

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

OUVIDORIA MUNICIPAL DA CÂMARA DE VEREADORES DE CHAPADA-RS

A Carta de Serviços ao usuário, nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017, tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços públicos prestados pelo órgão, as formas de acesso a esses serviços, bem como, seus compromissos e padrões com a qualidade de atendimento ao público.

As informações divulgadas através deste instrumento deverão ser claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, além da atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão na internet.

A Carta de Serviços ao Usuário, instituída pela Resolução nº 027/2019, trata-se de um instrumento de gestão que reflete o caráter social e democrático do órgão, uma vez que informa aos cidadãos quais os serviços prestados pelo Poder Legislativo Municipal, bem como as formas de acesso a esses serviços, estabelecendo-se como um mecanismo de participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

PRINCIPAIS ATIVIDADES DO PODER LEGISLATIVO:

A Câmara Municipal tem funções legislativas de fiscalização financeira e de controle externo do Poder Executivo, de julgamento político-administrativo, desempenhando ainda as atribuições que lhe são próprias, atinentes à gestão dos assuntos de sua economia interna.

PORTAL DA CÂMARA

No Portal da Câmara Municipal de Vereadores de Chapada são divulgadas informações institucionais e permite o acesso de diferentes serviços, tais como:

- Legislação Municipal: Lei Orgânica Municipal, Leis Ordinárias, Leis Complementares, Resoluções, Decretos.
- Acesso à informação: Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e Ouvidoria.
- Portal da transparência: Contas públicas, subsídios, remuneração, diárias, licitações, contratos, bens patrimoniais, execução orçamentarias, entre outros.

ATENDIMENTO AO PÚBLICO:

A Câmara Municipal de Vereadores de Chapada-RS, atende ao público em sua sede, localizada na Rua Padre Anchieta, 60 – centro, de segunda à sexta-feira, das 08:30hs às 11:30hs e das 13:30hs às 17:06hs.

Telefone: (54) 3333 -1366

E-mail: camara@camarachapada.rs.gov.br

HORÁRIO DAS SESSÕES PLENÁRIAS ORDINÁRIAS

Todas as terças-feira a partir das 20:00hs, exceto nos meses de maio, junho e julho as Sessões Ordinárias terão início às 19:00hs.

SOBRE A OUVIDORIA

A Ouvidoria Parlamentar é um órgão de interlocução entre o Poder Legislativo Municipal de Chapada, RS e a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de reclamações, denúncias, sugestões, elogios e quaisquer outras manifestações da sociedade, desde que relacionados com as atividades legislativas e ao funcionamento da Câmara Municipal de Vereadores de Chapada-RS.

ESTRUTURA DA OUVIDORA

A Ouvidoria Parlamentar será composta pelo(s) servidor(es) designado(s) para o cumprimento das atividades administrativas pertinentes, sob a coordenação de um Ouvidor-Geral que será designado pelo Presidente da Câmara Municipal.

SERVIÇOS OFERECIDOS

A Ouvidoria Parlamentar recebe as manifestações dos cidadãos, que podem ser solicitações, reclamações, sugestões, denúncias ou elogios. Após analisá-las, encaminha aos órgãos competentes as manifestações da sociedade e dos servidores públicos que lhe forem dirigidas. Os órgãos internos da administração da Câmara Municipal terão prazo de até 10 (dez) dias para responder às requisições e solicitações feitas pelo Ouvidor-Geral, prazo este que poderá ser prorrogado, a seu critério, em razão da complexidade do assunto. A Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO

1) Através do e-mail institucional:

- no site oficial da Câmara de Vereadores de Chapada (camarachapada.rs.gov.br) na aba **“Ouvidoria”** ou direto no linck: <https://camarachapada.rs.gov.br/ouvidoria.html>

2) Serviço de atendimento pessoal:

Compareça na Ouvidoria localizada na Câmara, Rua Padre Anchieta, 60, centro, e preencha o Formulário de Manifestações Físico ou faça sua manifestação, levando assinatura do usuário. Horário de Expediente: Segunda à sexta-feira das 8:30hs às 11:30 hs e das 13:30 hs às 17:06 hs.

3) Através de correio, telefone: 54 3333 1366 ou outro meio identificado para esse fim.

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

No final dos atendimentos é realizada pesquisa de satisfação. Além disso, é possível encaminhar reclamações, denúncias, sugestão e elogios para a Ouvidoria da Câmara Municipal, através do portal <https://camarachapada.rs.gov.br/ouvidoria.html> pelo menu “OUVIDORIA”.

REGULAMENTAÇÃO DA OUVIDORIA

A regulamentação da Ouvidoria da Câmara Municipal de Vereadores de Chapada-RS está prevista na Lei Federal nº 13.460/2017e Resolução Legislativa nº 027/2019.

Câmara Municipal de Vereadores de Chapada-RS, 01 de outubro de 2020.