



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Ouvidoria da Câmara Municipal de Vereadores de Vila Lângaro

I – CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A Carta de Serviços ao Usuário, instituída pela Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017, tem por objetivo informar ao cidadão sobre os serviços prestados, apresentando a forma de acesso, os documentos exigidos para cada demanda, os telefones e endereços úteis e o modo realização de cada atendimento.

Com o intuito de aproximar o Poder Legislativo do cidadão, essa Carta de Serviços proporciona mais transparência sobre os serviços da Ouvidoria, simplificando a busca das informações e garantindo padrões de qualidade e eficácia dos atendimentos e das demandas solicitadas pela população.

II – OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Vereadores de Vila Lângaro é um canal de comunicação entre o cidadão e o Poder Legislativo Municipal e foi instituída pela Lei Municipal nº 1.035/19, de 19 de junho de 2019.

III – SERVIÇOS OFERECIDOS

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Vereadores de Vila Lângaro recebe manifestações, reclamações e encaminha as sugestões, os elogios, as denúncias ao setor responsável para que responda no prazo legal.

Salientamos que os pedidos de acesso à informação, solicitação de dados, documentos ou arquivos devem ser feitos no canal adequado do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, na página “<https://camaravilalangaro.rs.gov.br>”, conforme Lei Federal nº 12.527/2011.

IV – CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações apresentadas pelos cidadãos se classificam como:

- a) **Reclamação:** é o desagrado ou protesto quanto ao serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público;
- b) **Solicitação:** pode indicar insatisfação, reclamação, noticiar problemas, deve apresentar um requerimento de atendimento de serviço solicitando alguma providência por parte da administração;
- c) **Sugestão:** apresenta ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública;

- d) **Elogio:** demonstra reconhecimento, apreço ou satisfação com o atendimento ou com a prestação de um serviço público;
- e) **Denúncia:** comunicação sobre ato ilícito que deve ser encaminhado aos órgãos de controle para apuração e resolução.

V – REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO E CONSULTAR A MANIFESTAÇÃO

O encaminhamento da sua manifestação pode ser feito através das seguintes formas:

- a) O interessado poderá dirigir-se até a sede da Câmara Municipal de Vereadores de Vila Lângaro e utilizar o serviço de Ouvidoria ou enviar uma correspondência para o endereço Rua 22 de Outubro, s/n, Vila Lângaro/RS, 99955-000;
- b) O interessado poderá registrar sua manifestação através de contato telefônico pelo número (54)99705-9223;
- c) Ou se preferir, poderá encaminhar sua manifestação por meio eletrônico, sendo necessário acessar o formulário disponível na página [“https://camaravilalangaro.rs.gov.br/ouvidoria”](https://camaravilalangaro.rs.gov.br/ouvidoria) e preencher o cadastro na aba “Registrar/Acompanhar”, optando por fornecer o nome e outros dados ou por registrar de forma anônima, manifestando no campo específico do formulário.

Depois de enviada a sua manifestação, você receberá um número de protocolo que servirá como comprovante do registro e para **consulta** do andamento do serviço, tanto na página eletrônica da Ouvidoria quanto por contato direto com a Ouvidoria.

VI – PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

O procedimento se dá da seguinte maneira:

- a) **RECEBIMENTO:** Gera um número de protocolo e envia a demanda para a Ouvidoria, que analisa e valida a manifestação;
- b) **ENCAMINHAMENTO:** A demanda é transferida para o órgão/entidade para que apresente sua resposta no prazo legal;
- c) **MONITORAMENTO:** A Ouvidoria recebe e avalia a qualidade da resposta da demanda;

- d) **RESPOSTA AO DEMANDANTE:** A Ouvidoria encaminha para o demandante, informando os procedimentos adotados no tratamento de sua demanda;
- e) **CONCLUSÃO:** Uma demanda somente será finalizada e arquivada após a resposta conclusiva e com efetivo envio ao demandante.

VII – TEMPO DE ESPERA DO ATENDIMENTO

O atendimento se dará de forma imediata.

No caso de haver mais pessoas para o atendimento será observada a ordem de chegada/protocolo.

VIII – PRAZO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Conforme a Lei nº 13.460/2017, a Ouvidoria deverá responder as manifestações de forma conclusiva em até 30 dias contados a partir do seu recebimento. Este prazo pode ser prorrogado por igual período, desde que haja justificativa expressa.

IX – COMPROMISSO COM A QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Serão realizadas pesquisas de satisfação com o objetivo de aperfeiçoar os serviços.

Essas pesquisas apurarão a satisfação do usuário com o serviço prestado, a qualidade do atendimento, o cumprimento dos compromissos e prazos estabelecidos, as melhorias necessárias na prestação dos serviços, bem como todo e qualquer problema específico levantado pelo usuário.

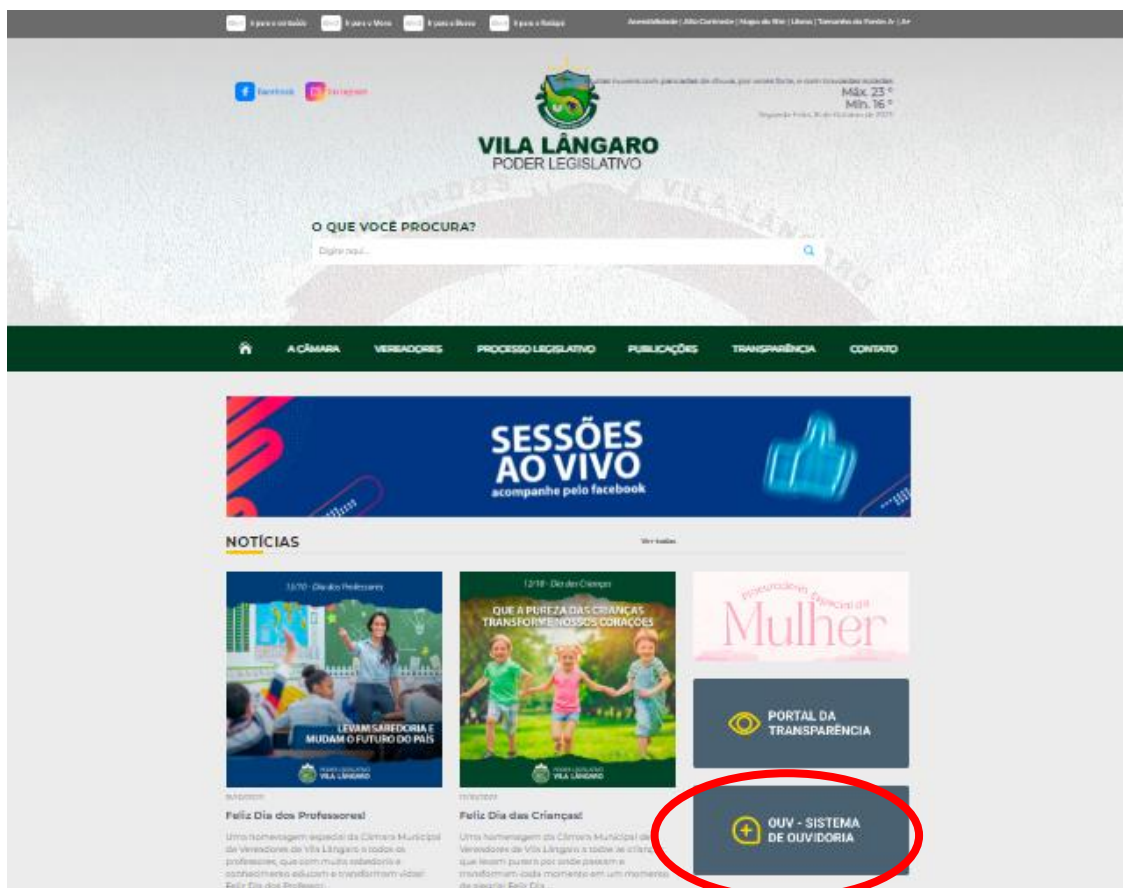
X – DEMAIS INFORMAÇÕES

Para acesso as informações em tempo real e para as demais informações, acesse o sítio eletrônico da Câmara Municipal de Vereadores de Vila Lângaro (<https://camaravilalangaro.rs.gov.br>) disponível na rede mundial de computadores.

ANEXO I

PASSO A PASSO PARA ACESSO À OUVIDORIA POR MEIO ELETRÔNICO

Acesse o sítio eletrônico <https://camaravilalangaro.rs.gov.br> e clique em OUV-SISTEMA DE OUVIDORIA, conforme demonstrado na imagem abaixo.



Preencha os campos apresentados, conforme imagem abaixo e clique em enviar.

Automaticamente irá aparecer na tela o número de protocolo gerado para a sua solicitação, anote e guarde para acompanhamento posterior.

O que é? Meios de Solicitação e Forma de Acesso Registrar/Acompanhar Publicações

Consulte seu posicionamento com o número gerado no momento do envio (protocolo).

PROTOCOLO

Preencha os campos abaixo para enviar sua mensagem.

Denunciar Reclamar Sugerir Elogiar

Registrar de forma anônima: Sim

CPF

RG UF

NOME

TELEFONE

E-MAIL


LOGRADOURO

BAIRRO

CEP

CIDADE UF

MENSAGEM

Não sou um robô  RECEPTORA
Divulgate - Termos

Enviar

Procuradoria Especial da Mulher

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

OUV - SISTEMA DE OUVIDORIA

SIC - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

CARTA DE SERVIÇOS

Para acompanhamento da sua solicitação, digite o número de protocolo no campo destacado na imagem abaixo e clique em buscar.

Ouvidoria - SIC

O que é? Meios de Solicitação e Forma de Acesso Registrar/Acompanhar Publicações

Consulte seu posicionamento com o número gerado no momento do envio (protocolo).

PROTOCOLO **BUSCAR**

Preencha os campos abaixo para enviar sua mensagem.

Denunciar Reclamar Sugerir Elogiar

Registrar de forma anônima: Sim

CPF

RG UF

NOME

TELEFONE

E-MAIL


LOGRADOURO

BAIRRO

CEP

CIDADE UF

MENSAGEM

Não sou um robô  RECAPTCHA

Enviar

Procuradoria Especial da Mulher

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

OUV - SISTEMA DE OUVIDORIA

SIC - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

CARTA DE SERVIÇOS

ANEXO II

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Atendimento ao Público na sede da Câmara Municipal:

Nas segundas-feiras das 9h às 11h45min e das 13h às 20h e das terças-feiras às sexta-feira das 9h às 11h45min e das 13h às 17h.

Por telefone: (54)99705-9223

Por e-mail: contato@camaravilalangaro.rs.gov.br

Presencial: Rua 22 de Outubro, s/n, Vila Lângaro/RS, 99955-000

Site: <https://camaravilalangaro.rs.gov.br/ouvidoria>