

CARTA DE SERVIÇOS

1- Apresentação

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Rio Azul é um canal de comunicação direta entre o cidadão e o Poder Legislativo Municipal. Seu objetivo é fortalecer a participação social, garantindo que as manifestações da população sejam recebidas, analisadas e encaminhadas para a melhoria dos serviços públicos prestados pela Câmara.

Esta Carta de Serviços visa informar aos cidadãos quais são os serviços oferecidos, como acessá-los, os compromissos e os padrões de atendimento.

2- Finalidade da Ouvidoria

A Ouvidoria da Câmara Municipal tem a finalidade de:

- Receber, examinar e encaminhar manifestações dos cidadãos;
- Contribuir para a transparência da gestão pública;
- Promover a melhoria contínua dos serviços prestados pela Câmara Municipal;
- Atuar como instrumento de participação, controle social e fortalecimento da cidadania.

3- Tipos de Manifestação Recebidas

- **Sugestão:** Proposta de aprimoramento dos serviços ou procedimentos da Câmara.
- **Elogio:** Reconhecimento ou satisfação com os serviços prestados ou com o atendimento recebido.
- **Solicitação:** Pedido de adoção de providências relativas aos serviços da Câmara.
- **Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa a serviços, procedimentos ou atendimento.
- **Denúncia:** Comunicação de irregularidade, ato ilícito, abuso ou má conduta no âmbito da Câmara.
- **Informação:** Pedido de esclarecimento sobre o funcionamento, serviços ou atividades da Câmara.

4- Canais de Atendimento

- **Presencial**
Sede da Câmara Municipal (Rua Getúlio Vargas, nº 250 – centro) no setor da Ouvidoria.
- **por telefone:** (42) 34631392
Horário: das 8h30min às 11h30min e das 13h às 17h, de segunda a sexta-feira (dias úteis).
- **E-mail:** ouvidoria.camararioazul@gmail.com
- **Site:** <https://www.rioazul.pr.leg.br/ouvidoria> (Formulário eletrônico para registro de manifestações)
- **Carta ou Correspondência:** Endereço completo da Câmara Municipal, aos cuidados da Ouvidoria (Rua Getúlio Vargas, nº 250 – centro – CEP 84.560-000 Rio Azul-Pr)

5- Prazos de Atendimento

- **Registro da manifestação:** Imediato, no ato do recebimento.

- **Resposta final:** Até 20 dias, prorrogável uma única vez por igual período, mediante justificativa formal, conforme a Lei nº 13.460/2017 (Lei de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos).

6- Compromissos da Ouvidoria

- Atuar com imparcialidade, ética, sigilo e transparência.
- Tratar todas as manifestações com respeito, responsabilidade e confidencialidade, preservando a identidade do manifestante, sempre que solicitado.
- Proporcionar acesso fácil aos canais de atendimento.
- Acompanhar e informar o cidadão sobre o andamento e a conclusão de sua manifestação.

7- Padrões de Qualidade no Atendimento

- Atendimento cordial, ágil e eficiente.
- Clareza nas informações prestadas.
- Disponibilidade de canais acessíveis a todos os públicos.
- Respeito aos prazos estabelecidos em lei.

8- Legislação de Referência

- Lei nº 13.460/2017 – Lei de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos
- Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI)
- Resolução nº 35/2023 – Instituiu a Ouvidoria Legislativa Municipal
- Resolução nº 39/2024 – Regulamenta a Lei de Acesso à Informação
- Resolução nº 14/2016 - Regimento Interno da Câmara Municipal
- Normas internas aplicáveis

9- Considerações Finais

A Ouvidoria da Câmara Municipal reforça seu compromisso com a qualidade dos serviços, a transparência e a participação cidadã.

Sua manifestação contribui para o aprimoramento do Poder Legislativo e para a construção de uma gestão pública mais eficiente, ética e responsável.