



## CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE RELVADO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

### CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Ouvidoria Câmara Municipal de Relvado/RS

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

#### O QUE É A OUVIDORIA MUNICIPAL?

A Ouvidoria Legislativa Municipal é um **canal de comunicação** entre o **cidadão** e a **Câmara Municipal**.

Ela tem previsão na Lei Federal nº 13.460, de 26.06.2017, é regulamentada pela Instrução nº 1 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 05.11.2014 e pela Lei nº 1588/2019 de 24 de junho de 2019.

#### SERVIÇOS OFERECIDOS:

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

#### AS MANIFESTAÇÕES SE CLASSIFICAM COMO:

**Sugestão:** através da sugestão você pode propor alguma ideia ou a formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal.

**Elogio:** através do elogio você pode demonstrar sua satisfação com algum serviço que foi prestado ou com o atendimento.

**Solicitação:** esta solicitação é o requerimento de adoção de alguma providência por parte da Administração.

**Reclamação:** meio em que você pode demonstrar sua insatisfação relativa a serviço público.

**Denúncia:** comunicação sobre ato ilícito, que deve ser encaminhado aos órgãos de controle interno ou externo para resolução.

#### QUAIS DADOS SÃO NECESSÁRIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

Ao enviar e-mail para [cmv@relvadors.com.br](mailto:cmv@relvadors.com.br) deverá informar os seguintes dados:



## CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE RELVADO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

**Nome completo, CPF, e-mail, telefone, cidade/UF, tipo de manifestação, escrever a mensagem, colocar data e assinar, caso seja formulário físico.**

### **MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:**

- **Através do e-mail institucional:**

Envie sua manifestação para o e-mail [cmv@relvadors.com.br](mailto:cmv@relvadors.com.br), disponível no site oficial da Câmara Municipal de Relvado na aba "**Ouvidoria**".

### **ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DA MANIFESTAÇÃO:**

**1 - RECEBIMENTO** das manifestações, avaliação do conteúdo e, se necessário, reclassificação do tipo de manifestação;

**2 - ENCAMINHAMENTO** ao setor responsável para resposta ou providência em até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.

**3 – ENVIO DA RESPOSTA**, da decisão da administração ao cidadão (ciência) ou **INFORMAÇÃO** ao cidadão sobre os encaminhamentos, no caso de prorrogação do prazo.

**4 - ARQUIVAMENTO** após conclusão das manifestações.

### **PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**

O prazo para resposta é de até **20 dias, prorrogáveis** por mais **10 dias**, com **justificativa**.

Se não for possível responder de forma conclusiva neste prazo, a Ouvidoria **informará** através de resposta intermediária o cidadão, os encaminhamentos feitos, podendo solicitar novas informações.

A contagem do prazo será feita a partir do dia posterior ao pedido. O pedido feito após as 16h30min será considerado como realizado no dia útil seguinte, para fins de contagem do prazo. Se o prazo final cair em fim de semana ou feriado, será prorrogado para o dia útil seguinte.

### **CONSULTE A SUA MANIFESTAÇÃO:**

Se você realizou sua manifestação pessoalmente ou por e-mail, pode entrar em contato direto com a Ouvidoria ou aguardar o prazo para resposta.

### **TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO:**

O atendimento se dará de forma imediata. No caso de haver mais pessoas para atendimento, será observada a ordem de chegada.

### **PRIORIDADES NO ATENDIMENTO**



**CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE RELVADO  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**

Será proporcionado atendimento prioritário aos idosos (maiores de 60 anos), as gestantes e às pessoas com deficiência.

**DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO:**

Ouvidoria: **(51) 3776-1011**

E-mail: **[cmv@relvadors.com.br](mailto:cmv@relvadors.com.br)**

Presencial: **na Secretaria da Câmara.**