



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Ouvidoria Municipal

CARTA DE SERVIÇOS

A **Carta de Serviço ao Usuário** tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços prestados ao cidadão, as formas de acesso a esses serviços, bem como, seu compromisso com a qualidade de atendimento. É o instrumento que informa sobre os serviços prestados pelo órgão público.

Neste documento, o cidadão poderá conferir diversas informações, entre elas os serviços de seu interesse, a sua descrição e finalidade, as formas de acesso disponíveis, os requisitos e documentos exigidos, os endereços e horários de atendimento.

Além de aproximar a Administração dos cidadãos, a Carta de Serviços ao Usuário tem como objetivo proporcionar mais transparência sobre os serviços públicos oferecidos, simplificar a busca por informações e aumentar a eficácia e efetividade dos atendimentos.

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.

As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- Acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

- Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula;

- Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

- Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

- Elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Para os efeitos desta Carta considera-se:

- **Usuário:** pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

- **Serviço Público:** atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

- **Agente Público:** quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

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 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** - modelo disponível no link da Ouvidoria, que pode ser acessado no site oficial do Município ou no Portal Público, deverá informar nos campos específicos solicitados para o acompanhamento da demanda informar os seguintes dados:

Objetivo, CPF, RG, nome, telefone, e-mail, endereço e a manifestação a ser enviada. Poderá ainda efetuar a remessa de forma anônima, conforme seleção no ato de registrar a demanda.

MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

Através do Portal e Ouvidoria:

Acesse o portal – link de acesso a ouvidoria, junto a pagina do Município ou junto ao Portal Público Municipal, envie sua manifestação e acompanhe pela Ouvidoria.

Pessoalmente:

Compareça na Ouvidoria localizada junto a Prefeitura, 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:

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

ENCAMINHAMENTO ao setor responsável para resposta ou providência nos prazos legais.

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

ARQUIVAMENTO após conclusão das manifestações.

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 link de **Serviço de Informação ao Cidadão**, canal específico disponível no link do Portal Público do Município.

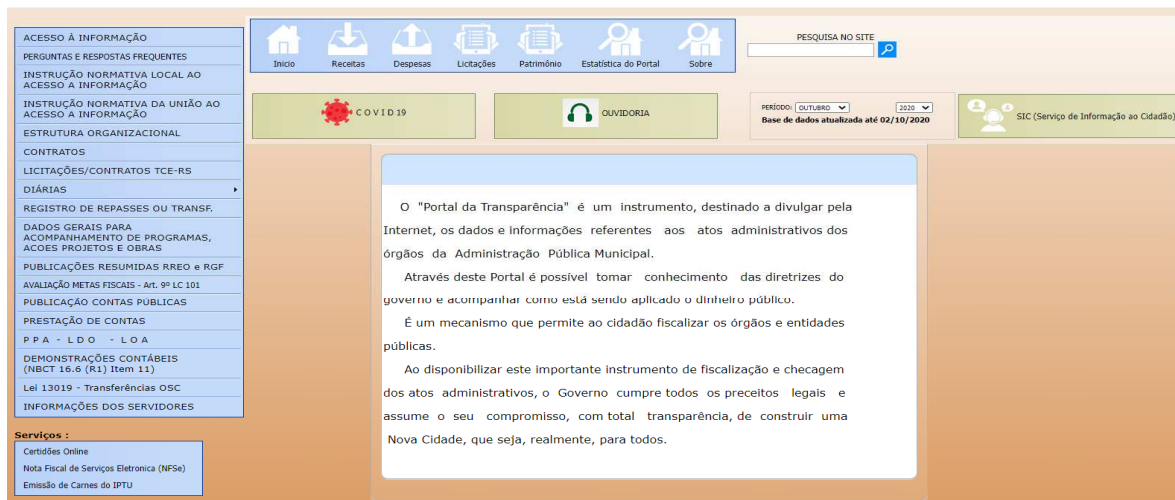
As solicitações de Acesso à Informação estão regulamentadas pela Lei Federal nº 12.527/2011.

PORTAL PÚBLICO MUNICIPAL

Para acesso as informações em tempo real e para as demais informações sobre o Município e servidores, deve-se acessar o Portal Público Municipal o qual esta linkado junto a pagina do Município na Rede Mundial de Computadores.

Dentre os acessos do Portal, na parte superior tem os dados em tempo real de:

- Receitas;
- Despesas;
- Licitações;
- Patrimônio.



Nos links de acesso do Portal, lado esquerdo, disponibilizamos:

- Acesso a Informação;
- Perguntas e respostas frequentes;
- Instrução normativa local ao acesso a informação;
- Estrutura Organizacional;
- Contratos;
- Licitações/Contratos – linkados no site do TCE/RS;
- Diárias;
- Registro de Repasses ou Transferências;
- Dados gerais para acompanhamento de Programas e ações, projetos e obras;

- Publicações Resumidas RREO e RGF;
- Avaliação de Metas Fiscais – Relatório de audiências públicas;
- Publicação de contas públicas;
- Prestação de Contas;
- PPA, LDO e LOA;
- Demonstrativos Contábeis;
- Controles da LEI 13019 – Transferências OSC;
- Informações dos Servidores
- E ainda os Serviços disponibilizados com acesso ao Portal.

Portal da Transparência

O "Portal da Transparência" é um instrumento, destinado a divulgar pela Internet, os dados e informações referentes aos atos administrativos dos órgãos da Administração Pública Municipal.

Através deste Portal é possível tomar conhecimento das diretrizes do governo e acompanhar como está sendo aplicado o dinheiro público.

É um mecanismo que permite ao cidadão fiscalizar os órgãos e entidades públicas.

Ao disponibilizar este importante instrumento de fiscalização e checagem dos atos administrativos, o Governo cumpre todos os preceitos legais e assume o seu compromisso, com total transparência, de construir uma Nova Cidade, que seja, realmente, para todos.

Serviços :

- Certidões Online
- Nota Fiscal de Serviços Eletrônica (NFSe)
- Emissão de Carnes do IPTU

DEMAIS INFORMAÇÕES

No portal Público, no acesso de Estrutura Organizacional, disponibilizamos as informações das Secretarias do Município, bem como os endereços de sua localização, telefones para contato e horários de atendimentos.