



Estado do Rio Grande do Sul
Prefeitura Municipal de São Martinho da Serra
Ouvidoria

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Ouvidoria Municipal de São Martinho da Serra

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 e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

O QUE É A OUVIDORIA MUNICIPAL?

A Ouvidoria Municipal é um canal de comunicação entre o cidadão e a administração, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho, ela tem previsão na Lei Federal nº 13.460, de 26/06/2017, e regulamentada pelo Decreto Municipal n.º3867, de 12 de junho de 2019.

SERVIÇOS OFERECIDOS:

A Ouvidoria será responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime pela Administração Direta e Indireta, com vistas a avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública. As manifestações serão encaminhadas à autoridade competente, que responderá no prazo legal.

AS MANIFESTAÇÕES PODEM SER:

Reclamação: onde você pode demonstrar sua insatisfação relativa a serviço público;

Denúncia: comunicação sobre prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

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

Elogio: através do elogio você pode demonstrar, reconhecer sua satisfação sobre algum serviço ou atendimento recebido;

Solicitação: através da solicitação você pode requerer a adoção de alguma providência por parte da Administração.



Estado do Rio Grande do Sul
Prefeitura Municipal de São Martinho da Serra
Ouvidoria

QUAIS DADOS SÃO NECESSÁRIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

Ao preencher o Formulário de Manifestação (no site oficial do Município, fisicamente na Ouvidoria, ou por e-mail) deverá informar os seguintes dados: nome completo, CPF, Data de Nascimento, Endereço, cidade/UF, e-mail, telefone, 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) Formulário Eletrônico:

Acesse o site da Prefeitura Municipal de São Martinho da Serra (<http://www.saomartinhodaserra.rs.gov.br/home>), clicando na aba “Ouvidoria” ou diretamente no portal Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação <https://falabr.cgu.gov.br/web/login> digitando ou selecionando o nome do Município, onde podes enviar a sua manifestação e acompanhar no site do Município ou no site Fala.BR;

2) Correspondência Convencional/E-mail:

Encaminhe sua Correspondência Convencional através do e-mail institucional anexando o Formulário de Manifestações (disponível na Ouvidoria da Prefeitura Municipal) preenchido para o e-mail ouvidoria@saomartinhodaserra.rs.gov.br

-

3) Pessoalmente:

Compareça na Ouvidoria localizada na Prefeitura, Av. 24 de Janeiro, 853, Centro, São Martinho da Serra – RS, de segunda a sexta-feira, no horário das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 15:00, e preencha o Formulário de Manifestações Físico ou faça sua manifestação, que será reduzida a termo, levando a assinatura do usuário.



Estado do Rio Grande do Sul
Prefeitura Municipal de São Martinho da Serra
Ouvidoria

4) **Por telefone:**

O atendimento é realizado de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h as 15h, pelo fone 55-3277-1022.

Por comodidade, recomendamos que opte por registrar a manifestação pela internet. Não há diferença no tratamento de manifestações recebidas pela internet, por telefone ou fisicamente. Seja qual for o meio de comunicação utilizado devem ser registradas em sistema informatizado. Esse procedimento permite que cada manifestação receba um número de protocolo e seja acompanhada tanto pela Ouvidoria quanto pelo cidadão.

ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DA MANIFESTAÇÃO:

I - RECEPÇÃO das manifestações no canal de atendimento adequado, avaliação do conteúdo e, se necessário, reclassificação do tipo de manifestação;

II – EMISSÃO de comprovante do recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo;

III – ANÁLISE e obtenção de informações, quando necessário;

IV – DECISÃO administrativa final;

V – CIÊNCIA do Usuário.

PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

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

Sempre que as informações apresentadas pelo Usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 10 dias do recebimento a Ouvidoria deverá solicitar complementação de informações que deverá ser atendida em até 20 dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

A contagem do prazo será feita a partir do dia posterior ao pedido. O pedido feito após as 14:00 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.



Estado do Rio Grande do Sul
Prefeitura Municipal de São Martinho da Serra
Ouvidoria

CONSULTE A SUA MANIFESTAÇÃO:

Caso você tenha realizado sua manifestação no Portal Fala-BR, 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;
- As melhorias 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 link: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

As solicitações de Acesso à Informação estão regulamentadas pela Lei Federal n.º 12.527/2011 e lei Municipal n.º 3060.

DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO:

Ouvidoria: (55) 3277-1022;

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



Estado do Rio Grande do Sul
Prefeitura Municipal de São Martinho da Serra
Ouvidoria

Através da participação do cidadão, a Ouvidoria pode identificar situações a serem melhoradas e propor o aprimoramento de serviços prestados!

Ouvidoria
Prefeitura Municipal de São Martinho da Serra.

