**OUVIDORIA**

 **CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO EXPETITO DO SUL – RS**

**APRESENTAÇÃO**

A Carta de Serviços ao Cidadão é motivada na Lei Federal n.º 13.460/17 que estabelece orientações para atuação das unidades de Ouvidorias voltadas à prestação de atendimento ao cidadão, no Poder Executivo Federal.

Visando apresentar informações, sugestões, elogios, críticas, solicitações, reclamações e denúncias, relativas à qualidade e prestação de serviços exclusivamente no âmbito do Poder Legislativo Municipal.

**1 –** **OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO EXPEDITO DO SUL**

 **O QUE É?**

Ouvidoria pública é um órgão da administração pública que permite o diálogo entre o cidadão – usuário dos serviços públicos – e o Governo.

Pode ser considerada também um serviço que busca manter a qualidade da comunicação entre o cidadão e a instituição (Câmara Municipal) com ações que visam, em tempo integral, à manutenção do atendimento de forma ágil. Atua como um canal de comunicação com escuta qualificada, objetivando manter diálogo entre o cidadão e a organização na qual ele se insere.

O cidadão ganha voz ativa por meio do ouvidor, seu porta-voz, uma vez que suas manifestações demandas são recebidas pela administração, analisadas e respondidas. A ouvidoria permite a correção e o aprimoramento dos serviços públicos prestados à sociedade. Além disso, contribui para o aprimoramento, pois sua ação fortalece a formação de uma consciência cidadã voltada para questões de interesse público e de caráter universal.

**2 – SERVIÇOS OFERECIDOS**

 A Ouvidoria tem responsabilidade de receber, examinar e encaminhas aos órgãos operacionais, administrativos e legislativos da Câmara Municipal. As reclamações ou representações de pessoas físicas e jurídicas.

**ESPECICIFAÇÕES DAS MANISFESTAÇÕES:**

**DENÚNCIA:** Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade na administração ou no atendimento por órgão ou entidade pública da Câmara Municipal.

**ELOGIO:** Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pela Câmara Municipal.

**INFORMAÇÃO:** Solicitação de orientação ou ensinamento relacionada à área de atuação da Câmara Municipal.

**RECLAMAÇÃO:** Comunicação verbal ou escrita que relate insatisfação em relação as ações e serviços prestados pela Câmara Municipal, sem conteúdo de requerimento.

**SOLICITAÇÃO:** Comunicação verbal ou escrita que embora também possa indicar insatisfação, contenha requerimento de atendimento ou acesso às ações e serviços da Câmara Municipal.

**SUGESTÃO:** Comunicação verbal ou escrita que proponha ação considerada útil à melhoria dos serviços prestados pela Câmara Municipal.

**3 - FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

O cidadão que tiver interesse em apresentar alguma demonstração à Ouvidoria, poderá fazer uso no link Ouvidoria no site da Câmara Municipal, ou pessoalmente na Câmara Municipal, no horário de atendimento.

**4 – RESPOSTAS AO CIDADÃO**

As respostas conforme as solicitações serão encaminhadas preferencialmente, pelo sistema de 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 DE RESPOSTA**

Prazo para apresentação de respostas O prazo máximo para resposta às manifestações feitas à Ouvidoria da Câmara é de 30 (trinta) dias úteis. Em caso de questões complexas, que demandem pesquisa aprofundada do tema, tal prazo pode ser prorrogado por mais 30 (trinta) dias.

**Importante:** As manifestações recebidas na Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo Expedito do Sul são tratadas em consonância com as exigências contidas na legislação vigente, assegurada a proteção às informações pessoais, quando a divulgação não for expressamente autorizada.