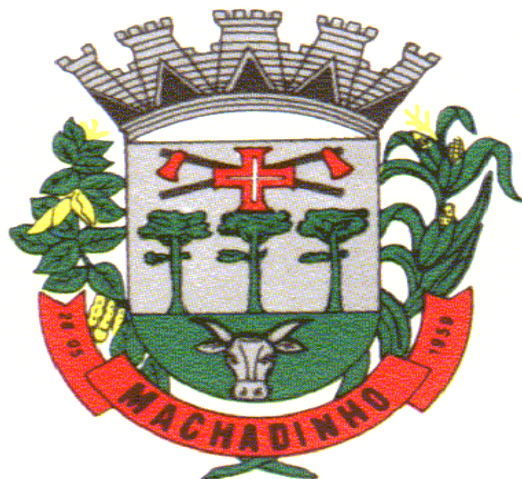


CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



**CÂMARA MUNICIPAL
DE VEREADORES DE
MACHADINHO**

OUVIDORIA

Machadinho – RS
Instituída em setembro de 2019.

MESA DIRETORA - 2021

Presidente

Ver. Clóvis Schwaab

Vice-Presidente

Ver. Zauri Antonio Piloneto

Secretária

Ver^a. Jussenei Bianchin

VEREADORES LEG. 2021/2024

Cassiano Fortunati

Clori de Meneses

Diego Pietrobon

Douglas Frarão

Everton Rodrigues da Silva

Gerson Debiasi

APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão está prevista no art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços oferecidos pelos órgãos públicos e orientar os cidadãos sobre as formas de acessá-los.

Através disso, a referida ferramenta proporciona, à comunidade, possibilidades efetivas de participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

A Carta de Serviços destina-se a todos os cidadãos usuários dos serviços públicos municipais.

1 - OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Machadinho foi instituída através da Resolução Legislativa Nº 002/2019, de 26 de setembro de 2019 e é o canal de comunicação direta entre o cidadão e o Poder Legislativo Municipal.

São competências da Ouvidoria: receber as manifestações dos cidadãos e respondê-las, cobrar internamente as repostas demandadas pelo cidadão, oferecer canais de comunicação de fácil acesso da população, propor mudanças considerando as manifestações recebidas dos cidadãos, entre outras.

2 – SERVIÇOS OFERECIDOS

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

Classificação das manifestações:



Denúncia: comunicar a ocorrência de ato ilícito ou irregularidade cuja solução dependa da atuação da Câmara Municipal;

Elogio: demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação por serviço ou relativo às pessoas que participaram do serviço/atendimento;

Reclamação: manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou de servidor/colaborador da Casa Legislativa;

4 – RESPOSTAS AO CIDADÃO

As respostas às solicitações serão encaminhadas, preferencialmente, pelo Sistema de Ouvidorias **Fala.BR**, 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

A Ouvidoria encaminhará resposta ao cidadão no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis. Em caso de questões complexas, tal prazo poderá ser prorrogado por igual período.

IMPORTANTE:

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

OUTROS CONTATOS:

camaramachadinho@terra.com.br

Fone: (54)3551-1014