

CÂMARA MUNICIPAL DE ITABIRITO

**CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA DA
CÂMARA MUNICIPAL DE ITABIRITO**



CÂMARA MUNICIPAL DE ITABIRITO

APRESENTAÇÃO

Ao publicar a Carta de Serviços ao Cidadão, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Itabirito busca trazer ao cidadão, de forma clara e precisa, informações sobre os serviços que presta e as formas de acesso a esses serviços, além dos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

A OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE ITABIRITO

A Ouvidoria tem como objetivo garantir o efetivo direito constitucional à informação e interagir com as demais unidades da Câmara para ampliação da transparência, em cumprimento à Lei nº 12.527/2011.

Nesse contexto, a Ouvidoria apresenta-se como canal de comunicação com o cidadão, que pode sugerir, reclamar, elogiar, denunciar e solicitar informações a respeito dos serviços prestados pela Câmara.

A Ouvidoria estabelece-se, portanto, como mecanismo de participação e controle social, contribuindo para a valorização da cidadania e para o aperfeiçoamento da Administração.

COMPROMISSOS DA OUVIDORIA DA CÂMARA PARA COM O CIDADÃO

- Estabelecer canais de comunicação com o cidadão a fim de facilitar e agilizar o fluxo das informações e a solução de seus pedidos.
- Facilitar o acesso do cidadão à Ouvidoria, simplificando os seus procedimentos internos.
- Organizar e tratar as manifestações recebidas, de modo a produzir indicadores quantificados e qualitativos para a Câmara, visando à melhoria dos serviços prestados.

ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

- Receber e tratar todas as manifestações com isenção e imparcialidade.
- Orientar o cidadão quanto ao encaminhamento de sugestões, elogios, solicitações e reclamações.

CÂMARA MUNICIPAL DE ITABIRITO

- Informar ao usuário o resultado de sua demanda.
- Controlar, acompanhar e encaminhar as manifestações aos setores da Câmara para adoção das providências cabíveis.
- Divulgar os serviços prestados pela Ouvidoria e os resultados alcançados.
- Propor e realizar parcerias com órgãos e entidades para intercâmbio de conhecimento e boas práticas.

TIPOS DE DEMANDAS RECEBIDAS

As manifestações recebidas pela ouvidoria são classificadas em:

ELOGIO - Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

SOLICITAÇÃO - requerimento de adoção de providência, orientação, informação ou esclarecimento por parte da **Câmara ou sobre matéria de sua competência**.

RECLAMAÇÃO - Demonstração de insatisfação relativa a serviço prestado pela Câmara.

SUGESTÃO - manifestação que apresenta idéia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela Câmara.

DENÚNCIA - Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES PARA ACESSAR O SERVIÇO

A demanda dirigida à Ouvidoria da Câmara deverá referir-se a matéria de sua competência, ser apresentada com clareza e conter todas as informações necessárias à sua análise e tratamento.

Também são necessárias informações de contato (nome, qualificação, endereço, telefone ou e-mail do usuário) para encaminhamento da resposta ou solicitação de informações adicionais pela Ouvidoria.

Nas hipóteses em que seja solicitada à Câmara, cópia de documentos, poderá ser cobrado do demandante o valor necessário ao ressarcimento desse custo.

CÂMARA MUNICIPAL DE ITABIRITO

Será garantido o sigilo quanto à autoria da demanda quando expressamente solicitado pelo demandante ou, por decisão do Ouvidor, em virtude da relevância e particularidade do caso. O demandante não ficará sujeito a nenhuma sanção administrativa no âmbito da Câmara em decorrência da demanda, **salvo** em caso de comprovada má-fé.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O serviço prestado pela Ouvidoria da Câmara poderá ser realizado pela Internet, Correio, meio telefônico ou presencial.

- Internet

<https://www.itabirito.mg.leg.br/institucional/ouvidoria-1>

- Atendimento telefônico

(31) 3561-1599

Segunda à Sexta-feira | 12hs às 18hs

- Atendimento presencial

Segunda à Sexta-feira (dias úteis) | 12hs às 18hs

Sede da Câmara

- Atendimento via Correios

Endereço: Av. Queiroz Junior, nº 639, Praia - Itabirito/MG

CEP: 35.450-000

O Prazo Para a resposta à demanda solicitada será de até vinte dias.

