

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

OUVIDORIA CÂMARA MUNICIPAL DE TAQUARUÇU DO SUL



MESA DIRETORA

Presidente: HERMES LUIZ ARGENTA

Vice-Presidente: MARCIANO RODRIGO GAMBIN

1º Secretário: REGIS PESSOTTO

2º Secretário: VOLNEI LAPAZINI

VEREADORES DA LEGISLATURA 2017/2020

DIANA CHIELE DOS SANTOS – PSB

EVERALDO DUARTE DA SILVA – PROGRESSISTAS

GERSON LUIS DA ROSA – MDB

HERMES LUIZ ARGENTA – MDB

JULIO CESAR SPONCHIADO – PROGRESSISTAS

MARCIANO RODRIGO GAMBIN – PT

REGIS PESSOTTO – PSB

SIRLEI DE AZEVEDO CANCI – PROGRESSISTAS

VOLNEI LAPAZINI - MDB

CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE TAQUARUÇU DO SUL – RS

SEDE: RUA DO COMERCIO, Nº. 1.424, CENTRO, TAQUARUÇU DO SUL –RS,

CEP: 98.410-000

TELEFONE: (55) 3739 1111 ou 3739 1079 – RAMAL 28

E-MAIL OUVIDORIA: camarataquarucu@yahoo.com.br

HORARIO DE ATENDIMENTO: MANHÃ: 7:45 ÀS 11:45, TARDE: 13:00 ÀS 17:00

SESSÕES ORDINÁRIAS:

As Sessões Ordinárias são aquelas que acontecem durante o ano legislativo – de 1º de fevereiro a 31 de dezembro – 03 (três) vezes por mês, a partir da segunda semana de cada mês, de segunda-feira a sexta-feira, preferencialmente às terças-feiras preferencialmente nas terças-feiras, a partir das 20 (vinte) horas, no Plenário da Câmara Municipal de Taquaruçu do Sul – RS. No primeiro ano de cada legislatura, a Câmara reunir-se-á de 1º de janeiro a 31 de dezembro.

COMISSÕES 2020

Comissão de Constituição e Justiça

Presidente – Renato Dall’ Asta – Sirlei de Azevedo Canci

1ª Relatora – Diana Chiele dos Santos

2º Relator – Gerson Luís da Rosa

Comissão de Finanças e Orçamentos

Presidente – Everaldo Duarte da Silva

1º Relator – Julio César Sponchiado

2ª Relatora – Diana Chiele dos Santos

Comissão de Obras e Serviços Públicos

Presidente – Gerson Luís da Rosa

1ª Relatora – Diana Chiele dos Santos

2º Relator – Everaldo Duarte da Silva

Comissão de Educação, Saúde, Ação Social e Meio Ambiente

Presidente – Diana Chiele dos Santos

1º Relator – Everaldo Duarte da Silva

2º Relator – Renato Dall’ Asta - Sirlei de Azevedo Canci

Líderes de Bancada

Progressistas - Júlio César Sponchiado

MDB - Gerson Luís da Rosa

PSB - Diana Chiele dos Santos

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A **Carta de Serviços ao Usuário** tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços prestados pela Ouvidoria 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 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 002/2019, de 10 de julho de 2019.

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 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 do Câmara Municipal de Vereadores, conforme explicações no item abaixo) ou enviar e-mail para camarataquarucu@yahoo.com.br 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, no **Link 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:

- **OUVIDORIA:** disponibilizado no site da Câmara Municipal, no link Ouvidoria;
- **TELEFONE:** através do número (55) 3739 1111 OU 3739 1079 – RAMAL 28

• **PESSOALMENTE:** no prédio da Câmara Municipal, no horário de atendimento da Casa Legislativa.

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;

3 - ENCAMINHAMENTO ao setor responsável para resposta ou providência em até 20 dias, prorrogável um única vez por igual período;

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 **30 dias, prorrogáveis** por mais **30 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 16:30 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.

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:

Poderão ser 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 melhorias 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 site eletrônico do município, no menu Serviço ao Cidadão – Acesso a Informação.

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

DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO:

Ouvidoria: **(55) 3739 1111 ou 3739 1079 – Ramal 28;**

E-mail: **camarataquarucu@yahoo.com.br**