



Estado do Rio Grande do Sul
Câmara de Vereadores de Mampituba

CARTA AO CIDADÃO

OUVIDORIA
Mampituba – RS
Janeiro de 2020

MESA DIRETORA

Presidente

Ricardo de Oliveira Lumertz

Vice-Presidente

Paulo Boff Ribeiro

1ª Secretária

Aleide Maria Scarpari Pereira

2º Secretário

Valmir Roldão Evaltd

APRESENTAÇÃO

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, no Poder Executivo Federal. Visando adequar-se à referida previsão legal, a Câmara Municipal de Mampituba, 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.

1 - Ouvidoria da Câmara Municipal de Mampituba

Esta Ouvidoria Parlamentar é um canal de comunicação entre o cidadão e a Câmara Municipal de Mampituba, tendo como missão compartilhar informações do Legislativo mampitubense, contribuindo para a transparência das ações e para a formação de uma cultura de respeito aos direitos humanos, promovendo a difusão da cidadania e da democracia.

2 - 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



Estado do Rio Grande do Sul
Câmara de Vereadores de Mampituba

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.

3 - Formas de prestação do serviço

O cidadão interessado em apresentar alguma manifestação à Ouvidoria, poderá utilizar o meio abaixo especificado:

- Sistema e-OUV, disponibilizado no site da Câmara Municipal, no link Ouvidoria.

4 - Respostas ao cidadão

As respostas às solicitações serão encaminhadas, pelo sistema e-OUV.

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

5 - 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.

Importante:

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