**CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

Ouvidoria Municipal de Vista Alegre - RS

 A **Carta de Serviços ao Usuário** tem por objetivo informar os usuários sobre os serviços prestados pela Ouvidoria Municipal, as formas de acesso a esses serviços, bem como, seu compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

**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 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 º 069/2019 de 01 de novembro 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@pmvistaalegre.com.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, 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@pmvistaalegre.com.br, disponível para baixar:

 - no site oficial do Município de Vista Alegre na aba “**Ouvidoria**”**,** com a descrição.

- ou direto no link: <https://pmvistaalegre.com.br/site/sic>

 **2) Pessoalmente:**

 Compareça na Ouvidoria localizada na Prefeitura, Avenida Sol da América,347, 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 um 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.

 A contagem do prazo será feita a partir do dia posterior ao pedido. O pedido feito após as 16:30 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 melhoria 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 sitio eletrônico do município, no menu Serviço ao Cidadão – Acesso a Informação.

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

**DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO:**

Ouvidoria: **(55) 3730-1020/1050 – Ramal 26;**

E-mail:ouvidoria@pmvistaalegre.com.br

***Através da participação do cidadão,***

***a Ouvidoria pode identificar situações a serem melhoradas***

***e propor o aprimoramento de serviços prestados!***