

SERVIÇO DE OUVIDORIA E
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO
AO CIDADÃO E-SIC

2020



CARTA DE SERVIÇOS



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-Geral e seu funcionamento.



APRESENTAÇÃO



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.

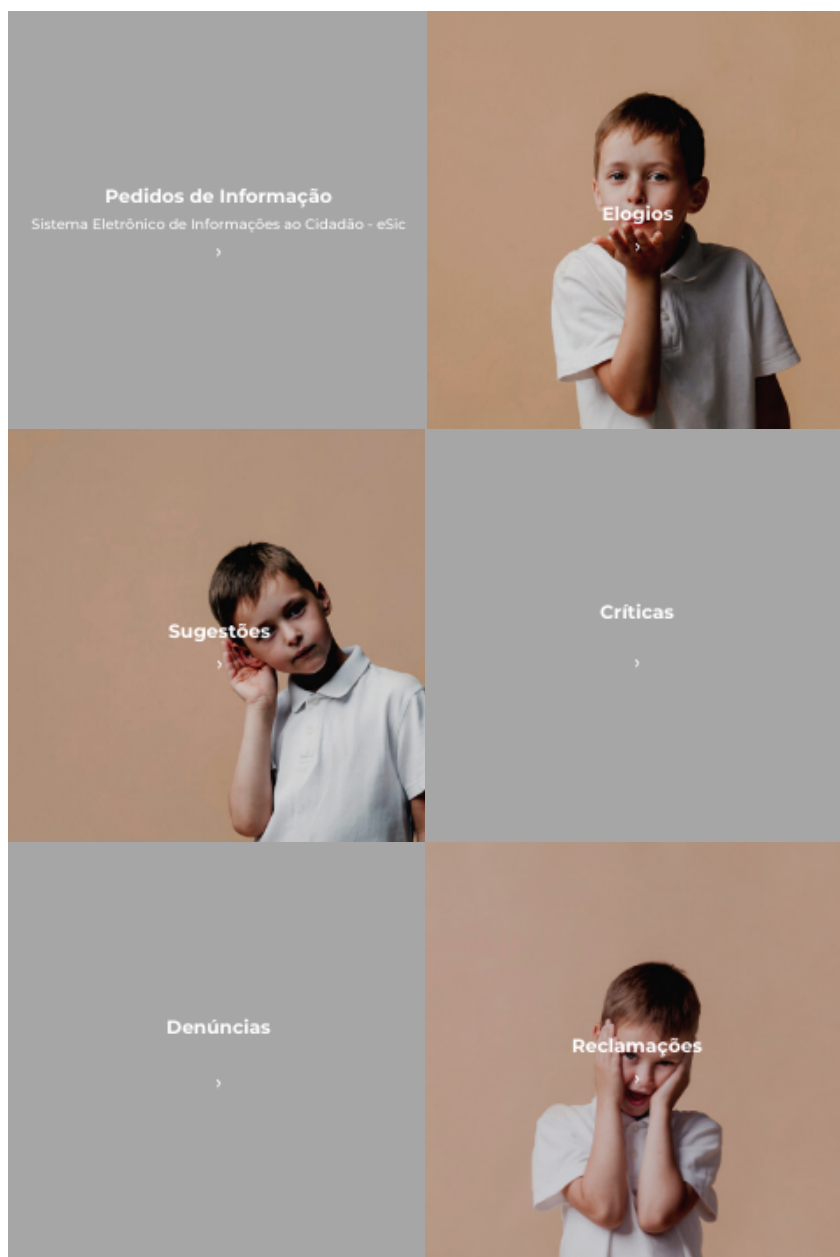
O Serviço de Ouvidoria recebe as manifestações dos munícipes e faz o tratamento/análise de cada uma dessas demandas, registrando, protocolando e encaminhando aos setores ou gabinetes responsáveis pelas respostas. A Ouvidoria acompanha a tramitação de cada processo, dando ciência aos cidadãos das providências 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.



1 - SERVIÇO DE OUVIDORIA-GERAL DA CÂMARA MUNICIPAL DE BLUMENAU





2 - CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

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-mails:**
ouvidoria@camarablu.sc.gov.br;
blumenau@camarablu.sc.gov.br;
- **Pessoalmente;**
- **Carta**



3 - FORMAS DE ATENDIMENTO



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.



4 - RESPOSTAS AO CIDADÃO E SIGILO



As manifestações recebidas pelo Serviço de Ouvidoria-Geral da Câmara seguem o rito demonstrado no NA LINHA DO TEMPO (**PASSOS DE 1 A 7**).

Passo 1)

O CIDADÃO ENVIA SUA MANIFESTAÇÃO;

Passo 2)

O SERVIÇO DE OUVIDORIA FAZ O TRATAMENTO DA MANIFESTAÇÃO;

Passo3)

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;



5 - FLUXOGRAMA DAS INFORMAÇÕES RECEBIDAS



Passo 4)

PROCEDIMENTOS ADOTADOS:

- a) ENVIA PROTOCOLO AO CIDADÃO;
- b) ENCAMINHA AO SETOR/GABINETE RESPONSÁVEL PELA RESPOSTA;

Passo 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.

Passo 6)

O SERVIÇO DE OUVIDORIA RECEBE A RESPOSTA DO SETOR/GABINETE E ENCAMINHA AO CIDADÃO;

Passo 7)

O SERVIÇO DE OUVIDORIA ARQUIVA O PROTOCOLO.



5 - FLUXOGRAMA DAS INFORMAÇÕES RECEBIDAS

