

# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

*Ouvidoria Municipal de Gaurama.*

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 pelo Decreto Municipal nº 3.990/2019, de 14/08/2019.

## **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 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 site oficial do Município, conforme explicações no item abaixo) ou enviar e-mail para [ouvidoria@gaurama.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@gaurama.rs.gov.br) deverá informar os seguintes dados:

**Nome completo, CPF, RG, e-mail, telefone, endereço, tipo de manifestação, escrever a mensagem, colocar data**, caso seja formulário físico.

No site oficial do Município, você deve preencher os **Dados Cadastrais** nos campos específicos solicitados para o acompanhamento da demanda.

## **MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:**

### **1) Através do e-mail institucional:**

Envie sua manifestação para o e-mail [ouvidoria@gaurama.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@gaurama.rs.gov.br).

## **2) Através do formulário eletrônico:**

Envie sua manifestação através do formulário eletrônico disponível no link:

<https://gaurama.rs.gov.br/site/ouvidoria>

## **3) Pessoalmente:**

Compareça na Ouvidoria localizada na Prefeitura, Rua João Amandio Sperb, nº 338, 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:**

- 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:**

O prazo para resposta é de até **20 dias, prorrogáveis** por mais **10 dias, com justificativa**.

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

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 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://gaurama.rs.gov.br/site/ouvidoria>

As solicitações de Acesso à Informação estão regulamentadas pelo Decreto Municipal nº 3.990/2019.

**DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO:**

Ouvidoria: **(54) 3390-1200 ramais 217 e 223**

E-mail: **ouvidoria@gaurama.rs.gov.br**