



PREFEITURA MUNICIPAL DE ROLADOR
SECRETARIA MUNICIPAL DA GESTÃO E GOVERNO
OUVIDORIA MUNICIPAL

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo principal, informar, sobre os serviços prestados pela Ouvidoria Municipal, as formas de acesso a esses serviços, bem como, seu compromisso com a qualidade de atendimento. Sua divulgação está prevista no artigo 7º da Lei nº 13.640 de 26 de junho de 2017, onde deverá trazer informações claras e precisas em relação aos serviços prestados, quais sejam: serviços oferecidos, requisitos, documentos, formas necessárias para acessar os serviços, etapas para processamento do serviço, previsão máxima e forma de prestação do serviço, locais e formas para o usuário apresentar manifestações, além de prioridades, previsão de tempo, mecanismos de comunicação, procedimentos para responder e receber as manifestações, bem como os mecanismos de consulta dos usuários.

O QUE É UMA OUVIDORIA MUNICIPAL?

A Ouvidoria Municipal é um canal de comunicação entre o cidadão e a administração.

Está prevista na Lei Federal nº 13.640 de 26 de junho de 2017, sendo regulamentada pela Instrução nº 1 da Ouvidoria Geral da União, emitida pela Controladoria Geral da União de 05 de novembro de 2014.

A Ouvidoria recebe as manifestações dos Cidadãos, que podem ser: solicitações, reclamações, denúncias, elogios e afins; e encaminha para a secretaria competente ou aos responsáveis pela informação, que responderão no prazo legal.

AS MANIFESTAÇÕES SE CLASSIFICAM COMO:

Sugestão: Através da sugestão você pode propor alguma ideia ou formulação de propostas de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela prefeitura municipal.

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

Solicitação: a solicitação é o requerimento de adoção de alguma providência por parte da prefeitura municipal.

Reclamação: meio em que você pode demonstrar sua insatisfação relativa ao serviço público.

Denúncia: comunicação sobre fato ilícito, que deve ser encaminhado aos Órgãos de controle interno ou externo para resolução.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ROLADOR
SECRETARIA MUNICIPAL DA GESTÃO E GOVERNO
OUVIDORIA MUNICIPAL

MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

E-mail institucional; ouvidoria@pmrolador.com.br, site oficial do município através do link <https://www.rolador.rs.gov.br/site/ouvidoria>, contato telefônico (55)3614.7080, e ainda pessoalmente no endereço da prefeitura municipal de Rolador; Avenida João Batista, Nº 700, centro.

Ainda no site, através do link <https://www.rolador.rs.gov.br/site/cartasservico>; o cidadão pode acessar as cartas de serviços individuais e obter informações detalhadas de como acessar e usufruir dos serviços ofertados pelas secretarias municipais.

A Ouvidoria Municipal permanece à disposição, e reitera seu propósito de atender a reivindicações dos munícipes Roladorenses, sempre no intuito de qualificar as ações do poder público.