

**CARTA  
DE SERVIÇOS  
AO USUÁRIO**

## **Ouvidoria**

Câmara Municipal  
Rio Piracicaba/MG

## **MESA DIRETORA**

Presidente

Reginaldo Wanderson Catarino  
Azevedo

Vice-Presidente

Sebastião Rômulo Linhares

1ª Secretária

Dirlene Aparecida Tomaz

2º Secretário

Anderson da Silva Tavares

## **APRESENTAÇÃO**

A Carta de Serviços ao Usuário, inspirada na Lei Federal nº 13.460/17, tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Visando adequar-se à referida previsão legal, a Câmara Municipal de Rio Piracicaba, através desta Carta de Serviços, busca simplificar a prestação de informações ao cidadão, proporcionando a este a possibilidade de apresentar suas manifestações de forma claras e precisas.

## ► 1 - Ouvidoria da Câmara Municipal de Rio Piracicaba

Esta Ouvidoria é um canal de comunicação entre o cidadão e a Câmara Municipal de Rio Piracicaba, tendo como missão compartilhar informações do Legislativo, contribuindo para a transparência das ações e para a formação de uma cultura de respeito aos direitos humanos, promovendo a difusão da cidadania e da democracia.

## ► 2 - Serviços oferecidos

A Ouvidoria tem a responsabilidade de receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações da sociedade civil.

### Classificação das manifestações:



- **Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Casa Legislativa;



- **Elogio:** demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação pelo serviço ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento;



- **Solicitação:** requerimento de adoção de providência ou serviço;



- **Reclamação:** manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou de servidor/colaborador da Casa Legislativa;



- **Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação da Câmara Municipal.

## ► 3 - Formas de prestação do serviço

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

- Por meio do site oficial da Câmara Municipal: [www.camararp.mg.gov.br](http://www.camararp.mg.gov.br);
- Presencialmente, no prédio da Câmara Municipal, no horário de atendimento da Casa Legislativa (08 às 11 horas e 13h às 17 horas);
- Por correspondência convencional;

## ► 4 - Respostas ao cidadão

As respostas às solicitações serão encaminhadas, preferencialmente, pelos mesmos canais utilizados pelo cidadão no momento do envio da manifestação.

## ► 5 - Prazo para apresentação de respostas

A Ouvidoria Legislativa Municipal responderá em até 20 (vinte) dias à contar do seu recebimento, as manifestações que lhes forem enviadas, sendo que esse prazo será de 30 (trinta) dias, quando a demanda necessitar de encaminhamentos ou respostas de outros órgãos, admitindo-se a prorrogação desse prazo, por igual período, quando a complexidade do caso assim exigir.

### Importante:

As manifestações recebidas na Ouvidoria da Câmara Municipal de Rio Piracicaba são tratadas em consonância com as exigências contidas na legislação vigente, assegurada a proteção às informações pessoais, quando a divulgação não for expressamente autorizada.