

CARTA DE SERVIÇOS

Serviço de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão e-SIC



Câmara
Municipal de
Blumenau

APRESENTAÇÃO

De acordo com a Lei Federal nº 13.460/17, a Câmara Municipal de Blumenau, por meio desta Carta de Serviços, busca orientar o cidadão em relação aos serviços prestados pelo Serviço de Ouvidoria e seu funcionamento.

1 – O Serviço de Ouvidoria-Geral da Câmara Municipal de Blumenau

Implantado no final do ano de 2013 e regulamentado, atualmente, pela Resolução nº 502, de 7 de novembro de 2019, que "dispõe sobre o Serviço de Ouvidoria-Geral no Âmbito da Câmara Municipal de Blumenau", esse Serviço tem o caráter exclusivo de mediar as questões que envolvam a competência legislativa e fiscalizatória do Poder Legislativo e o cidadão blumenauense.

O Serviço de Ouvidoria recebe as manifestações dos munícipes e faz o tratamento/análise de cada uma dessas demandas, registrando, protocolando e encaminhando aos setores ou gabinetes responsáveis pelas respostas. A Ouvidoria acompanha a tramitação de cada processo, dando ciência aos cidadãos das providências tomadas. As manifestações de cidadãos compreendem assuntos relacionados a: solicitações de informação, reclamações, sugestões, críticas, denúncias e elogios.

A partir do segundo quadrimestre de 2017, com o aperfeiçoamento do Portal da Transparência da Câmara, implantou-se o Sistema de Informação ao Cidadão, físico, de forma presencial (SIC), e eletrônico, por meio de um formulário na página da Câmara Municipal (e-SIC), permitindo que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de informação de natureza pública relacionados ao Poder Legislativo municipal, amparados na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011). Esse serviço também está sob a coordenação da Ouvidoria-Geral da Câmara que faz o tratamento de cada solicitação aplicando os mesmos procedimentos previstos anteriormente.

2 - Classificação das manifestações:



Sugestão



Elogio



Crítica



Reclamação



Denúncia



Pedido de Informação

3 - Formas de atendimento:

O cidadão interessado em apresentar alguma manifestação à Ouvidoria poderá utilizar os meios abaixo especificados:

- Formulário da Ouvidoria (site da Câmara Municipal);
- Formulário e-SIC (site da Câmara Municipal);
- SIC: Sistema de Informação ao Cidadão (de forma presencial);
- Telefone: 0800 100 1514;
- E-mail: ouvidoria@camarablu.sc.gov.br
- Pessoalmente;
- Carta

4 - Respostas ao cidadão e sigilo

De acordo com a Resolução nº 502, de 7 de novembro de 2019, o prazo para resposta às demandas recebidas é de **até 20 (vinte) dias consecutivos**, podendo ser **prorrogado por mais 10 (dez) dias** em razão da complexidade do assunto.

Ainda, de acordo com a Resolução nº 502, fica estabelecido que o cidadão deverá se identificar para fazer a sua manifestação e seus dados serão mantidos sob sigilo na Ouvidoria, permitindo-se sua divulgação somente com autorização do manifestante.



Câmara
Municipal de
Blumenau

5 – Fluxograma das manifestações recebidas:

As manifestações recebidas pelo Serviço de Ouvidoria-Geral da Câmara seguem o rito demonstrado NA LINHA DO TEMPO **(passos de 1 a 7)**.

1 - O cidadão envia sua manifestação;

2 - O serviço de ouvidoria faz o tratamento da manifestação;

3 - Encaminhamentos possíveis:

a) Se for “pedido de informação”: registra e protocola no serviço de informação ao cidadão;

b) Se for “crítica, denúncia, elogio, reclamação ou sugestão”: registra e protocola na ouvidoria;

c) Se for “demanda pertinente ao poder executivo/outros órgãos”: orienta o cidadão com informações referentes a esses órgãos;

4 - Procedimentos adotados:

a) Envia protocolo ao cidadão;

b) Encaminha ao setor/gabinete responsável pela resposta;

5 - O serviço de ouvidoria monitora o prazo de resposta (até 20 dias consecutivos) *

*O prazo poderá ser prorrogado por mais 10 dias em função da complexidade do assunto.

6 - O serviço de ouvidoria recebe a resposta do setor/gabinete e encaminha ao cidadão;

7 - O serviço de ouvidoria arquiva o protocolo.