

## CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

### OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE ALIANÇA DO TOCANTINS

A **Carta de Serviço ao Usuário** tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços prestados pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Aliança do Tocantins, as formas de acesso a esses serviços, bem como, seu compromisso com a qualidade de atendimento.

#### OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE ALIANÇA DO TOCANTINS

A Ouvidoria da Câmara Municipal é um **canal de comunicação** entre o cidadão e a Câmara Municipal.

Ela tem previsão na Lei Federal nº 13.460, de 26.06.2017, é regulamentada pela Instrução nº 1 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 05.11.2014.

#### SERVIÇOS OFERECIDOS:

A Ouvidoria recebe as **manifestações dos cidadãos**, que podem ser **solicitações, reclamações, sugestões, denúncias ou elogios** e, encaminha à Mesa Diretora da Câmara ou ao Setor responsável pela informação, que responderá no prazo legal.

#### AS MANIFESTAÇÕES SE CLASSIFICAM COMO:

**Sugestão:** através da sugestão você pode propor alguma ideia ou a formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Câmara Municipal e pela Administração Pública Municipal.

**Elogio:** através do elogio você pode demonstrar sua satisfação com algum serviço que foi prestado ou com o atendimento.

**Solicitação:** esta solicitação é o requerimento de adoção de alguma providência por parte da Câmara Municipal.

**Reclamação:** meio em que você pode demonstrar sua insatisfação relativa a serviço público.

**Denúncia:** comunicação sobre ato ilícito, que deve ser encaminhado aos órgãos de controle interno ou externo para resolução.

#### QUAIS OS DADOS NECESSÁRIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

Ao preencher o **Formulário de Manifestação** (modelo disponível no site oficial da Câmara Municipal de Vereadores, conforme explicações no item abaixo), e enviar e-mail para [ouvidoria@aliancadotocantins.to.leg.br](mailto:ouvidoria@aliancadotocantins.to.leg.br), informando os seguintes dados:

**Nome completo, CPF, e-mail, telefone, cidade/UF, tipo de manifestação, escrever a mensagem, colocar data e assinar**, caso seja formulário físico.

No site oficial da Câmara, o cidadão deve preencher os **dados cadastrais** nos campos específicos solicitados para o acompanhamento da demanda.

### **MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:**

- No site oficial da Câmara Municipal de Aliança a na aba “**Ouvidoria (E-SIC)**”;
- Presencial, na sede da Câmara de Vereadores, na Rua 04, nº 114, Centro, CEP: 77.455-000, Aliança do Tocantins/TO, e preencha o **Formulário de Manifestações Físico**, ou faça sua manifestação, que será reduzida a termo, levando a assinatura do usuário;
- No serviço de atendimento por telefone, (63) 3377-1151.

### **ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DA MANIFESTAÇÃO:**

- 1 - RECEBIMENTO das manifestações, avaliação do conteúdo e, se necessário, reclassificação do tipo de manifestação;
- 2 - ENTREGA DE RECIBO ou PROTOCOLO DE MANIFESTAÇÃO ao usuário, contendo o prazo para a resposta;
- 3 - ENCAMINHAMENTO ao Setor responsável para resposta ou providências em até 10 dias, prorrogáveis por mais 10 dias;
- 4 - ENVIO DA RESPOSTA, da decisão da Administração ao cidadão (ciência) ou INFORMAÇÃO ao cidadão sobre os encaminhamentos, no caso de prorrogação do prazo;
- 5 - ARQUIVAMENTO, após conclusão das manifestações.

### **PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**

O prazo para resposta é de até trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de cinco dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até dez dias a contar do seu recebimento, a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até vinte dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

Se não for possível responder de forma conclusiva neste prazo, a Ouvidoria **informará** através de resposta intermediária o cidadão, os encaminhamentos feitos, podendo solicitar novas informações.

**CONSULTE A SUA MANIFESTAÇÃO:**

Caso você tenha realizado sua manifestação no site da Câmara na seção **Ouvidoria (E-SIC)**, pode **acompanhá-la** em “**Consultar**”, informando o **número do protocolo** recebido durante o registro da sua manifestação.

Se você realizou sua manifestação pessoalmente ou por e-mail, pode entrar em contato direto com a **Ouvidoria** ou aguardar o prazo para resposta.

**TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO:**

O atendimento se dará de forma imediata. No caso de haver mais pessoas para atendimento, será observada a ordem de chegada.

**COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE ATENDIMENTO:**

Serão realizadas pesquisas de satisfação, a serem regulamentadas, com o objetivo de aperfeiçoar os serviços, que levantarão:

- a satisfação do usuário com o serviço prestado;
- a qualidade do atendimento;
- o cumprimento dos compromissos e prazos estabelecidos;
- a quantidade de manifestações no período;
- as melhorias da prestação dos serviços.

**ACESSO À INFORMAÇÃO:**

As solicitações de Acesso à Informação estão regulamentadas pela Lei Federal nº 12.527/2011.

**DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO:**

**Ouvidoria: (63) 3377-1151**

**E-mail: [ouvidoria@aliancadotocantins.to.leg.br](mailto:ouvidoria@aliancadotocantins.to.leg.br)**