**Carta de Serviços Ouvidoria**

**CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA**

A Carta de Serviços, instituída pela [Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Lei/L13460.htm), tem como objetivo dar visibilidade e transparência aos serviços prestados pelo poder público.

É um documento que demonstra as formas de acesso a esses serviços, e os compromissos quanto aos padrões de qualidade de atendimento.

**O QUE É A OUVIDORIA**

A Ouvidoria da Câmara de Vereadores de Constantina, vinculada à Mesa Diretora da Câmara, é o órgão de Ouvidoria do Poder Legislativo de Constantina, que foi instituído pela Resolução nº 01/2016 e por simetria pela Lei 3.775/2019.

A Ouvidoria da Câmara de Vereadores de Constantina tem como principal missão ouvir a sociedade e mensurar a sua percepção acerca da qualidade dos serviços públicos e auxiliar o planejamento, acompanhamento e correção dos pontos críticos na gestão.

**I - SERVIÇOS OFERECIDOS**

A Ouvidoria da Câmara de Vereadores de Constantina recebe manifestações, reclamações e encaminha as sugestões, os elogios e a solicitação de informações.

* **Reclamação** é o desagrado ou protesto quanto ao serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público;
* **Solicitação** pode indicar insatisfação, reclamação, noticiar problemas, deve apresentar um requerimento de atendimento de serviço;
* **Sugestão** apresenta ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública;
* **Elogio** demonstra reconhecimento, apreço ou satisfação com o atendimento ou com a prestação de um serviço público.

A Ouvidoria da Câmara de Vereadores de Constantina quando recebe denúncias ou pedido de acesso à informação/SIC, transfere, via sistema informatizado, ao canal adequado (SIC ou Denúncia).

**II - REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO**

Para encaminhar sua manifestação é necessário acessar o formulário disponível na página [www.constantina.rs.leg.br](http://www.constantina.rs.leg.br), e preencher o cadastro.

Você deverá, obrigatoriamente, fornecer o nome, endereço de contato e telefone.

O sigilo de sua identidade será preservado, se expressamente manifestado no campo específico do formulário.

Depois de enviada a sua manifestação, você receberá um e-mail para confirmação com um número de protocolo e, se necessário, poderá ser solicitada a complementação de dados.

As questões pendentes de decisão judicial não são apreciadas pela Ouvidoria.

**III - PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO**

* **RECEBIMENTO** - Gera um número de protocolo;
* **ANÁLISE** - Ouvidor analisa e valida a manifestação quanto ao seu conteúdo, se é caso de sigilo e qual o órgão adequado para a resposta;
* **COMPLEMENTO** - Se não for possível a validação, a Ouvidoria entra em contato como o demandante e solicita complemento de informações;
* **ENCAMINHAMENTO** - A demanda é transferida para que o setor responsável apresente sua resposta;
* **MONITORAMENTO** - A ouvidoria recebe e avalia a qualidade da resposta da demanda;
* **RESPOSTA AO DEMANDANTE** - Após validar a resposta enviada pelo interlocutor local, a Ouvidoria encaminha para o demandante, informando os procedimentos adotados no tratamento de sua demanda;
* **CONCLUSÃO** - uma demanda somente será finalizada após a reposta conclusiva e com efetivo envio ao demandante.

Após a conclusão da demanda, a Ouvidoria analisa a manifestação, buscando identificar os pontos críticos e possíveis melhorias.

**IV - PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

O prazo para resposta é de vinte dias, prorrogáveis por mais dez, mediante justificativa expressa do órgão/entidade demandado.

**V - FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Eletrônico, presencial, telefônico e correio.

**VI - LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

* **Ouvidoria on line:** www.constantina.rs.leg.br ;
* **Presencial:** na sede da Câmara de Vereadores, na Rua Cantidio Rodrigues de Almeida, 386, Centro, Constantina – RS, CEP 99680-000;
* **Por e-mail:** camaraconstantina@gmail.com ;
* **Por telefone:** 54 3363 1418 ;
* **Pelo correio:** para OUVIDORIA DA CÂMARA DE CONSTANTINA no endereço Rua Cantidio Rodrigues de Almeida, 386, Centro, Constantina - RS, CEP 99680-000;

**VII - PRIORIDADES DE ATENDIMENTO**

* **Celeridade e qualidade** das respostas às demandas dos usuários;
* **Objetividade e imparcialidade** no tratamento das manifestações;
* **Gratuidade** de seus serviços e atividades;
* **Pessoalidade e informalidade** das relações estabelecidas com seus usuários;
* **Defesa da ética e da transparência** nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos.

**VIII – PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO**

O atendimento é imediato, a partir do recebimento do e-mail de confirmação da demanda com o nº de protocolo.

Após o ingresso da demanda o prazo é de vinte dias, prorrogáveis por mais dez, mediante justificativa expressa do órgão/entidade demandado.

**IX - MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS**

A Ouvidoria zela pelas seguintes diretrizes de trabalho:

* **Transparência:** disponibiliza o acesso às informações, garantindo o sigilo do demandante quando solicitado, ou necessário para o trâmite da matéria;
* **Responsividade:** o demandante sempre será informado da resposta de sua manifestação, ainda que a informação esteja indisponível;
* **Responsabilização:** compromisso com a informação prestada ao interessado;
* **Equanimidade:** atendimento personalizado, de forma justa, correta e imparcial e com tratamento igualitário de todos os demandantes;
* **Governança:** atuar como um canal de articulação da sociedade e o Poder Legislativo, incentivando a participação da sociedade na gestão pública;
* **Confidencialidade:** durante a tramitação da demanda o seu conteúdo será de conhecimento exclusivo dos servidores envolvidos no processo;

**X - PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS**

* Após receber as manifestações pelos diferentes canais de entrada, a equipe da Ouvidoria realiza todo o processo de análise e tratamento das demandas;
* No processo de validação da demanda é feita análise do seu conteúdo para verificar se é matéria afeta ao serviço público prestado por órgãos ou entidades do Poder Legislativo, se é matéria que deve tramitar no canal de ouvidoria e ainda se é caso de solicitar a complementação do relato;
* Feita a validação da demanda, o sistema informatizado origina um número de protocolo e encaminha para o endereço de e-mail do demandante;
* Na resposta ao demandante a Ouvidoria zelará pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários.

**XI - MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO**

A Ouvidoria não dispõe de mecanismo de consulta, tendo em vista que as solicitações são encaminhadas aos interlocutores locais nos respectivos órgãos que respondem à Ouvidoria, que analisa se a resposta está adequada e encaminha ao demandante.