**CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO**

**Ouvidoria**

Câmara Municipal de Vereadores de Mostardas – RS

Abril – 2024.

**Mesa Diretora**

**Presidente**

Jorge Amaro

**Vice-Presidente**

Dangelo Motta

**Secretário**

Marne Vitorino

Mostardas/RS

2024

**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.

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.

1. **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.

1. **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 1415.
* E-mail, ouvidoria@mostardas.rs.leg.br
* Pessoalmente, no prédio da Câmara Municipal, no horário de atendimento da Casa Legislativa.

1. **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.

1. **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.