

**CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

**Ouvidoria Municipal de São Francisco de Assis**

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 n° 13.460, de 26.06.2017, é regulamentada pela Instrução n° 1 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 05.11.2014 e pela Lei Municipal n° 1210, de 07 de maio 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 ao serviço público;

**Denúncia:** comunicação sobre ato ilícito, que deve ser encaminhado ao órgão de controle interno ou externo para resolução.

**QUAIS DADOS SÃO NECESSÁRIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:**

Ao preencher o **Formulário de Manifestação** (conforme explicações no item abaixo) deverá informar os seguintes dados:

**Nome completo, CPF, e-mail, telefone, cidade/UF, tipo de manifestação e escrever a mensagem.**

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 site institucional:**

- no site oficial do Município de São Francisco de Assis na aba “**Ouvidoria**”;

**2) Através do Portal e-Ouv:**

Acesse o portal e-Ouv, envie sua manifestação e acompanhe pelo Portal, no site do Município de São Francisco de Assis, clicando na imagem:

Interface gráfica do usuário, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente

ou direto no link:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/RS/saofranciscodeassis/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

**3) Pessoalmente:**

Compareça na Ouvidoria localizada na Prefeitura, Rua João Moreira, 1707, centro, e 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 30 dias, prorrogáveis por mais 20 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 **30 dias, prorrogáveis** por mais **20 dias,** com **justificativa.**

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

A contagem do prazo será feita a partir do recebimento do pedido. O pedido feito após às 14:00 horas 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.

**CONSULTE A SUA MANIFESTAÇÃO:**

Caso você tenha realizado sua manifestação no **Portal e-Ouv,** pode **acompanha-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 entra 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://www.saofranciscodeassis.rs.gov.br/pagina/solicitar-informacao>

As solicitações de Acesso à Informação estão regulamentadas pela Lei Federal n° 12.527/2011.

**DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO:**

Ouvidoria: **(55) 3252-1861;**

E-mail: [**ouvidoria@saofranciscodeassis.rs.gov.br**](mailto:ouvidoria@saofranciscodeassis.rs.gov.br)

**Estamos criando mais este canal de comunicação**

**Porque intendemos que ouvir é respeitar.**

**Utilize para sugestões, reclamações, denúncias, elogios e solicitações.**

**Ouvir a todos é importante para aperfeiçoar nosso trabalho: sociedade em geral, comunidade onde atuamos, colaboradores e familiares.**

**Assim, conquistamos nossa evolução como empresa e proporcionamos o bem-estar coletivo.**