

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Ouvidoria Municipal da Câmara de Vereadores 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 da Câmara Municipal de Vereadores, as formas de acesso a esses serviços, bem como, seu compromisso com a qualidade de atendimento.

O QUE É A OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES?

A Ouvidoria da Câmara de vereadores é um canal de comunicação entre o cidadão e o Legislativo Municipal.

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 Resolução Legislativa 01/2019

SERVIÇOS OFERECIDOS:

A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, que podem ser solicitações, reclamações, sugestões, denúncias ou elogios e, encaminha ao 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 pelo Legislativo 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 do Legislativo.

*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 Câmara Municipal de Vereadores, 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