



**Estado do Rio Grande do Sul**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES**  
**CNPJ: 29.937.145/001-03**  
**Rua: Bruno Barth 55 – Cep: 98435-000 Fone: (55) 3792-1009**

**CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

Ouvidoria da Câmara Municipal de Vereadores de Pinheiro do Vale

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

**O QUE É A OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL?**

A Ouvidoria da Câmara Municipal é um **canal de comunicação** entre o **cidadão e a administração**.

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 Resolução 01/2019.

**SERVIÇOS OFERECIDOS:**

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

**AS MANIFESTAÇÕES SE CLASSIFICAM COMO:**

**Sugestão:** através da sugestão você pode propor alguma ideia 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 de Vereadores.

**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.

## **QUAIS DADOS SÃO NECESSÁRIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:**

Ao preencher o **Formulário de Manifestação** (modelo disponível no site oficial da Câmara Municipal, conforme explicações no item abaixo, ou enviar e-mail para [camara.pv@hotmail.com](mailto:camara.pv@hotmail.com) ou [ouvidoria@camarapinheirinhodovalers.com.br](mailto:ouvidoria@camarapinheirinhodovalers.com.br) deverá informar os seguintes dados:

**Nome completo, CPF, e-mail, telefone, cidade/UF, tipo de manifestação, escrever a mensagem, colocar data e assinar**, caso seja formulário físico.

No site oficial da Câmara de Vereadores, menu “ouvidoria, você deve preencher os **Dados Cadastrais** nos campos específicos solicitados para o acompanhamento da demanda. Caso seja uma denúncia e você não queira preencher todos os Dados Cadastrais, deverá apenas colocar um **e-mail**, para que a resposta possa ser encaminhada.

## **MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:**

### **1) Através do e-mail institucional:**

Envie o **Formulário de Manifestações preenchido** para o e-mail [camara.pv@hotmail.com](mailto:camara.pv@hotmail.com) ou [ouvidoria@camarapinheirinhodovalers.com.br](mailto:ouvidoria@camarapinheirinhodovalers.com.br) disponível para baixar:

- no site oficial da Câmara de Pinheirinho do Vale na aba “**Ouvidoria**”, com a descrição.

- ou direto no link: <http://camarapinheirinhodovalers.com.br/ouvidoria/>

### **2) Pessoalmente:**

Compareça na Ouvidoria localizada na sede da Câmara de Vereadores, Rua Bruno Barth, nº 55, centro de Pinheirinho do Vale, Rio Grande do Sul e preencha o **Formulário de Manifestações físico** ou faça sua manifestação, que será reduzida a termo, levando a assinatura do usuário.

## **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 setor responsável para resposta ou providência em até 20 dias, prorrogável uma única vez por igual período.

4 – ENVIO DA RESPOSTA, da decisão da administração 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 **30 dias, prorrogáveis** por mais **30 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. O pedido feito após as 16:30 será considerado como realizado no dia útil seguinte, para fins de contagem do prazo. 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:**

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.

### **ACESSO À INFORMAÇÃO:**

Para fazer pedidos solicitando **dados, documentos, arquivos, entre outros**, existe o **Portal de Acesso à Informação**, canal específico disponível no sítio eletrônico da Câmara de Vereadores, no menu Serviço ao Cidadão – Acesso a Informação.

As solicitações de Acesso à Informação estão regulamentadas pela Lei Federal nº 12.527/2011.

### **DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO:**

Ouvidoria: **(55) 3792-1009**

E-mail:

[camara.pv@hotmail.com](mailto:camara.pv@hotmail.com)  
[ouvidoria@camarapinheirinhodoalers.com.br](mailto:ouvidoria@camarapinheirinhodoalers.com.br)

ou

*Através da participação do cidadão,  
a Ouvidoria pode identificar situações a serem melhoradas  
e propor o aprimoramento de serviços prestados!*