



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

De acordo com a Lei Federal nº 13.460/2017, a **Carta de Serviço ao Usuário** tem por objetivo informar o cidadão sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade (no caso, a Ouvidoria), as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

O QUE É A OUVIDORIA MUNICIPAL?

A Ouvidoria Municipal é um canal para o cidadão apresentar sugestões, elogios, solicitações, dúvida, reclamações e denúncias. No serviço público, a Ouvidoria é uma espécie de “ponte” entre a população e a Administração Pública (que são os órgãos, entidades e agentes públicos que trabalham nos diversos setores do Governo Federal, Estadual e Municipal).

Ela tem previsão na Lei Federal nº 13.460, regulamentada pela Instrução nº 1 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União. A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração do caso.

A partir das informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares no órgão ou entidade.

SERVIÇOS OFERECIDOS:

A Ouvidoria recebe as **manifestações dos cidadãos (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:

DENÚNCIA: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

RECLAMAÇÃO: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

SOLICITAÇÃO: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

DÚVIDA: incerteza sobre a atuação da Administração;

SUGESTÃO: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública;

ELOGIO: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

QUAIS DADOS SÃO NECESSÁRIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

A manifestação pode ser realizada de forma presencial, pela internet, por carta ou por telefone. Caso seja uma manifestação realizada de forma física, é necessário conter as seguintes informações: **nome completo, CPF, e-mail, telefone, cidade/UF, tipo de manifestação, escrever a mensagem, colocar data e assinar.**

Por meio do site da Prefeitura de São Luiz Gonzaga, no **ÍCONE OUVIDORIA** (localizado no canto superior direito da tela), o cidadão precisa 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) Por meio do ícone Ouvidoria.

Envie a manifestação e acompanhe pelo Portal, no site do município de São Luiz Gonzaga, clicando no símbolo:



ou direto no link:

<https://www.saoluizgonzaga.rs.gov.br/site/ouvidoria>

PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O prazo para resposta é de **30 (trinta) dias, prorrogável por mais 30 (trinta) dias**, mediante justificativa.

Caso não seja possível atendê-lo dentro deste prazo, a Ouvidoria deverá informar sobre os encaminhamentos, as etapas e os prazos previstos para uma resposta conclusiva (resposta final), ou solicitar informações adicionais.

Quando o prazo final para responder ao pedido coincidir com final de semana ou feriado, ele também será prorrogado para o próximo dia útil. Por isso, o prazo para envio da resposta pode não ser sempre o de 30 dias corridos.

CONSULTE A SUA MANIFESTAÇÃO:

Caso você tenha realizado sua manifestação no site da Prefeitura Municipal 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 e-mail, pode entrar em contato direto com a Ouvidoria – por meio do número (55) 3352-9335 – 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.

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.