



MUNICÍPIO DE SANT'ANA DO LIVRAMENTO PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Ouvidoria – Câmara Municipal de Sant'Ana do Livramento

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Sant'Ana do Livramento é um canal de comunicação entre o cidadão e o Poder Legislativo Municipal, destinado a receber, analisar, encaminhar e acompanhar manifestações relativas aos serviços públicos prestados. Seu objetivo é promover a transparência, a participação social e a melhoria contínua dos serviços oferecidos à população.

2. IDENTIFICAÇÃO DO ÓRGÃO

Órgão: Câmara Municipal de Sant'Ana do Livramento

Endereço: Rua Senador Salgado Filho, nº 528

Horário de atendimento: das 07h30 às 13h30

Site: <https://www.santanadolivramento.rs.leg.br/>

E-mail: secretariacamarylivramento@gmail.com

Telefone: (55) 3245-0102

3. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Portal da Câmara (Ouvidoria online)

E-mail institucional

Atendimento telefônico

Atendimento presencial no endereço da Câmara

4. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria recebe e trata as seguintes manifestações:

- **Reclamação:** demonstração de insatisfação com serviço público
- **Denúncia:** comunicação de irregularidades ou ilegalidades
- **Sugestão:** proposta de melhoria dos serviços públicos
- **Elogio:** reconhecimento de bom atendimento ou serviço
- **Solicitação:** pedido de providência ou serviço

5. ETAPAS DO ATENDIMENTO

1. Registro da manifestação
2. Geração de protocolo
3. Análise pela Ouvidoria
4. Encaminhamento ao setor
5. Resposta do setor
6. Consolidação pela Ouvidoria
7. Retorno ao cidadão
8. Encerramento

6. PRAZOS DE ATENDIMENTO

Resposta inicial: até 20 dias

Prorrogação: mais 10 dias mediante justificativa

Prazo máximo: até 30 dias

7. DIREITOS DO USUÁRIO

O cidadão que utiliza a Ouvidoria tem direito a:

- Receber atendimento adequado e respeitoso
- Obter resposta dentro dos prazos estabelecidos
- Acompanhar o andamento da manifestação por protocolo
- Ter garantido o sigilo de seus dados pessoais
- Registrar manifestações de forma anônima, quando desejado

8. ACOMPANHAMENTO

O cidadão poderá acompanhar o andamento de sua manifestação por meio do número de protocolo gerado no momento do registro, através do sistema de ouvidoria disponibilizado no site institucional.

9. RESPONSABILIDADES DA OUVIDORIA

- Receber e registrar manifestações
- Classificar e encaminhar aos setores competentes
- Acompanhar os prazos de resposta
- Consolidar e encaminhar as respostas ao cidadão
- Produzir relatórios gerenciais e estatísticos
- Propor melhorias nos serviços públicos

10. COMPROMISSO

A Câmara Municipal de Sant'Ana do Livramento, por meio de sua Ouvidoria, compromete-se a:

- Garantir transparência e eficiência no atendimento
- Melhorar continuamente seus serviços
- Promover a participação do cidadão na gestão pública