



**ESTADO DE SANTA CATARINA**

**CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE MASSARANDUBA**

Rua Paulo Cardoso, 166 – Centro – Fone/Fax (xx47) 3379-1571- Ouvidoria – 0800 646 3340

e-mail: [cvm@netuno.com.br](mailto:cvm@netuno.com.br) site: [www.cvmassaranduba.sc.gov.br](http://www.cvmassaranduba.sc.gov.br)

89108-000 – Massaranduba – Santa Catarina.

## **CARTA DE SERVIÇOS**

### **1- Ouvidoria da Câmara de Vereadores de Massaranduba-SC.**

- A Ouvidoria da Câmara Municipal de Vereadores de Massaranduba é um canal de comunicação entre o cidadão e as instâncias administrativas do Poder Legislativo visando compartilhar informações, contribuindo para a transparência das ações para a formação de uma cultura de respeito aos direitos humanos, promovendo a difusão da cidadania e da democracia.

### **2- Objetivos da Ouvidoria**

- São Objetivos da Ouvidoria da Câmara de Vereadores de Massaranduba – SC.

I - assegurar a participação da comunidade nas informações da Câmara, e promover a melhoria das atividades desenvolvidas.

II – reunir informações sobre diversos aspectos da Câmara Municipal de Vereadores, com o fim de contribuir para a gestão Municipal Legislativa.

III – atuar na prevenção de conflitos,

IV – atender às pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento.

V – agir com integridade, transparência e imparcialidade.

VI – resguardar o sigilo das informações.

VII – promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

### **3- Serviços Oferecidos e demandas**

- A ouvidoria tem a responsabilidade de receber, encaminhar e acompanhar as manifestações da sociedade civil conforme segue.

**Sugestão:** proposição de idéia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela casa legislativa adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção.

**Elogio:** demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação pelo serviço ou relativo a pessoas que participaram dos serviços de atendimento, em que o solicitante pode elogiar funcionários – técnico-administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes no Legislativo, repassando aos interessados.



**ESTADO DE SANTA CATARINA**

**CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE MASSARANDUBA**

Rua Paulo Cardoso, 166 – Centro – Fone/Fax (xx47) 3379-1571- Ouvidoria – 0800 646 3340

e-mail: [cvm@netuno.com.br](mailto:cvm@netuno.com.br) site: [www.cvmassaranduba.sc.gov.br](http://www.cvmassaranduba.sc.gov.br).

89108-000 – Massaranduba – Santa Catarina.

**Solicitação:** requerimento de adoção de providencia ou serviço, responder as questões ao solicitante.

**Reclamação:** manifestação de desgosto ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou de servidor/colaborador da casa legislativa, explicar o fato ou não reconhecê-lo como verdadeiro.

**Denuncia:** comunicação de pratica de ato ilícito cuja solução dependa da atuação da Câmara Municipal, repassar ao Presidente do Legislativo.

## **4-Formas de Prestação do Serviço**

- Na Ouvidoria, as pessoas interessadas serão atendidas de segundas a sextas-feiras, podendo utilizar os meios abaixo especificados:

- I- Sistema e-OUV, disponibilizado no site da Câmara Municipal, no link Ouvidoria.
- II- Telefone através do numero 0800 646 3340.
- III- Via Email – [ouvidoria@cvmassaranduba.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@cvmassaranduba.sc.gov.br)
- IV- Pessoalmente, no prédio da Câmara de Vereadores no horário de atendimento da Casa Legislativa.

## **5- Registro**

- Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar

- I – data do recebimento da demanda;
- II – data da resposta;
- III – nome do solicitante;
- IV – endereço/telefone/*e-mail* do solicitante;
- V – forma de contato mantido – pessoal, por telefone, *e-mail* ou formulário *on line*;
- VI – proveniência da demanda, funcionário técnico-administrativo, docente ou comunidade;
- VII – tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta ou elogio;
- VIII – Setor envolvido;
- IX – situação apresentada;
- X – resposta.



**ESTADO DE SANTA CATARINA**

**CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE MASSARANDUBA**

Rua Paulo Cardoso, 166 – Centro – Fone/Fax (xx47) 3379-1571- Ouvidoria – 0800 646 3340

e-mail: [cvm@netuno.com.br](mailto:cvm@netuno.com.br) site: [www.cvmassaranduba.sc.gov.br](http://www.cvmassaranduba.sc.gov.br).

89108-000 – Massaranduba – Santa Catarina.

## **6- Mecanismos de Consulta**

- A consulta em andamento das solicitações originadas via serviço de ouvidoria poderão ser acompanhadas através de chave de acesso gerada no momento da criação da solicitação ou através de contato pelos canais de comunicação disponibilizados.

## **7- Respostas e Prazo**

- As respostas as solicitações serão encaminhadas preferencialmente, pelo sistema e-OUV, ou ainda, pelos mesmos canais utilizados pelo cidadão no momento do envio de sua manifestação.

- Terão prioridade no atendimento conforme Lei nº 10.048/2000, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, portadores de deficiência, gestantes e lactantes.

- O prazo Maximo para resposta as manifestações feitas á ouvidoria da câmara e de 20 dias úteis. Em caso de questões complexas que demandem pesquisa aprofundada do tema, tal prazo pode ser prorrogado por mais 10 dias.

- As manifestações recebidas na Ouvidoria da Câmara Municipal de Massaranduba são tratadas em consonância com as exigências contidas na legislação vigente assegurada a proteção as informações pessoais, quando a divulgação não for expressamente autorizada.

**O Poder Legislativo é a Casa do Povo, sempre de portas abertas,  
 Almejando a melhor prestação de serviços à população.**