



CARTA DE

SERVIÇOS

*Câmara Municipal
de Vereadores
Eugênio de
Castro/RS*

Ouvidoria Legislativa

Lei Federal nº 13.460, 26 de junho de 2017, art. 7º

Junho de 2019

ÍNDICE:

1. O que é a carta de serviços e qual é o seu fundamento legal
2. Finalidade da carta de serviços
3. Ouvidoria Legislativa: O que é e como funciona
4. Serviços Oferecidos
5. Canais disponíveis para o cidadão interagir com Ouvidoria Legislativa
6. Respostas ao cidadão
7. Prazo para apresentação de respostas
8. Dados sobre os horários de funcionamento das atividades da Câmara

1. O QUE É A CARTA DE SERVIÇOS E QUAL É O SEU FUNDAMENTO LEGAL.

É um documento apresentado por um órgão público para o cidadão com o objetivo de, em linguagem simples e objetiva, comunicar, com as devidas explicações sobre o seu funcionamento, as atribuições que a Constituição Federal e a legislação preveem para o desempenho de sua função junto a sociedade.

A Carta de Serviços ao Cidadão é inspirada na Lei Federal nº 13.460/17, que estabelece orientações para a atuação das unidades de Ouvidorias voltadas à prestação de atendimento ao cidadão.

Visando adequar-se à referida previsão legal, a Câmara Municipal de Eugênio de Castro, através desta Carta de Serviços, busca simplificar a prestação de informações ao cidadão, proporcionando a este a possibilidade de apresentar suas manifestações de forma simples e eficaz.

2. FINALIDADE DA CARTA DE SERVIÇOS

A finalidade da Carta de Serviços é facilitar o acesso, pelo cidadão, à ouvidoria legislativa, por meio da descrição de serviços prestados pela Câmara Municipal de Vereadores.

3. OUVIDORIA LEGISLATIVA: O QUE É E COMO FUNCIONA?

Instituída pela Resolução nº 04/2019, de 10 junho de 2019, a Ouvidoria Parlamentar é um canal de comunicação entre o cidadão e a Câmara Municipal de Eugênio de Castro.

Tendo como missão compartilhar informações do Legislativo Eugênio de Castro, contribuindo para a transparência das ações e para a formação de uma cultura de respeito aos direitos humanos, que promova a cidadania e a democracia.

As solicitações, informações, sugestões, reclamações, críticas e elogios podem ser encaminhados à Ouvidoria por meio dos canais identificados a seguir. O prazo máximo de resposta é de 30 dias, prorrogável, mediante justificativa, por mais 30 dias.

Ao realizar uma manifestação pelo sistema e-OUV, o cidadão receberá um número de protocolo. Por meio deste, poderá ser realizado o acompanhamento à manifestação encaminhada.

4 - SERVIÇOS OFERECIDOS

A Ouvidoria tem a responsabilidade de receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações da sociedade civil.

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 ou Informação: requerimento de adoção de providência ou serviço;
- Reclamação ou Crítica : 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.

5. CANAIS DISPONÍVEIS PARA O CIDADÃO INTERAGIR COM OUVIDORIA LEGISLATIVA

O cidadão interessado em apresentar alguma manifestação à Ouvidoria, poderá utilizar os meios abaixo especificados:

- Sistema e-OUV, disponibilizado no site da Câmara Municipal (www.camaraeugeniodecastro.rs.gov.br), no link Ouvidoria;
- Pessoalmente, no prédio da Câmara Municipal, no horário de atendimento da Casa Legislativa, Rua: Manoel Fernandes, Nº 200, centro.

6- RESPOSTAS AO CIDADÃO

As respostas às solicitações serão encaminhadas, preferencialmente, pelo sistema e-OUV, ou, ainda, pelo mesmo canal utilizado pelo cidadão no momento do envio da manifestação.

No ato da manifestação, o cidadão receberá um número de protocolo, o qual deverá ser utilizado quando na consulta da manifestação.

7 - PRAZO PARA APRESENTAÇÃO DE RESPOSTAS

O prazo máximo para resposta às manifestações feitas à Ouvidoria da Câmara é de 30 dias úteis. Em caso de questões complexas, que demandem pesquisa aprofundada do tema, tal prazo pode ser prorrogado por mais 30 dias.

8- HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO DA CÂMARA MUNICIPAL

Sessões Plenárias: Segundas-feiras-19 horas

Horário de Expediente: Segunda a Sexta-feira:

Manhã: 8:00 às 12:00 e a Tarde: 13:30 às 17:30 horas.

IMPORTANTE:

As manifestações recebidas na Ouvidoria da Câmara Municipal de Eugênio de Castro são tratadas em consonância com as exigências contidas na legislação vigente, assegurada a proteção às informações pessoais, quando a divulgação não for expressamente autorizada.