



**CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE RIO DOS CEDROS
ESTADO DE SANTA CATARINA**

Rua Jorge Lacerda, 545, Centro, Rio dos Cedros/SC - CEP 89121-000
Tel/Fax.: (47) 3386-1705

**OUVIDORIA DA CÂMARA DE VEREADORES DE RIO DOS CEDROS –
SANTA CATARINA**

APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão é inspirada na Lei Federal nº 13.460/17, que estabelece orientações para a atuação das unidades de Ouvidorias voltadas à prestação de atendimento ao cidadão, no Poder Executivo Federal.

Visando adequar-se à referida previsão legal, a Câmara Municipal de Rio dos Cedros, 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 Rio dos Cedros

Esta Ouvidoria Parlamentar é um canal de comunicação entre o cidadão e a Câmara Municipal, possuindo como missão compartilhar informações do Legislativo municipal, contribuindo para a transparência das ações e para a formação de uma cultura de respeito aos direitos humanos, promovendo a difusão da cidadania e da democracia.

2 - Serviços oferecidos

A Ouvidoria tem a responsabilidade de receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações da sociedade civil.

Classificação das manifestações:

- Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Casa Legislativa;
- Elogio: demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação pelo serviço ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento;
- Solicitação: requerimento de adoção de providência ou serviço;
- Reclamação: manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou de servidor/ colaborador da Casa Legislativa;
- Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação da Câmara Municipal.



**CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE RIO DOS CEDROS
ESTADO DE SANTA CATARINA**

Rua Jorge Lacerda, 545, Centro, Rio dos Cedros/SC - CEP 89121-000
Tel/Fax.: (47) 3386-1705

3 - Formas de prestação do serviço

O cidadão interessado em apresentar alguma manifestação à Ouvidoria poderá utilizar os meios abaixo especificados:

- Sistema e-OUV, disponibilizado no site da Câmara Municipal, no link Ouvidoria;
- Telefone, através do número (47) 3386.1705;
- Correio eletrônico - câmara@riodoscedros.sc.gov.br;
- Carta endereçada a Ouvidoria da Câmara – endereço Rua Doutor Jorge Lacerda, 545, Centro, Rio dos Cedros/SC – CEP 89121-000;
- Pessoalmente, no prédio da Câmara Municipal, no horário de atendimento da Casa Legislativa.

4 - Respostas 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.

5 - Prazos para apresentação de respostas

O prazo máximo para resposta às manifestações feitas à Ouvidoria da Câmara é de 20 dias úteis. Em caso de questões complexas, que demandem pesquisa aprofundada do tema, tal prazo pode ser prorrogado por mais 10 dias.

Importante:

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