

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO
LEI FEDERAL nº 13.460/2017
DECRETO MUNICIPAL nº 069/2019

PREFEITURA MUNICIPAL DE VISTA ALEGRE/RS



ENDEREÇO: Avenida Sol da América, nº 347, Bairro Centro

MUNICÍPIO: Vista Alegre/RS

CEP: 98.415-000

TELEFONES: (55) 3730-1020/ (55) 3730-1050

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 nº 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 Municipal nº 069/2019 de 01 de novembro de 2019 que instituiu a Ouvidoria no município de Vista Alegre/RS.

Serviços oferecidos pela Ouvidoria

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 servidor responsável pela informação, que responderá no prazo legal.

As manifestações se classificam como:

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

Crítica: É a manifestação que implica censura ao 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: É a manifestação de requerer melhorias de atendimento ou serviço público.

Informação: É a manifestação que consiste no pedido de informação e/ou pedido de providência ao órgão público.

Meios para encaminhar sua manifestação

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

Por Internet: Acessando na Ouvidoria do município pelo link <https://pmvistaalegre.com.br/site/ouvidoria>

Por telefone: (55) 3730-1020 / (55) 3730-1050

Etapas para o processamento das manifestações

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

Encaminhamento a Secretaria ou setor responsável para a resposta ou providência em até 30 dias, prorrogáveis por mais 30 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.