CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Ouvidoria Municipal de Cerro Largo

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 Municipal é um **canal de comunicação** entre o **cidadão e a Administração Municipal.**

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 pelo Decreto Municipal n° 2.442, de 22 de maio de 2019.

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 ouvidoria@cerrolargo.rs.gov.br deverá informar os seguintes dados:

Nome completo, CPF, e-mail, telefone, cidade/UF, tipo de manifestação, escrever a mensagem, colocar data e assinar, caso seja formulário físico.

No site oficial do Município, **https://www.cerrolargo.rs.gov.br/site/ouvidoria** 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, ou sua manifestação** para o e-mail ouvidoria@cerrolargo.rs.gov.br

2) Através do Portal Ouvidoria:

Acesse **https://www.cerrolargo.rs.gov.br/site/ouvidoria** envie sua manifestação e acompanhe pelo Portal, no site do Município de Cerro Largo, clicando no link informando seu número de protocolo.

3) Pessoalmente:

Compareça na Ouvidoria localizada na Prefeitura, R. Cel. Jorge Frantz, 675, centro, e preencha o **Formulário de Manifestações físico** ou faça sua manifestação, que será reduzida a termo, levando a assinatura do usuário.

Atendimento: De Segunda-feira à sexta-feira das 08:00 às 11:30 e das 13:30 às 16:40

4) Telefone (quando não for possível o acesso aos demais canais de atendimento):

Ouvidoria: (55) 3359 – 4900 ramal 204

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, prorrogáveis por mais 10 dias.

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 **20 dias**, **prorrogáveis** por mais **10 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. O pedido feito após as 16h30min. será considerado como realizado no dia útil seguinte, para fins de contagem do prazo. Se o prazo final cair em fim de semana ou feriado, será prorrogado para o dia útil seguinte.

CONSULTE A SUA MANIFESTAÇÃO:

Caso você tenha realizado sua manifestação no **Portal Ouvidoria**, pode **acompanhá-la** em **"Consultar Manifestação",** informando o **Número do Protocolo** recebido.

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:

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.

ACESSO À INFORMAÇÃO:

Para fazer pedidos solicitando **dados, documentos, arquivos, entre outros**, existe o **Portal de Acesso à Informação** disponível no link: https://www.cerrolargo.rs.gov.br/site

As solicitações de Acesso à Informação estão regulamentadas pela Lei Federal n° 12.527/2011.

DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO:

Ouvidoria: **(55) 3359-4900 – Ramal 204;**

E-mail: **ouvidoria@cerrolargo.rs.gov.br**

Através da participação do cidadão,

a Ouvidoria pode identificar situações a serem melhoradas

e propor o aprimoramento de serviços prestados!