

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

RESOLUÇÃO Nº 001/2019

CÂMARA DE VEREADORES
Vista Alegre – RS – 2020

INTRODUÇÃO

A **Carta de Serviços ao Usuário** tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços prestados pela Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal, as formas de acesso a esses serviços, bem como, seu compromisso com a qualidade de atendimento.

A Carta de Serviço ao usuário é um documento que tem como objetivo esclarecer sobre os serviços ofertados pela Câmara Municipal de Vista Alegre, trazendo ao cidadão informações claras e precisas quanto às formas de acesso, os prazos de resposta, os horários de atendimento e também oportunizando um maior conhecimento das atividades desempenhadas pelo Órgão.

OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE VISTA ALEGRE/RS

É um **canal de comunicação** entre o cidadão e o **Poder Legislativo Municipal**, tendo como missão, partilhar informações do Legislativo, contribuindo para a transparência das ações do Poder Público Municipal.

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.

SERVIÇOS OFERECIDOS AO USUÁRIO:

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.

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES:

- **Sugestão;**
- **Elogio;**
- **Comentário;**
- **Reclamação;**
- **Críticas;**
- **Denúncia.**

MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

O cidadão interessado em apresentar alguma manifestação à Ouvidoria poderá encaminhar suas manifestações via Serviço de Ouvidoria de *link* específico existente no *site* da Câmara Municipal (<https://camarava.com.br/site/contato>) ou através de identificação e preenchimento de formulário/requerimento, conforme orientação fornecida pelo setor de Ouvidoria do Poder Legislativo de Vista Alegre-RS.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Telefone: (55)3730-1122

E-mail: legislativova@gmail.com

Site: <https://camarava.com.br/site/contato>

Presencial: Avenida Industrial, nº 540, Bairro Centro, Vista Alegre – RS, CEP: 98.415-000.

RESPOSTA AO CIDADÃO

As respostas às solicitações serão encaminhadas pelos mesmos canais utilizados pelo cidadão no momento do envio da manifestação.

PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O prazo para resposta é de até **20 dias** úteis. Em caso de questões complexas, que demandem pesquisa aprofundada do tema, o prazo pode ser prorrogado por mais **10 dias**.

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.

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.