



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
CÂMARA MUNICIPAL DE MOSTARDAS

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Ouvidoria

Câmara Municipal de Vereadores de
Mostardas - RS
Junho - 2019.

Mesa Diretora

Presidente

Jeder Silva

Vice-Presidente

Léo Pereira

Secretário

André Soares

“Doe Órgãos, Doe Sangue - Salve Vidas”.

Rua XV de Novembro, 648 - Calçadão Chico Pedro - Mostardas - RS CEP. 96270-000
Fones: (51) 3673 1534 - (51) 3673 1598 - (51) 3673 1540 - (51) 3673 1415



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
CÂMARA MUNICIPAL DE MOSTARDAS**

Mostardas/RS
2019

APRESENTAÇÃO

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

Visando adequar-se à referida previsão legal, na Câmara Municipal de Mostardas, através desta Carta de serviços, busca simplificar a prestação de informações ao cidadão, proporcionando a este a possibilidade de apresentar suas manifestações de forma simples e eficaz.

“Doe Órgãos, Doe Sangue - Salve Vidas”.

Rua XV de Novembro, 648 – Calçadão Chico Pedro – Mostardas – RS CEP. 96270-000
Fones: (51) 3673 1534 – (51) 3673 1598 – (51) 3673 1540 – (51) 3673 1415



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
CÂMARA MUNICIPAL DE MOSTARDAS**

1) Ouvidoria da Câmara Municipal de Mostardas

A ouvidoria atua na comunicação entre o cidadão e a Câmara Municipal de Mostardas visando identificar necessidade, melhorar atendimento e qualidade de serviços intensificando a transparência.

2) Serviços Oferecidos

A Ouvidoria tem a responsabilidade de receber, examinar e monitorar as demandas do cidadão.

Classificação das Manifestações:

- Denúncia – comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação da Câmara Municipal;
- Reclamação – manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou de servidor/colaborador da Casa Legislativa;
- Solicitação – requerimento de adoção de providência ou serviço;
- Elogio – demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação para com o serviço ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento.
- Sugestão – proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Casa Legislativa.

3) Forma de Prestação de Serviço

O cidadão com interesse em solicitar manifestação, poderá acessar os meios abaixo relacionados:

- Sistema e-OUV, disponibilizado no site da Câmara Municipal, no link Ouvidoria;
- Telefone, através dos números (51) 3673 1534 e 51 (51) 3673 1540.

“Doe Órgãos, Doe Sangue - Salve Vidas”.

Rua XV de Novembro, 648 – Calçadão Chico Pedro – Mostardas – RS CEP. 96270-000
Fones: (51) 3673 1534 – (51) 3673 1598 – (51) 3673 1540 – (51) 3673 1415



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
CÂMARA MUNICIPAL DE MOSTARDAS**

- Pessoalmente, no prédio da Câmara Municipal, no horário de atendimento da Casa Legislativa.

4) Resposta ao cidadão

As respostas às solicitações serão encaminhadas, preferencialmente, pelo sistema e-OUV, 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

O prazo máximo para resposta às manifestações feitas à Ouvidoria da Câmara é de 20 dias corridos. Podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante a justificativa.

Importante:

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

“Doe Órgãos, Doe Sangue - Salve Vidas”.

Rua XV de Novembro, 648 – Calçadão Chico Pedro – Mostardas – RS CEP. 96270-000
Fones: (51) 3673 1534 – (51) 3673 1598 – (51) 3673 1540 – (51) 3673 1415