

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Ouvidoria Municipal de Ponte Preta/RS

A **Carta de Serviço ao Usuário** tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços prestados pela Ouvidoria Municipal do Poder Executivo e Poder Legislativo, as formas de acesso a esses serviços, bem como, seu compromisso com a qualidade de atendimento.

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, e regulamentada pela Instrução nº 1 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 05.11.2014 e pela Lei Municipal nº 2.156/2019. A presente Carta contém todas as informações conforme disposto no Artigo 7º, da Lei 13.460/2017, cumprindo com as seguintes informações:

- I - serviços oferecidos;
- II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III - principais etapas para processamento do serviço;
- IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - forma de prestação do serviço; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.
§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação

Todas as informações acima estão explicitadas abaixo.

Atendimento da Ouvidoria

As sugestões, reclamações e observações podem ser encaminhadas à Ouvidoria por meio do formulário ou por um dos canais identificados. O prazo máximo de resposta é de 30 dias.

A Ouvidoria responde ainda pelas demandas enviadas ao Legislativo municipal com base na Lei de Acesso à Informação (LAI). No Portal da Prefeitura há uma área específica dedicada à LAI. Há também anexado o Termo de Cooperação entre o Poder Legislativo e o Poder Executivo, nos moldes do Artigo 32, da Lei 2.156/2019.

Atuação da Ouvidoria

A Ouvidoria recebe e registra demandas, denúncias, manifestações, reclamações, críticas, elogios e sugestões sobre a utilização dos recursos públicos e serviços pertinentes ao Poder Executivo.

Após analisá-las, encaminha as demandas às áreas responsáveis, diligenciando para que todas sejam verificadas através de processo de auditoria mediante verificação à Unidade competente e respondidas ao demandante

Classificação das Manifestações

- **SUGESTÃO:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Prefeitura Municipal;

- **ELOGIO:** demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação pelo serviço ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento;
- **SOLICITAÇÃO:** requerimento de adoção de providência ou serviço;
- **RECLAMAÇÃO:** manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou de servidor/colaborador da Prefeitura Municipal;
- **DENÚNCIA:** comunicação de prática de ato il tico cuja solução dependa da atuação da Prefeitura Municipal;

QUAIS DADOS SÃO NECESSÁRIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

Ao preencher o **Formulário de Manifesta o** (modelo disponível no site oficial do Município, conforme explicações no item abaixo) ou enviar e-mail informando seus dados: nome, cpf, rg, email, endereço. A solicitação também poderá ser an nima, caso em que não precisará informar os dados acima.

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:

Telefone: (54) 3568-0008 / (54) 3568-0002;

Pessoalmente: Na Prefeitura Municipal de Ponte Preta, localizada na Av. Severino Senhori, 299 - Centro - Ponte Preta/RS;
Horário: das 07:45h às 11:45h e das 13:00h às 17:00h de segunda   sexta-feira.

Carta: Escreva para: Prefeitura Municipal de Ponte Preta - Av. Severino Senhori, 299 - Centro - Ponte Preta/RS - 99735-000

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

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 10 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.

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 trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de cinco dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até dez dias a contardo seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até vinte dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

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 **Portal**, pode **acompanhá-la** em “**Consultar Manifestação**”, informandoo **Número do Protocolo** recebido e o **e-mail** utilizado durante o registro da 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, em prazo máximo de 30 dias. No caso de haver mais pessoas para atendimento, será observada a prioridade aos idosos, gestantes, pessoas com deficiência e mães com crianças de colo.

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 melhoria da prestação dos serviços.

Informações Importantes

- **Endereço:** [Av. Severino Senhori, 299 - Centro - 99735-000](#)
- **E-mail(s):** administracao@pontepreta.rs.gov.br
- **Telefone(s):** [\(54\) 3568-0008](tel:(54)3568-0008) / [\(54\) 3568-0001](tel:(54)3568-0001)

Horário de Atendimento: Segunda a Sexta-feira das 7h45min às 11h45min e das 13h às 17h