



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 e pelo Decreto nº 2.338, de 27 de Maio de 2019.

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.

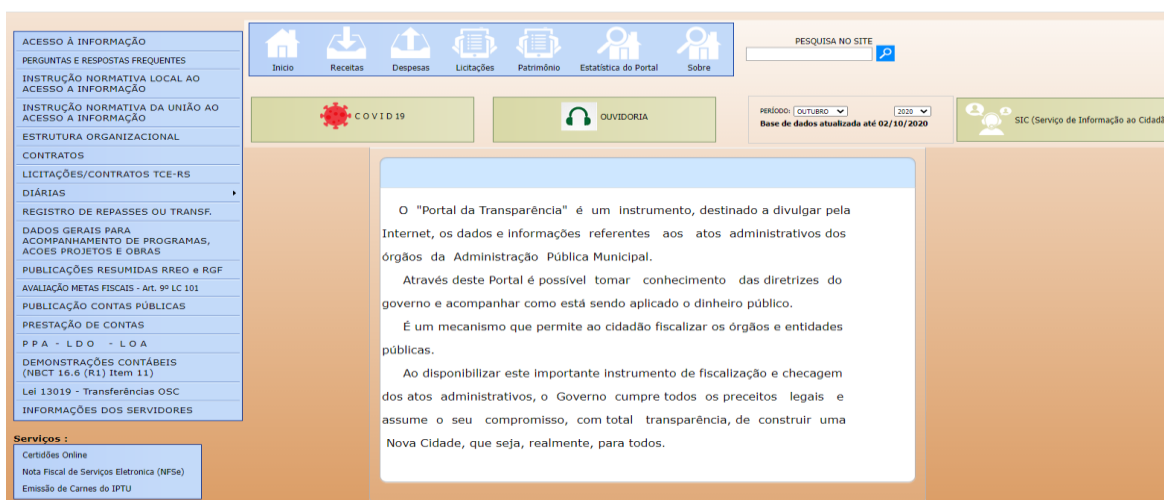
As solicitações de Acesso à Informação estão regulamentadas pela Lei Federal nº 12.527/2011.

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.

<p>ACESSO À INFORMAÇÃO</p> <p>PERGUNTAS E RESPOSTAS FREQUENTES</p> <p>INSTRUÇÃO NORMATIVA LOCAL AO ACESSO A INFORMAÇÃO</p> <p>INSTRUÇÃO NORMATIVA DA UNIÃO AO ACESSO A INFORMAÇÃO</p> <p>ESTRUTURA ORGANIZACIONAL</p> <p>CONTRATOS</p> <p>LICITAÇÕES/CONTRATOS TCE-RS</p> <p>DIÁRIAS</p> <p>REGISTRO DE REPASSES OU TRANSF.</p> <p>DADOS GERAIS PARA ACOMPANHAMENTO DE PROGRAMAS, ACOES PROJETOS E OBRAS</p> <p>PUBLICAÇÕES RESUMIDAS RREO e RGF</p> <p>AVALIAÇÃO METAS FISCAIS - Art. 9º LC 101</p> <p>PUBLICAÇÃO CONTAS PÚBLICAS</p> <p>PRESTAÇÃO DE CONTAS</p> <p>P P A - L D O - L O A</p> <p>DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS (NBCT 16.6 (R1) Item 11)</p> <p>Lei 13019 - Transferências OSC</p> <p>INFORMAÇÕES DOS SERVIDORES</p>	<p>Portal da Transparência</p>
<p>Serviços :</p> <p>Certidões Online</p> <p>Nota Fiscal de Serviços Eletrônica (NFSe)</p> <p>Emissão de Carnes do IPTU</p>	<p>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.</p> <p>Através deste Portal é possível tomar conhecimento das diretrizes do governo e acompanhar como está sendo aplicado o dinheiro público.</p> <p>É um mecanismo que permite ao cidadão fiscalizar os órgãos e entidades públicas.</p> <p>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.</p>

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.