

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Ouvidoria Municipal de Lagoão- RS

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.

Ela tem previsão na Lei Federal nº 13.460, de 26.06.2017, é regulamentada pela Lei Municipal nº 1444/2019.

SERVIÇOS OFERECIDOS:

A Ouvidoria recebe as **manifestações dos cidadãos**, que podem ser reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações, e encaminha à Secretaria competente ou ao responsável pela informação, que responderá no prazo legal.

AS MANIFESTAÇÕES SE CLASSIFICAM COMO:

I - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

II - denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução

dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

III - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;

IV - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

V- solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

QUAIS DADOS SÃO NECESSÁRIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

Ao preencher o **Formulário de Manifestação** que está disponível no endereço eletrônico <https://www.lagoao.rs.gov.br/pg.php?area=OUVIDORIA> ou enviar e-mail para ouvidoria@lagoao.rs.gov.br deverá informar os seguintes dados:

CPF, RG, NOME, EMAIL, LOGRADOURO, BAIRRO, CEP, CIDADE, UF, MENSAGEM.

Para acompanhamento da solicitação, no endereço eletrônico <https://www.lagoao.rs.gov.br/pg.php?area=OUVIDORIA>, com o número do protocolo será possível realizar o acompanhamento, mas caso a denúncia for anônima não será possível realizar tal acompanhamento.

MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

1) Através do e-mail institucional:

Envie a manifestação com os dados necessários, para o e-mail ouvidoria@lagoao.rs.gov.br ;

2) Através do site oficial Do Município de Lagoão

Acesse o site oficial do município, envie sua manifestação e acompanhe através da aba ouvidoria, ou direto no link:

<https://www.lagoao.rs.gov.br/pg.php?area=OUVIDORIA>

3) Pessoalmente:

Compareça na Ouvidoria localizada na Prefeitura Municipal de Lagoão, Av. Manoel de Brito, 800, centro, Lagoão/RS realizando 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 30 dias, prorrogável de forma justificável, 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 dias, prorrogáveis por mais 30 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.

CONSULTE A SUA MANIFESTAÇÃO:

Caso você tenha realizado sua manifestação no **site oficial do município**, informando o **Número do Protocolo** recebido no registro da sua manifestação, através do link <https://www.lagoao.rs.gov.br/pg.php?area=OUVIDORIA> .

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:

Será possível as solicitações de Acesso à Informação que estão regulamentadas pela Lei Federal nº 12.527/2011.

DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO:

Ouvidoria: **(51) 3765-1172 falar com ouvidor Janquiel Nunes de Camargo.**

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