



# Câmara Municipal de Eldorado do Sul

## CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal de Eldorado do Sul

A Carta de Serviço ao Usuário tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços prestados pela Ouvidoria, as formas de acesso a esses serviços, bem como, seu compromisso com a qualidade de atendimento.

### **1 - O que é uma Ouvidoria Legislativa?**

A Ouvidoria Legislativa, integrante da estrutura do Poder Legislativo do Município, é o órgão responsável por receber, examinar e encaminhar todas as manifestações que lhe forem dirigidas, notificando os respectivos órgãos e entidades municipais para as providências cabíveis e/ou conhecimento.

Prevista na Lei Federal nº 13.460, de 26.06.2017 e demais legislações referentes ao tema.

### **2 - Serviços disponíveis:**

A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, que podem ser solicitações, reclamações, sugestões, denúncias ou elogios e, encaminha ao responsável pela informação, que responderá no prazo legal.

### **3 - O que é uma manifestação?**

Manifestar é o ato de expor, apresentar, declarar, tornar visível, publicar. A manifestação é uma forma de o cidadão expressar para a ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões. Assim, pode auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos.



# Câmara Municipal de Eldorado do Sul

## 4 - Sobre os tipos de manifestação:

**Denúncias:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação da Câmara, controle interno ou externo.

**Reclamações e críticas:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

**Sugestões:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços prestados pela Câmara;

**Elogios:** demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido pela Câmara;

**Pedidos de informações:** dúvidas referentes a serviços e demandas desempenhadas pela Câmara.

## 5 - Como encaminhar uma manifestação:

a) Através do e-mail institucional: [ouvidoria@camaraeldorado.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@camaraeldorado.rs.gov.br)

b) Através do Site: Este é um canal integrado para encaminhamento de manifestações (denúncias, reclamações e críticas, pedidos de informações, sugestões e elogios) do Poder Legislativo Municipal. Está disponível na Internet e funciona 24 horas. LINK: <https://ouvidoria.camaraeldorado.rs.gov.br/>

c) Através de atendimento presencial: Av. Emancipação, 480 - Centro - CEP 92990-000 - Eldorado do Sul / RS - Horário de Atendimento: Segunda à Sexta das 8h às 14h - Setor responsável: Ouvidoria Legislativa

d) Através dos telefones: (51) 3481-3489, (51) 3481.3588 ramal 220 ou (51) 99562-7883

## 6 - Quem pode se manifestar?

Qualquer pessoa, física ou jurídica.

## 7 - É necessário se identificar no site ao preencher o formulário? É possível realizar uma manifestação anônima?

É possível registrar e consultar o andamento da sua manifestação, se identificando ou não no site ao preencher o formulário. Para consultar o andamento da manifestação é só entrar com a chave de acesso gerada após o preenchimento do formulário, mas



## **Câmara Municipal de Eldorado do Sul**

ficará restrito a reclamações, denúncias, elogios e sugestões, pois o Pedido de Informação deverá conter o nome do requerente.

### **8 - Garantias de proteção à identidade!**

Conforme Lei Federal nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação), os órgãos e entidades públicas devem proteger suas informações pessoais, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, a não ser que você autorize expressamente a divulgação dessas informações. Os dados não podem ser acessados por outras pessoas, incluindo servidores públicos não autorizados, a não ser com autorização por escrito ou por decisão de juiz em processo judicial.

### **9 - Etapas do processamento da manifestação:**

**a) RECEBIMENTO** das manifestações e avaliação do conteúdo;

A ouvidoria poderá responder de forma conclusiva a manifestação de imediato, se for questão sob sua alçada, solicitar complementação, prestar orientações ou ainda encaminhar para a unidade interna responsável por resolver a questão, dependendo do caso.

**b) ENTREGA DE COMPROVANTE DE MANIFESTAÇÃO COM RECIBO CONTENDO A CHAVE DE ACESSO** ao usuário para posterior consulta;

**c) ENVIO AO SETOR RESPONSÁVEL** para resposta ou providência, dependendo do caso;

**d) ENVIO DA RESPOSTA**, da decisão ou **INFORMAÇÃO** ao cidadão;

Quando uma manifestação é solicitada e quando a ouvidoria emitir resposta, será enviado um e-mail, mas não haverá resposta via e-mail sobre uma manifestação anônima.

É possível consultar o andamento e a resposta das suas manifestações através do site. Para isso, utilize a opção **CONSULTAR** e adicione o número da **CHAVE DE ACESSO** entregue no **RECEBIMENTO** da manifestação.

**e) ARQUIVAMENTO** após conclusão.

### **10 - Qual o prazo para receber a resposta?**

O prazo para resposta é de até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, com justificativa. Caso não seja possível atendê-lo dentro deste prazo, a ouvidoria deverá informar sobre



## **Câmara Municipal de Eldorado do Sul**

os encaminhamentos, as etapas e os prazos previstos para uma resposta conclusiva ou solicitar informações adicionais.

Salientamos que, NOS CASOS DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO, estes poderão ser respondidos imediatamente, desde que em horário de atendimento, por meio presencial ou pelos telefones.

### **ATENDIMENTO PRIORITÁRIO**

O atendimento prioritário aos idosos (maiores de 60 anos), as gestantes, às pessoas com deficiência e aos autistas será garantido na forma da lei.

### **ACESSO À INFORMAÇÃO:**

As solicitações de Acesso à Informação estão regulamentadas pela Lei Federal nº 12.527/2011.

Para pedidos solicitando dados, documentos, arquivos, entre outros, existe o Portal de Acesso à Informação, canal específico disponível no link: <https://www.camaraeldorado.rs.gov.br/?sec=sic>

### **DÚVIDAS:**

Pelo e-mail [ouvidoria@camaraeldorado.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@camaraeldorado.rs.gov.br) ou pelos telefones (51) 3481-3489, (51) 3481.3588 ramal 220 e (51) 99562-7883 (Melissa Aime – Coordenadora da Ouvidoria Legislativa)