

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO
LEI FEDERAL 13.460/2017

PREFEITURA MUNICIPAL DE VISTA
ALEGRE/RS



**AVENIDA SOL DA AMÉRICA, Nº 347, CENTRO, VISTA ALEGRE -RS,
CEP:98415-000**

TELEFONE: (55) 3730-1020

E-MAIL: prefeitura@pmvistaalegre.com.br

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 ao público.

O QUE É A OUVIDORIA MUNICIPAL

Constitui um canal aberto de encaminhamento de manifestações dos munícipes quanto aos serviços ofertados pelo município.

Ela tem previsão na Lei Federal 13.460/2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, bem como o disposto no Decreto nº 39/2019 que instituiu a Ouvidoria no Município de Palmitinho.

SERVIÇOS OFERECIDOS

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

AS MANIFESTAÇÕES SE CLASSIFICAM COMO:

Sugestão: É a proposta de melhoria, aprimoramento dos serviços prestados pelo Município ou outros órgãos e instituições públicas.

Crítica: É a manifestação que implica censura a ato, procedimento ou posição adotada pela Instituição, por meio de seus órgãos, agentes ou servidores.

Reclamação: É a manifestação de insatisfação, desagrado, protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração em geral e/ou servidor público, que a manifestante considera ineficiente, ineficaz e não efetivo.

Denúncia: É a manifestação revestida de gravidade, atribuindo a responsabilidade do fato à instituição, órgão externo ou interno à instituição, agente público, pessoa física ou jurídica.

Elogio: É a manifestação de satisfação, apreço, identificação de aspectos positivos na prestação de serviço ao público ou reconhecimento sobre a qualidade do serviço recebido.

Solicitação: Requerer melhorias de atendimento ou serviços públicos.

Informação: É a manifestação que consiste no pedido de informação e/ou pedido

de providências ao órgão público.

MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

Pessoalmente: Avenida Sol da América, nº 347, Centro, Vista Alegre, Rio Grande do Sul.

Por internet: Acessando a Ouvidoria do Município:
<https://pmvistaalegre.com.br/site/ouvidoria>

Por telefone: (55)3730-1020 ou (55) 37301050.

ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES:

RECEBIMENTO das manifestações, avaliação do conteúdo e do tipo de manifestação;

ENCAMINHAMENTO ao setor responsável para resposta ou providência em até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias com justificativa

ENVIO DA RESPOSTA, da decisão da administração ao cidadão (ciência) ou INFORMAÇÃO ao cidadão sobre os encaminhamentos, no caso de prorrogação do prazo.

ARQUIVAMENTO após conclusão das manifestações.

ACESSO A INFORMAÇÃO

Para fazer pedidos solicitando **dados, documentos, arquivos, entre outros**, existe o **Portal de Acesso à Informação**, canal específico disponível no site do município.

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