CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO
OUVIDORIA DA CÂMARA DE VEREADORES DE CRISSIUMAL/RS. REFERENTE AO EXERCÍCIO DA PRESIDÊNCIA EXERCIDA PELO SR. VEREADOR PAULO RAFAEL MEDINA DE LIMAS (2023/2024).

Órgão: Câmara de Vereadores de Crissiumal
Estado: RS
Endereço: Rua Guarita, 425
Telefone: 55 3524 1490
E-mail: camara@crissiumal.rs.leg.br
Horário de atendimento: 7:30 às 11:30 e 13:30 às 17:30
Site institucional: www.crissiumal.rs.leg.br

APRESENTAÇÃO
A presente Carta de Serviços ao Usuário tem como objetivo informar à população sobre os serviços prestados pela Ouvidoria da Câmara de Vereadores de Crissiumal/RS, as formas de acesso, os compromissos de atendimento e os canais disponíveis para o exercício da cidadania.
A Ouvidoria é um canal direto de comunicação entre o cidadão e o Poder Legislativo Municipal, destinado a receber manifestações como sugestões, reclamações, elogios, solicitações e denúncias.

FINALIDADE DA OUVIDORIA
A Ouvidoria tem por finalidade:

- Promover a escuta ativa da sociedade;
- Fortalecer a transparência e o controle social;
- Contribuir para a melhoria dos serviços públicos prestados pela Câmara Municipal;
- Encaminhar as manifestações recebidas aos setores competentes;
- Responder ao cidadão no prazo legal e acompanhar a resolução das demandas.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO EXERCÍCO 2023/2024

- **Reclamação:** não houve qualquer registro no exercício.
- **Denúncia:** não houve qualquer registro no exercício.
- **Solicitação:** não houve qualquer registro no exercício.
- **Sugestão:** não houve qualquer registro no exercício.
- **Elogio:** não houve qualquer registro no exercício.

CANAL DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO
O cidadão pode entrar em contato com a Ouvidoria por meio dos seguintes canais:

1. **Presencialmente:** na sede da Câmara, no setor da Ouvidoria.
2. **Telefone:** 55 3524 1490
3. **E-mail:** camara@crissiumal.rs.leg.br
4. **Formulário eletrônico no site:** www.crissiumal.rs.leg.br

PRAZOS DE RESPOSTA

O prazo máximo para resposta às manifestações é de **até 30 dias**, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa, conforme art. 16 da Lei nº 13.460/2017.

COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria da Câmara compromete-se a:

- Tratar o cidadão com urbanidade, respeito e imparcialidade;
- Garantir o sigilo e a confidencialidade das informações, quando solicitado;
- Fornecer respostas claras e fundamentadas;
- Encaminhar as manifestações aos setores competentes com agilidade.

LEGISLAÇÃO DE REFERÊNCIA

- Lei nº 13.460/2017 – Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.
- Lei de Acesso à Informação – Lei nº 12.527/2011.
- Regimento Interno da Câmara de Vereadores de Crissiumal/RS.

Crissiumal, 31 de dezembro de 2024.

PAULO RAFAEL MEDINA DE LIMAS
PRESIDENTE DA CÂMARA DE VEREADORES (EXERCÍCIO 2023/2024)