



## **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

### **OUVIDORIA**

A Ouvidoria do Poder Legislativo do Município de Harmonia/RS, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, foi regulamentada, no âmbito deste Poder Legislativo, através da Resolução Nº 02/2019, de 12 de junho de 2019.

#### **1. ATRIBUIÇÕES**

A Ouvidoria da Câmara de Vereadores de Harmonia tem como atribuição proporcionar um canal de comunicação direto entre a comunidade e o Poder Legislativo Municipal, recebendo denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e na avaliação dos serviços prestados, bem como na gestão dos recursos públicos do Poder Legislativo.

#### **2. MISSÃO**

Ouvir, receber e encaminhar as demandas dos cidadãos/usuários, bem como prestar esclarecimentos sobre as atividades da Câmara Municipal, encaminhando, quando for o caso, aos órgãos ou Poderes competentes as manifestações relacionadas às suas respectivas atribuições.

#### **3. ESTRUTURA DA OUVIDORIA**

Compete ao Ouvidor, servidor ou vereador, exercer as atividades da Ouvidoria da Câmara Municipal de Harmonia, podendo requisitar aos órgãos, setores ou ao Presidente da Câmara documentos e informações necessárias para esclarecimento das demandas recebidas pela Ouvidoria.

#### **4. FORMAS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

As demandas de Ouvidoria são recebidas, em sua maioria, por meio do Sistema de Ouvidoria da Controladoria-Geral da União, pela Plataforma Integrada de Ouvidoria “Fala.BR”, disponível no site da Câmara Municipal de Vereadores de Harmonia, no menu “OUVIDORIA”, ou por meio do seguinte endereço eletrônico (link): <https://falabr.cgu.gov.br/web/RS/Harmonia>



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

## 5. ALTERNATIVAS DE MANIFESTAÇÕES

- **Atendimento presencial:**  
Secretaria da Câmara Municipal de Vereadores – Av. Jacob Weissheimer Sobrinho, nº 56, Bairro Centro, Harmonia/RS – CEP: 95785-000
- **Telefone:** (51) 99872-7108
- **E-mail:** [camaradevereadores@harmonia.rs.gov.br](mailto:camaradevereadores@harmonia.rs.gov.br)
- **Espaço do Cidadão:** Canal disponível no site institucional para envio de mensagens.
- **Site institucional:** <https://camaraharmonia.rs.gov.br/>

## 6. MANIFESTAÇÕES

- **Reclamação:** demonstrar sua insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço. Exemplo: usuário tenta acessar o sítio de determinado Ministério para dar entrada em pedido e não consegue;
- **Elogio:** demonstrar reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido. Exemplo: usuário utiliza os serviços da biblioteca de um órgão e se sente satisfeito com o atendimento prestado pela bibliotecária; depois disso, registra um elogio à servidora.
- **Solicitação:** pedir a adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal. Exemplo: usuário comunica a falta de um medicamento e requer a solução do problema.
- **Sugestão:** registrar ideia ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal. Exemplo: usuária sugere que seja disponibilizado serviço de fotocópias próximo ao balcão de atendimento de um órgão público.



- **Denúncia:** comunicar a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. Exemplo: usuária denuncia irregularidades em convênio cujos repasses foram efetuados, mas a obra não foi concluída.

## 7. RESPOSTA AO USUÁRIO

As respostas às manifestações serão encaminhadas por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria “Fala.BR”. No momento do registro, o cidadão/usuário receberá um número de protocolo e um código de acesso, que deverão ser utilizados para a consulta e o acompanhamento da respectiva manifestação.

## 8. PRAZO DE RESPOSTAS

O prazo máximo para resposta às manifestações dos usuários pela Ouvidoria da Câmara Municipal é de 30 (trinta) dias, podendo ser prorrogado por igual período, desde que haja justificativa expressa.

## 9. SIGILO

As manifestações recebidas na Ouvidoria da Câmara Municipal de Harmonia são tratadas em conformidade com a legislação vigente, assegurando-se a proteção às informações pessoais sempre que sua divulgação não for expressamente autorizada.

## 10. 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:

Resolução Nº 02/2019, de 12 de junho de 2019 – Dispõe sobre os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Câmara de Vereadores de Harmonia, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui a Ouvidoria do Poder Legislativo.