



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Pinheiro do Vale
CNPJ: 92.411.099/0001-32
Rua Duque de Caxias, 223 – Cep: 98435-000 Fone: 553792-1060/1075

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Ouvidoria Municipal de Pinheiro do Vale

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 nº 13.460, de 26 de junho de 2017, é regulamentada pela Instrução nº 1 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 05 de novembro de 2014 e pela Lei Municipal nº 1.670, de 11 de setembro de 2019.

SERVIÇOS OFERECIDOS:

A Ouvidoria recebe as **manifestações dos cidadãos**, que podem ser **solicitações, reclamações, sugestões, denúncias ou elogios**, se 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.



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Pinheiro do Vale
CNPJ: 92.411.099/0001-32
Rua Duque de Caxias, 223 – Cep: 98435-000 Fone: 553792-1060/1075

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@pinheirinhodovale.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, no **Portal e-Ouv**, 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 ouvidoria@pinheirinhodovale.rs.gov.br, disponível para baixar:

- no site oficial do Município de Pinheiro do Vale na aba “**Ouvidoria**”, com a descrição.
- ou direto no link: pinheirinhodovale.rs.gov.br/index.php/servicos/contato-menu

2) Pessoalmente:

Compareça na Ouvidoria localizada na Prefeitura Municipal, Rua Duque de Caxias, 223, 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.



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Pinheiro do Vale
CNPJ: 92.411.099/0001-32
Rua Duque de Caxias, 223 – Cep: 98435-000 Fone: 553792-1060/1075

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.

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:

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 melhorias 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 site eletrônico do município, no menu Serviço ao Cidadão – Acesso a Informação.



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Pinheirinho do Vale
CNPJ: 92.411.099/0001-32
Rua Duque de Caxias, 223 – Cep: 98435-000 Fone: 553792-1060/1075

As solicitações de Acesso à Informação estão regulamentadas pela Lei Federal nº 12.527/2011.

DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO:

Ouvidoria: (55) 3792-1102/3792-1060/3792-1075 – Ramal 209;

E-mail: ouvidoria@pinheirinhodovale.rs.gov.br

*Através da participação do cidadão,
a Ouvidoria pode identificar situações a serem melhoradas
e propor o aprimoramento de serviços prestados!*