

ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DA MANIFESTAÇÃO:

- 1 - RECEBIMENTO das manifestações, avaliação do conteúdo e, se necessário, reclassificação do tipo de manifestação;
- 2 - ENCAMINHAMENTO ao setor responsável para resposta ou providência em até 30 dias.
- 3 - ENVIO DA RESPOSTA, da decisão da administração ao cidadão (ciência) ou INFORMAÇÃO ao cidadão sobre os encaminhamentos, no caso de prorrogação do prazo.
- 4 - ARQUIVAMENTO após conclusão das manifestações.

PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O prazo para resposta é de até 30 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, com a devida 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 16:00 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 e-Ouv, pode acompanhá-la em "Consultar 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;
- a 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: www.coqueirosdosul.rs.leg.br/transparencia/acesso-a-informacao

As solicitações de Acesso à Informação estão regulamentadas pela Lei Federal nº 12.527/2011.

DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO:

Ouvidoria: (054) 3615-2099 (054) 99923.0429

E-mail: cmcoqueirosdosul@gmail.com