

**Câmara Municipal de São João da Urtiga/RS**

# **CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO**



# Ouvidoria

São João da Urtiga/RS

Última modificação em 22 de Janeiro de 2024

## Mesa Diretora

Presidente: Cleverson Gotz

Vice-Presidente: Felipe Zanin Mori Ubaldini

1º Secretário: Marcos Antônio Julianotti

2º Secretário: Emerson Guzzo

5º Membro para a Comissão Representativa: Neucir Zanandréa

### 1. Ouvidoria da Câmara Municipal de São João da Urtiga/RS

A Controladoria-Geral da União está promovendo mudanças na forma de acesso dos usuários SERVIDORES, assim identificados para fins de sistema, e vinculados aos órgãos que utilizam a plataforma para acessar e tratar as manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação. Na próxima semana, estes usuários deverão utilizar unicamente a conta Gov.br para acessar a plataforma. Assim, o credenciamento que ocorria utilizando o cadastro simples no sistema será desabilitado, sendo imprescindível que o acesso ocorra via autenticação Gov.br. A conta Gov.br é uma identificação digital por meio de login único para acesso a serviços digitais governamentais. O acesso à Plataforma Fala.BR, por meio da conta Gov.br, está disponível para servidores e cidadãos. Se você já o utiliza, fique tranquilo(a), nenhuma medida será necessária.

Mais detalhes poderão ser acessados no link <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/plataforma-fala-br-2013-login-gov-br-para-usuarios-das-ouvidorias/>

Atenciosamente,

Controladoria-Geral da União

## **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.

## **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 (54) 3532 1123;
- 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. Prazo para apresentação de respostas**

O prazo máximo para resposta às manifestações feitas à Ouvidoria da Câmara é de 30 dias úteis. Em caso de questões complexas, que demandem pesquisa aprofundada do tema, tal prazo pode ser prorrogado por mais 30 dias.

### **Importante:**

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