

**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE ALPESTRE
OUVIDORIA MUNICIPAL**

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A Carta de Serviços 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.

SERVIÇOS OFERECIDOS: A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, que podem ser: sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias e encaminha à Secretaria competente ou ao responsável pela informação, que responderá no prazo legal.

AS MANIFESTAÇÕES SE CLASSIFICAM COMO:

a) 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.

b) Elogio: através do elogio você pode demonstrar sua satisfação com algum serviço que foi prestado ou com o atendimento.

c) Solicitação: esta solicitação é o requerimento de adoção de alguma providência por parte da Administração.

d) Reclamação: meio em que você pode demonstrar sua insatisfação relativa a serviço público.

e) Denúncia: comunicação sobre ato ilícito, que deve ser encaminhado aos órgãos de controle interno ou externo para resolução.

DADOS NECESSÁRIOS PARA ENCAMINHAMENTO DE MANIFESTAÇÃO:

- a) Nome completo;
- b) CPF;
- c) e-mail;
- d) telefone
- e) cidade/UF;
- f) tipo de manifestação;
- g) mensagem.

Caso seja uma denúncia e o manifestante não queira preencher todos os Dados Cadastrais, deverá apenas colocar um e-mail, para que a resposta possa ser encaminhada.

**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE ALPESTRE
OUVIDORIA MUNICIPAL**

MEIOS PARA ENCAMINHAR A MANIFESTAÇÃO:

1) Site oficial do município: Preencha os Dados Cadastrais nos campos específicos solicitados.

2) E-mail institucional: Envie o Formulário de Manifestações, disponível no site oficial do Município de Alpestre/RS na aba "Ouvidoria", preenchido para o e-mail ouvidoria@alpestre.rs.gov.br.

3) Pessoalmente: Compareça na Ouvidoria localizada na Prefeitura, Praça Tancredo Neves, nº300, 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, prorrogável uma única vez por igual período;

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 30 dias, prorrogáveis por mais 30 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. O pedido feito após as 16:30 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.

CONSULTA À 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.

**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE ALPESTRE
OUVIDORIA MUNICIPAL**

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: Poderão ser realizadas pesquisas de satisfação, a serem regulamentadas, com o objetivo de aperfeiçoar os serviços, que levantarão:

- a)** a satisfação do usuário com o serviço prestado;
- b)** a qualidade do atendimento;
- c)** o cumprimento dos compromissos e prazos estabelecidos;
- d)** a quantidade de manifestações no período;
- e)** 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 sítio eletrônico do município, no menu Serviço ao Cidadão – Acesso a Informação. As solicitações de Acesso à Informação estão regulamentadas pela Lei Federal nº 12.527/2011 e Lei Municipal nº 1.769/12.

CONTATO: Ouvidoria: (55) 3796-1166 Ramal 38, e-mail: ouvidoria@alpestre.rs.gov.br