



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Ouvidoria Municipal de Carlos Gomes.

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**.

Ela 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 Instituída pela Lei Municipal nº1467, de 03 de setembro de 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, ressaltamos que todas as manifestações são encaminhadas aos setores pertinentes, mas para acompanhar o andamento ou obter resposta o usuário

deverá se identificar, pois as manifestações não identificadas são consideradas comunicação, como o usuário não preenche seus dados, não é possível responder.

AS MANIFESTAÇÕES SE CLASSIFICAM COMO:

Sugestão: através da sugestão você pode propor alguma idéia 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 identificada**, disponível através do link: <https://www.carlogomes.rs.gov.br/site/ouvidoria>

Deverá ser preenchido: Nome completo, CPF, RG, e-mail, telefone, endereço, tipo de manifestação, escrever a mensagem, colocar data.

O site oficial do Município, oferece os campos específicos para preenchimento dos dados cadastrais, solicitados para o acompanhamento da demanda, quando da realização de uma manifestação identificada.

1) Se o usuário preferir realizar uma manifestação anônima deve optar pela

opção ao acessar o link: <https://www.carlosgomes.rs.gov.br/site/ouvidoria>

MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

2) Através do Link institucional:

<https://www.carlosgomes.rs.gov.br/site/ouvidoria>

3) Através dos telefones:

(54) 3613 41 52 ou 4158

4) Pessoalmente:

Compareça na Ouvidoria localizada na Prefeitura, Av. Pe. Estanislau Holeinik, 689, 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, de acordo com a Lei Municipal nº1467/2019 de 03 de setembro.

1- **Art.10** - Recebida a manifestação a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação, de acordo com as definições constantes nesta Lei.

§ 1º A classificação atribuída pelo usuário quando do encaminhamento da manifestação poderá ser alterada pela Ouvidoria se verificado que não está adequada.

§ 2º As manifestações serão encaminhadas às autoridades responsáveis para as devidas providências, se for o caso.

Art. 11. O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da

eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende as seguintes etapas:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - decisão administrativa final;

V - ciência ao usuário.

Art. 12. A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§ 1º Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de cinco dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até dez dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até vinte dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

§ 3º O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§ 4º A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 13. Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos

mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão competente para as devidas providências.

§ 1º Esgotado o prazo de que trata essa Lei sem a conclusão do procedimento de apuração da denúncia pelo órgão competente, considera-se como conclusiva a comunicação com o encaminhamento ao órgão competente.

§ 2º O órgão competente encaminhará à Ouvidora-geral do Poder Executivo o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

2 ARQUIVAMENTO após conclusão das manifestações

PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O prazo para resposta é de até **30 dias, prorrogáveis** por mais **30 dias**, com

justificativa.

Se não for possível responder de forma conclusiva neste prazo, a Ouvidoria **informará** através de resposta intermediária o cidadão em até 05 , os encaminhamentos feitos, podendo solicitar novas informações em até 10 dias.

A contagem do prazo será feita a partir do dia posterior ao pedido. Se o prazo final cair em fim de semana ou feriado, será prorrogado para o dia útil seguinte.

CONSULTE A SUA MANIFESTAÇÃO:

Se você realizou sua manifestação pessoalmente ou Identificada através do Link, pode entrar em contato direto com a Ouvidoria ou aguardar o prazo para resposta.

TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO PRESENCIAL:

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** através do link:

<https://www.carlosgomes.rs.gov.br/site/sic>

Ou ainda através do canal específico disponível no link:

<https://www.carlosgomes.rs.gov.br/site/ouvidoria>

DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO:

Ouvidoria: **(54) 3613 4152 OU 4158**

E-mail: adm@carlosgomes.rs.gov.br