**CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

**OUVIDORIA**

A Ouvidoria do Poder Legislativo do Município de São Sebastião do Caí/RS, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 – que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, foi regulamentada neste Poder pelo Decreto Legislativo nº 03/2019, de 28 de maio de 2019.

**1. ATRIBUIÇÃO**

A Ouvidoria da Câmara Municipal de São Sebastião do Caí tem como atribuição proporcionar um canal de comunicação direto entre a sociedade e o Poder Legislativo Municipal, recebendo denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos deste Poder.

**2. MISSÃO**

Ouvir, receber e encaminhar as demandas dos cidadãos/usuários, bem como esclarecer dúvidas sobre as atividades da Câmara Municipal, encaminhando, quando for o caso, para outros Poderes ou órgãos os atendimentos relacionados às suas respectivas competências.

**3. ESTRUTURA DA OUVIDORIA**

Compete ao Ouvidor, servidor concursado ou Vereador, exercer as atividades de Ouvidoria da Câmara Municipal de São Sebastião do Caí, podendo requisitar aos órgãos, setores ou ao próprio Presidente da Câmara, documentos e informações, visando elucidar demandas recebidas pela Ouvidoria.

**4. FORMAS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

As demandas de Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio do Sistema de Ouvidoria da Controladoria-Geral da União, Plataforma Integrada de Ouvidoria “Fala.BR”, no site da Câmara Municipal de São Sebastião do Caí, no Menu “Sobre a Câmara e OUVIDORIA”, no seguinte endereço eletrônico ou link:

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RS/S%c3%a3oSebasti%c3%a3odoCa%c3%ad/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

Eventuais manifestações escritas por carta ou e-mail, por telefone ou presencial são inseridas na Plataforma Integrada de Ouvidoria “Fala.BR” para tramitação eletrônica.

**4. 1 ALTERNATIVAS DE ACESSO AO SERVIÇO**

- Secretaria da Câmara Municipal: Rua Pinheiro Machado, 225 – Bairro Navegantes – São Sebastião do Caí-RS - CEP: 95760-000

- Telefone/Fax: 51 3635 1456

- E-mail: [camarasscai@sinos.net](mailto:camarasscai@sinos.net) ou [ouvidoria.camarasscai@sinos.net](mailto:ouvidoria.camarasscai@sinos.net)

- Site: [www.saosebastiaodocai.rs.leg.br](http://www.saosebastiaodocai.rs.leg.br)

**5. MANIFESTAÇÕES**

**DENÚNCIA: c**omunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. Por exemplo: se o ato ilícito for na Câmara Municipal, esta fará a devida apuração, respondendo à Ouvidoria, a qual fará a comunicação ao usuário das providências, encaminhamentos e decisões tomadas. Caso o ato ilícito seja de outro órgão, caberá à Ouvidoria o encaminhamento da denúncia à Ouvidoria do referido órgão e a comunicação ao usuário da providência tomada.

**ELOGIO**: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido.

**RECLAMAÇÃO**: demonstração de insatisfação relativa a política ou serviço público. A Ouvidoria encaminhará ao órgão/setor competente para a devida apuração, que responderá à Ouvidoria para o encaminhamento da solução ao usuário.

**SOLICITAÇÃO**: requerimento de adoção de providências por parte do órgão público. A Ouvidoria encaminhará ao setor competente ou ao Presidente da Câmara para que tome uma posição sobre a viabilidade de tais providências e responda à Ouvidoria, a qual informará ao usuário da solução ou providências que foram tomadas. Se tais providências não forem da alçada da Câmara Municipal, a Ouvidoria dará o devido encaminhamento ao(s) órgão(s) competente(s), informando ao usuário.

**SUGESTÃO**: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos. A Ouvidoria encaminhará ao setor ou órgão responsável, retornando ao usuário a informação sobre a viabilidade ou não da sugestão e, se for possível, o prazo para sua implantação.

**6. RESPOSTA AO USUÁRIO**

As respostas às manifestações serão encaminhadas pela Plataforma Integrada de Ouvidora “Fala.BR”. No ato da Manifestação, o cidadão/usuário receberá um protocolo, o qual deverá ser utilizado quando da consulta à manifestação.

**6.1 PRAZO PARA AS RESPOSTAS AO USUÁRIO**

O prazo máximo para as manifestações dos usuários serem respondidas pela Ouvidoria da Câmara Municipal é de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

**7. SIGILO**

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

**8. REGULAMENTAÇÃO**

FEDERAL:

Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

MUNICIPAL:

Decreto Legislativo nº 03/2019, de 28 de maio de 2019 – Regulamenta os capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública de que trata o §3º do art. 37 da Constituição Federal.

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*