CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

- OUVIDORIA MUNICIPAL DE BRAGA/RS

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 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.

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 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: Ao preencher o Formulário de Manifestação (modelo disponível no site oficial do Município, conforme explicações no item abaixo) ou enviar e-mail para <prefeitura@braga.rs.gov.br> deverá informar os seguintes dados: Nome completo, CPF, e-mail, telefone, cidade/UF, tipo de manifestação, escrever a mensagem e colocar data e assinar, caso seja formulário físico. No site oficial do Município, 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 e-mail institucional: Envie o Formulário de Manifestações preenchido para o e-mail: <prefeitura@braga.rs.gov.br> disponível para baixar: - no site oficial do Município de <www.braga.rs.gov.br> na aba "Ouvidoria", com a descrição. - ou direto no link: <https://www.braga.rs.gov.br/site/ouvidoria>. 2) Pessoalmente: Compareça na Prefeitura Municipal de Braga/RS, localizada na Avenida Marechal Floriano Peixoto, nº 602, 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 (trinta) dias, prorrogáveis por mais 30 (trinta) 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. Se o prazo final cair em fim de semana ou feriado, será prorrogado para o dia útil seguinte.

CONSULTE A SUA 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.

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 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 melhoria 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 sitio eletrônico do município, no menu Serviço ao Cidadão – Acesso a Informação. As solicitações de Acesso à Informação estão regulamentadas pela Lei Federal n° 12.527/2011.

DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO: Ouvidoria/Município de Braga/RS: (55) 3559 1133 / 1180 Ramal 21; e-mail: <prefeitura@braga.rs.gov.br>