

# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Ouvidoria Municipal de Arroio do Tigre

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 pela Lei Municipal nº 3.069, de 05 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.

## 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 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:**

No site oficial do Município, no **Portal e-Ouv**, 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 Portal e-Ouv:**

Acesse o portal e-Ouv, envie sua manifestação e acompanhe pelo Portal.

### **2) Pessoalmente:**

Compareça na Ouvidoria localizada na Prefeitura, R. Carlos Ensslin, 165, centro, e preencha o **Formulário de Manifestações físico** ou faça sua manifestação, que será reduzida a termo, levando a assinatura do usuário.

### **3) Correspondência convencional:**

Para o endereço da Prefeitura, R. Carlos Ensslin, 165, Centro, Arroio do Tigre – Ouvidoria Municipal.

### **4) Telefone:**

Ligando para o telefone 51-3747 1170 Ramal 222, solicitando conversar com o responsável pela Ouvidoria do Município.

## **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:**

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.

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.

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.

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.

## **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 telefone, pode entrar em contato direto com a Ouvidoria ou aguardar o prazo para resposta.

## **DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO:**

Ouvidoria: **(51) 3747 1170 – Ramal 222;**

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