

CARTA DE SERVIÇO AO CIDADÃO



CÂMARA MUNICIPAL DE MARIANO MORO/RS

OUVIDORIA

Câmara Municipal de Vereadores
Mariano Moro – RS
Junho de 2019

MESA DIRETORA

Presidente

Valentim Punhi

Vice-Presidente

Neimar Luis Battisti

1ª Secretária

Roise Luiza Mattia

2º Secretário

Valmir Brandão

APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviço ao Cidadão é inspirada na Lei Federal nº 13.460/2017, que estabelece orientações para a atuação das unidades de Ouvidorias voltadas a prestação de atendimento ao cidadão.

Visando adequar-se à referida previsão legal, a Câmara Municipal de Mariano Moro, 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 Mariano Moro

Esta Ouvidoria Parlamentar é um canal de comunicação entre o cidadão e a Câmara de Vereadores de Mariano Moro, tendo como missão compartilhar informações do Poder Legislativo Municipal, 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 relativo a pessoas que participam 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/colaborar 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 a Ouvidoria, poderá utilizar os meios abaixo especificados:

- Através do site da Câmara Municipal (www.camaramarianomoro.rs.gov.br) acessando o link Ouvidoria;
- Telefone, através do número (54) 3524-1209;
- Pessoalmente, na sede da Câmara Municipal, situado à Rua Miguel Detoni, nº 300, em horário de expediente.

4 - Respostas ao Cidadão

As respostas as solicitações serão encaminhadas pelo Sistema Ouvidoria, ou ainda, pelos mesmos canais utilizados 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 da consulta da manifestação.

5 - Prazo para Apresentação de Respostas

O prazo máximo para resposta as manifestações feitas à Ouvidoria da Câmara é de 30 dias corridos, contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, por igual período.

Importante:

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