

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



CÂMARA MUNICIPAL DE
BRUSQUE



OUVIDORIA

BRUSQUE - SC
OUTUBRO DE 2021.



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



CÂMARA MUNICIPAL DE
BRUSQUE



MESA DIRETORA

Presidente

Alessandro André Moreira Simas

Vice-Presidente

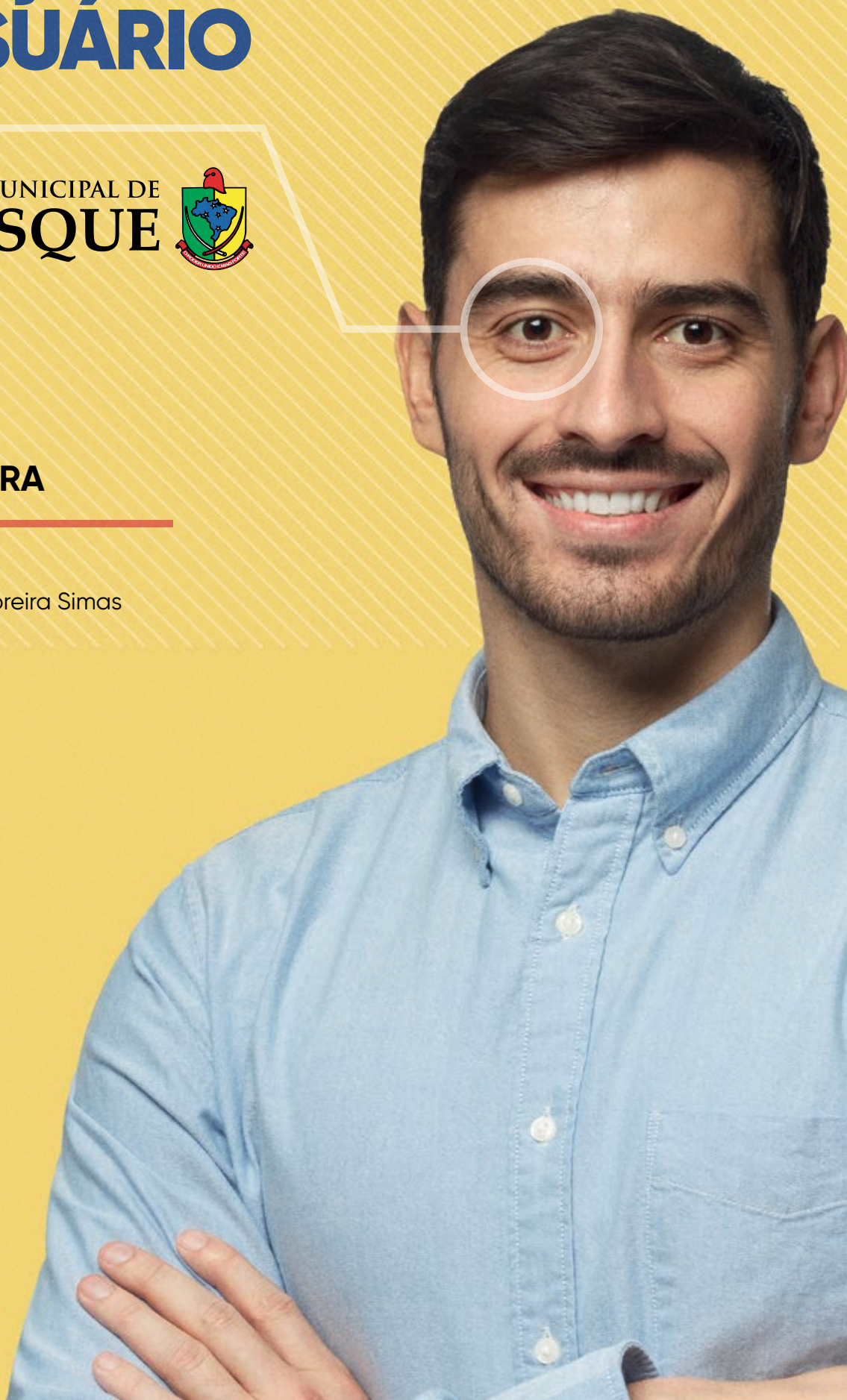
André Batisti

1º Secretário

Ricardo Giancesini

2º Secretário

Jean Carlo Dalmolin



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.

A pessoa interessada, por meio dos canais informados nesta Carta, poderá encaminhar sua manifestação, classificando-a de acordo com o assunto que deseja tratar.

As manifestações podem ser direcionadas a algum setor específico da Casa Legislativa e/ou aos Vereadores e Vereadora, sendo que seu encaminhamento será realizado após análise pelo(a) Ouvidor(a).

Todas as manifestações serão devidamente respondidas, excetuando-se aquelas encaminhadas de forma anônima pelo sistema Fala.BR, uma vez que neste caso o Sistema não possibilita o envio de resposta.

1) OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE BRUSQUE

Esta Ouvidoria Parlamentar, instituída pela Lei Municipal nº 4.092/17, 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.

Nossa função precípua é receber as manifestações dos cidadãos, analisá-las e encaminhá-las às áreas responsáveis pelo tratamento e/ou apuração, mantendo o cidadão informado acerca do andamento destas.

2) FORMA DE ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

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

Classificação das manifestações:



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



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



2.3) Solicitação: requerimento de adoção de providência ou serviço;



2.4) Reclamação: manifestação de desgosto ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou de servidor/colaborador da Casa Legislativa;



2.5) 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 Fala.BR**, disponibilizado no site da Câmara Municipal, no banner "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 Fala.BR. Caso a manifestação tenha sido encaminhada pelos outros canais citados, a resposta dar-se-á por estes mesmos canais.

No ato da manifestação, quando realizada pelo sistema Fala.BR, o cidadão receberá um número de protocolo, o qual deverá ser utilizado quando da consulta da manifestação.

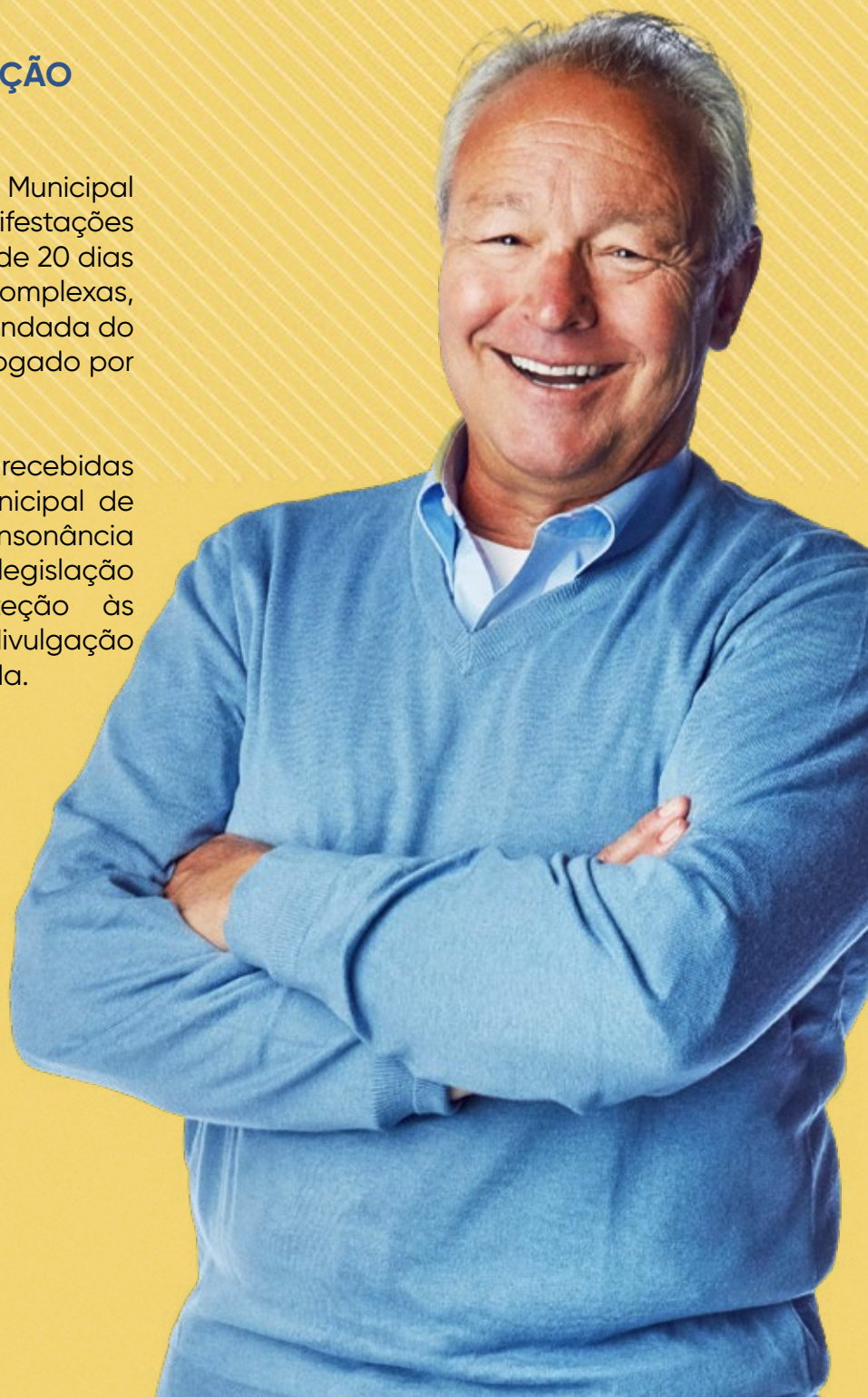
5) PRAZO PARA APRESENTAÇÃO DE RESPOSTAS

O prazo máximo previsto na Lei Municipal nº 4.092/17 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 poderá ser prorrogado por mais 10 dias.

Importante: As manifestações recebidas pela 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





CÂMARA MUNICIPAL DE
BRUSQUE



Acompanhe o dia a dia da Câmara Municipal
pelas redes sociais do Poder Legislativo.