CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Ouvidoria Municipal de Santo Antônio das Missões

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 do Município de Santo Antônio das Missões tem por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da Gestão Municipal e entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população. 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 nº 4.161/2019.

Serviços Oferecidos:

A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, que podem ser solicitações, dúvidas, 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.

Dúvidas: através deste você pode tirar dúvidas, acerca dos serviços prestados pela Administração Municipal.

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:

Não será exigida qualquer formalidade para apresentação de reclamações ou representações, podendo ser oral ou escrita, com a indicação do nome e endereço do usuário, sendo obrigatória a sua identificação através do número de registro de pessoa física – CPF ou da Carteira de Identidade.

Meios para encaminhar sua manifestação:

O acesso à Ouvidoria Geral poderá ser realizado pessoalmente, de segunda à sexta-feira, no horário normal de atendimento, ou por meio de: I. Carta endereçada à Ouvidoria Geral do Município, endereço: Av. Pref. José Nunes de Abreu, 6000, centro, Santo Antônio das Missões/RS, CEP: 97.870.000; II. Ligação telefônica através do número (55) 3367-2000; III. Formulário via internet, disponível no sítio eletrônico da Prefeitura Municipal de Santo Antônio das Missões (https://www.santoantoniodasmissoes.rs.gov.br/site/ouvidoria).

Prazo máximo para a prestação do serviço:

Todos os cidadãos receberão resposta da ouvidoria sobre as reclamações, denúncias e sugestões encaminhadas no prazo máximo de 30 dias. 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.

Acesso à informação:

Para fazer pedidos solicitando dados, documentos, arquivos, entre outros, existe o Portal de Acesso à Informação. As solicitações de Acesso à Informação estão regulamentadas pela Lei Federal n° 12.527/2011.