

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Ouvidoria do Poder Legislativo de Viadutos.

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

O QUE É A OUVIDORIA?

A Ouvidoria do Poder Legislativo é um **canal de comunicação** entre o **cidadão e Câmara Municipal de Vereadores**.

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 Lei Municipal nº 3.479 de 06.07.2022.

SERVIÇOS OFERECIDOS:

A Ouvidoria recebe as **manifestações dos cidadãos**, que podem ser **solicitações, reclamações, sugestões, denúncias, dúvida ou elogios** e, encaminha à Secretaria da Câmara ou ao responsável pela informação, que responderá no prazo legal.

AS MANIFESTAÇÕES SE CLASSIFICAM COMO:

Sugestão: através da sugestão você pode propor alguma idéia ou a formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Câmara 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 Câmara Municipal.

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.

Dúvida: buscar informações relacionadas a alguma dúvida em relação as atividades prestadas pelo Poder Legislativo.

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 contendo o prazo para a resposta;

3 - ENCAMINHAMENTO ao responsável para resposta ou providência em até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.

4 - ENVIO DA RESPOSTA, da decisão da Câmara Municipal 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 **10 dias, prorrogáveis** por mais **10 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. Se o prazo final cair em fim de semana ou feriado, será prorrogado para o dia útil seguinte.

CONSULTE A 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.

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

A Câmara Municipal de Viadutos atende ao público em sua sede, localizada na Rua Anastácio Ribeiro, nº 84 - Cep: 99820 - 000, Centro, Viadutos - RS.

Horário de atendimento ao público:

De segunda à sexta-feira, das 9:00 hs às 17:00 hs.

Horário das Sessões Ordinárias:

Primeiras e terceiras segundas-feiras de cada mês.

Telefone (54) 3395-1321

E-mail: camaraviadutos@hotmail.com

PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO PODER LEGISLATIVO:

- Apreciação dos projetos de lei de iniciativa do Poder Executivo e Legislativo. Ainda, cabe aos seus membros o direito de apresentar emendas aos projetos de lei do Prefeito e de aprovar ou rejeitar o veto do Prefeito.

- Fiscalizar e controlar os atos do Poder Executivo seja do Prefeito ou de seus Secretários e fiscalizar e controlar os atos da administração indireta seja de uma fundação municipal ou de uma autarquia.
- Acompanha a execução do orçamento municipal e fiscaliza os gastos da administração, bem como fiscaliza o uso dos bens patrimoniais do município.
- Exerce função administrativa na organização dos seus serviços, tais como composição da Mesa, constituição das Comissões e estrutura organizacional de seus funcionários.
- Dar posse ao Prefeito e ao Vice-Prefeito;
- Função de assessoramento, ao apresentar indicações, sugerindo ao Prefeito medidas de interesse da comunidade tais como manutenção e abertura de novas estradas, pavimentação de ruas, limpeza pública, melhorias na educação, assistência à saúde, e tantas outras.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Link: <https://www.cmviadutos.rs.gov.br/ouvidoria>

Telefone (54) 3395-1321

E-mail: camaraviadutos@hotmail.com

Acesso a Informação: é possível o contato direto com a Câmara Municipal, para solicitar informação a respeito de diferentes assuntos da competência do Poder Legislativo municipal, tais como administração, educação, saúde, meio ambiente, trânsito e finanças, bem como acompanhar o seu status. Também é possível retirar formulários para pedido de acesso à informação. Verificar as formas de entrar em contato com a Câmara Municipal e solucionar as perguntas frequentes.

Requisitos para utilização do serviço - identificação através do fornecimento dos seguintes dados: CPF/CNPJ, nome, endereço, e-mail e telefone.

Para acessar contato clique em “acesso a informação” ou clique em <https://www.cmviadutos.rs.gov.br/ouvidoria> . Requisitos para utilização do serviço - identificação através do fornecimento dos seguintes dados: CPF/CNPJ, nome, e-mail e telefone. *A identificação não é obrigatória. Caso o usuário opte em não fornecer seus dados de identificação, ele receberá uma chave/código para consultar o andamento da sua manifestação.

- Para acessar contato clique em “ouvidoria” ou clique em <https://www.cmviadutos.rs.gov.br/ouvidoria> .

O portal da Câmara Municipal de Viadutos na internet divulga uma série de informações institucionais e permite o acesso a diferentes serviços, tais como:

- Lei Orgânica Municipal, estatuto, leis ordinárias, leis complementares, resoluções, decretos e Regimento Interno.
- Comissões, consulta e acompanhamento de proposições, atas, pautas e votações.
- Consulta às proposições, solicitação de informações, reclamação, denúncia e demais manifestações sobre serviços prestados.
- Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), Ouvidoria.
- Portal da Transparência, contas públicas, informações funcionais (agentes públicos, subsídios, remunerações e diárias), licitações, contratos, bens patrimoniais, execução orçamentária, entre outros.

Para **CONSULTA E ACOMPANHAMENTO** às proposições protocoladas:

- Basta acessar o portal da Câmara Municipal de Viadutos clicar no MENU "Ouvidoria". A consulta às proposições protocoladas também poderá ser realizada junto a Câmara Municipal, através do telefone (54) 3395-1321, ou presencialmente.

CONSULTA À LEGISLAÇÃO MUNICIPAL

A Câmara Municipal disponibiliza leis, decretos, resoluções estatuto. Presencialmente, os atos normativos podem ser consultados no seu formato original, em versão impressa.

COMO POSSO OBTER ESSE SERVIÇO?

Basta acessar o portal da Câmara Municipal de Viadutos e clicar no link <https://www.cmviadutos.rs.gov.br/legislacao> e lá escolher a legislação necessária: Decreto legislativo, Lei Complementar, Lei Ordinária, Resolução, Portarias, Lei Orgânica do Município de Viadutos, Regimento Interno, podendo efetuar a pesquisa utilizando filtro por palavra-chave: assunto, espécie, número e/ou ano da norma.

PORTAL TRANSPARÊNCIA

No portal da Câmara Municipal, é possível verificar o acesso ao portal transparência.

COMO POSSO OBTER ESSE SERVIÇO?

No portal <https://www.cmviadutos.rs.gov.br/>, no link "TRANSPARÊNCIA".

DENÚNCIA

Qualquer pessoa pode comunicar à Câmara Municipal de Viadutos eventual irregularidade ocorrida no âmbito do Poder Legislativo Municipal ou relacionada com matéria de sua competência.

COMO POSSO OBTER ESSE SERVIÇO?

- No portal Link: <https://www.cmviadutos.rs.gov.br/ouvidoria>

- Pelo e-mail: ouvidoria@cmviadutos.rs.gov.br

- Pelo telefone (54) 3395-1321 ou presencialmente.

QUAL O PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DESSE SERVIÇO?

- 30 (trinta) dias.

CERTIDÕES E CÓPIAS

Qualquer pessoa pode solicitar à Câmara Municipal cópia ou emissão de certidão de vigência de determinado ato normativo publicado pelo Poder Legislativo municipal.

COMO POSSO OBTER ESSE SERVIÇO?

Diretamente na sede da Câmara Municipal (Rua Anastácio Ribeiro, nº 84 Centro, Viadutos - RS), junto Secretaria da Câmara. Informações: <https://www.cmviadutos.rs.gov.br/> e pelo telefone:

(54) 3395-1321.

QUAL O PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DESSE SERVIÇO?

- 30 (trinta) dias.

▶ SOLUÇÃO DE DÚVIDAS E DIFICULDADES

Qualquer pessoa pode contatar a Câmara Municipal para dirimir dúvidas ou reportar erros e dificuldades com os sistemas da Câmara Municipal.

COMO POSSO SOLICITAR?

- No link "OUVIDORIA" ou clique em <https://www.cmviadutos.rs.gov.br/ouvidoria> , "enviar ouvidoria", clique em demanda "DÚVIDA";

- No Menu "Atendimento", clique em "Acesso a Informação" opção "Solicitação de informação" ou clique em "Ouvidoria".

- Presencialmente (Rua Anastácio Ribeiro, nº 84 - Centro, Viadutos - RS) ou através do telefone:

(54) 3395-1321

QUAL O PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DESSE SERVIÇO?

- 30 (trinta) dias.

▶ AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Como posso avaliar os serviços prestados?

É possível encaminhar reclamações, denúncias, sugestões e elogios para a Ouvidoria da Câmara Municipal, através do portal

<https://www.cmviadutos.rs.gov.br/ouvidoria> pelo link "OUVIDORIA" ou clicar em (54) 3395-1321 ou, ainda, presencialmente.