



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE TIRADENTES DO SUL

CNPJ 94.726.320/0001-77 - adm@tiradentesdosul.rs.gov.br

www.tiradentesdosul.rs.gov.br

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Ouvidoria Municipal de Tiradentes do Sul

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 Tiradentes do Sul 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 nº 13.460, de 26.06.2017, é regulamentada pela Instrução nº 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, 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.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE TIRADENTES DO SUL

CNPJ 94.726.320/0001-77 - adm@tiradentesdosul.rs.gov.br

www.tiradentesdosul.rs.gov.br

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: Avenida Tiradentes, 1090, Centro, Tiradentes do Sul – RS, CEP 98.680-000;
- II. Ligação telefônica através do número 55 3617-3232;
- III. Formulário via internet, disponível no sítio eletrônico da Prefeitura Municipal de Tiradentes do Sul (<https://www.tiradentesdosul.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 nº 12.527/2011.

DÚVIDAS CONTATE:

Ouvidoria: (55) 3617-3232

E-mail: adm@tiradentesdosul.rs.gov.br