

Ouvidoria

Brusque – SC
Julho de 2018.

MESA DIRETORA

Presidente

Celso Carlos Emydio da Silva

Vice-Presidente

Paulo Rodrigo Sestrem

1ª Secretária

Ana Helena Boos

2º Secretário

Claudemir Duarte

APRESENTAÇÃO

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

Visando adequar-se à referida previsão legal, a Câmara Municipal de Brusque, 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.

▶ 1 - Ouvidoria da Câmara Municipal de Brusque

Esta Ouvidoria Parlamentar é um canal de comunicação entre o cidadão e a Câmara Municipal de Brusque, tendo como missão compartilhar informações do Legislativo brusquense, contribuindo para a transparência das ações e para a formação de uma cultura de respeito aos direitos humanos, promovendo a difusão da cidadania e da democracia.

▶ 2 - Serviços oferecidos

A Ouvidoria tem a responsabilidade de receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações da sociedade civil.

Classificação das manifestações:



• **Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Casa Legislativa;



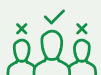
• **Elogio:** demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação pelo serviço ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento;



• **Solicitação:** requerimento de adoção de providência ou serviço;



• **Reclamação:** manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou de servidor/colaborador da Casa Legislativa;



• **Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação da Câmara Municipal.

▶ 3 - Formas de prestação do serviço

O cidadão interessado em apresentar alguma manifestação à Ouvidoria, poderá utilizar os meios abaixo especificados:

- Sistema e-OUV, disponibilizado no site da Câmara Municipal, no link Ouvidoria;
- Telefone, através do número 3044-4003;
- Pessoalmente, no prédio da Câmara Municipal, no horário de atendimento da Casa Legislativa.

▶ 4 - Respostas 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 úteis. Em caso de questões complexas, que demandem pesquisa aprofundada do tema, tal prazo pode ser prorrogado por mais 10 dias.

Importante:

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



CÂMARA MUNICIPAL DE
BRUSQUE



**COM O
SEU APOIO,
O LEGISLATIVO
FICA MAIS FORTE.**



ACOMPANHE AS SESSÕES AO VIVO ATRAVÉS DO YOUTUBE
DA CÂMARA OU PELO SITE WWW.CAMARABRUSQUE.SC.GOV.BR.