

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Ouvidoria Municipal de São Pedro das Missões

Através da participação do cidadão,

a Ouvidoria pode identificar situações a serem melhoradas

e propor o aprimoramento de serviços prestados!

A Carta de Serviço ao Usuário tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços prestados pela Ouvidoria Municipal, as formas de acesso a esses serviços, bem como, seu compromisso com a qualidade de atendimento.

O QUE É A OUVIDORIA MUNICIPAL?

A Ouvidoria Municipal é um canal de comunicação entre o cidadão e a administração.

Tem previsão na Lei Federal nº 13.460, de 26.06.2017, é regulamentada pela Instrução nº 1 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 05.11.2014, e Lei Municipal Nº 723/2019.

SERVIÇOS OFERECIDOS:

A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, que podem ser solicitações, reclamações, sugestões, denúncias ou elogios e, encaminha à Secretaria competente ou ao responsável pela informação, que responderá no prazo legal.

AS MANIFESTAÇÕES SE CLASSIFICAM COMO:

*Sugestão: através da sugestão você pode propor alguma ideia ou a formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal.

*Elogio: através do elogio você pode demonstrar sua satisfação com algum serviço que foi prestado ou com o atendimento.

*Solicitação: esta solicitação é o requerimento de adoção de alguma providência por parte da Administração.

*Reclamação: meio em que você pode demonstrar sua insatisfação relativa a serviço público.

*Denúncia: comunicação sobre ato ilícito, que deve ser encaminhado aos órgãos de controle interno ou externo para resolução.

QUAIS DADOS SÃO NECESSÁRIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

Ao preencher o Formulário de Manifestação (modelo disponível no site oficial do Município, conforme explicações no item abaixo) ou enviar e-mail para ouvidoria@saopedrodasmissoes.rs.gov.br deverá informar os seguintes dados:

Nome completo, CPF, e-mail, telefone, cidade/UF, tipo de manifestação, escrever a mensagem, colocar data e assinar, caso seja formulário físico.

No site oficial do Município, você deve preencher os Dados Cadastrais nos campos específicos solicitados para o acompanhamento da demanda. Caso seja uma denúncia e você não queira preencher todos os Dados Cadastrais, deverá apenas colocar um e-mail, para que a resposta possa ser encaminhada.

MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

1) Através do site institucional:

– no site oficial do Município de São Pedro das Missões na aba “Ouvidoria”, com a descrição.

2) Através do telefone:

_ (55)36171141

_ (55) 9 8427-9540

3) Pessoalmente:

Compareça na Ouvidoria localizada na Prefeitura, Rua Treze de Maio, nº 100, centro, e preencha o Formulário de Manifestações físico ou faça sua manifestação, que será reduzida a termo, levando a assinatura do usuário.

ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DA MANIFESTAÇÃO:

1 – RECEBIMENTO das manifestações, avaliação do conteúdo e, se necessário, reclassificação do tipo de manifestação;

2 – ENTREGA DE RECIBO ou **PROTOCOLO DE MANIFESTAÇÃO** ao usuário contendo o prazo para a resposta;

3 – ENCAMINHAMENTO ao setor responsável para resposta ou providência em até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.

4 – ENVIO DA RESPOSTA, da decisão da administração ao cidadão (ciência) ou **INFORMAÇÃO** ao cidadão sobre os encaminhamentos, no caso de prorrogação do prazo.

5 – ARQUIVAMENTO após conclusão das manifestações.

PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O prazo para resposta é de até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, com justificativa.

Se não for possível responder de forma conclusiva neste prazo, a Ouvidoria informará através de resposta intermediária o cidadão, os encaminhamentos feitos, podendo solicitar novas informações.

A contagem do prazo será feita a partir do dia posterior ao pedido. O pedido feito após as 16:30 será considerado como realizado no dia útil seguinte, para fins de contagem do prazo. Se o prazo final cair em fim de semana ou feriado, será prorrogado para o dia útil seguinte.

CONSULTE A SUA MANIFESTAÇÃO:

Caso você tenha realizado sua manifestação no Portal e-Ouv, pode acompanhá-la em “Consultar Manifestação”, informando o Número do Protocolo recebido e o e-mail utilizado durante o registro da sua manifestação.

Se você realizou sua manifestação pessoalmente ou por e-mail, pode entrar em contato direto com a Ouvidoria ou aguardar o prazo para resposta.

TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO:

O atendimento se dará de forma imediata. No caso de haver mais pessoas para atendimento, será observada a ordem de chegada.

PRIORIDADES NO ATENDIMENTO

Será proporcionado atendimento prioritário aos idosos (maiores de 60 anos), as gestantes e às pessoas com deficiência.

COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE ATENDIMENTO:

Serão realizadas pesquisas de satisfação, a serem regulamentadas, com o objetivo de aperfeiçoar os serviços, que levantarão:

- a satisfação do usuário com o serviço prestado;
- a qualidade do atendimento;
- o cumprimento dos compromissos e prazos estabelecidos;
- a quantidade de manifestações no período;
- a melhoria da prestação dos serviços.

ACESSO À INFORMAÇÃO:

Para fazer pedidos solicitando dados, documentos, arquivos, entre outros, existe o Portal de Acesso à Informação, canal específico disponível no site oficial do município.

As solicitações de Acesso à Informação estão regulamentadas pela Lei Federal nº 12.527/2011.

DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO:

Ouvidoria:

E-mail: ouvidoria@saopedrodasmissoes.rs.gov.br

(55)36171141

(55) 9 8427-9540