

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Ouvidoria Municipal de Giruá

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.

O QUE É A OUVIDORIA MUNICIPAL?

A Ouvidoria do Município de Giruá tem por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração Municipal e entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população.

Ela tem previsão na Lei Federal nº 13.460, de 26.06.2017, é regulamentada pela Instrução nº 1 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 05.11.2014, pela Lei Municipal nº6777/2019 e pelo Decreto Municipal nº 1618/2020.

SERVIÇOS OFERECIDOS:

A Ouvidoria recebe as **manifestações dos cidadãos**, que podem ser **solicitações, dúvidas, 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.

Dúvidas: através deste você pode tirar dúvidas, acerca dos serviços prestados pela Administração Municipal.

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:

Não será exigida qualquer formalidade para apresentação de reclamações ou representações, podendo ser oral ou escrita, com a indicação do nome e endereço do usuário, sendo obrigatória a sua identificação através do número de registro de pessoa física – CPF ou da Carteira de Identidade.

MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

O acesso à Ouvidoria Geral poderá ser realizado pessoalmente, de segunda à sexta-feira, no horário normal de atendimento, ou por meio de:

- I. Carta endereçada à Ouvidoria Geral do Município, endereço: Rua Independência nº90, centro, Giruá/RS, CEP: 98.870-000;
- II. Ligação telefônica através do número 55 3361-2000;
- III. Formulário via internet, disponível no sítio eletrônico da Prefeitura Municipal de Giruá.

PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Todos os cidadãos receberão resposta da ouvidoria sobre as reclamações, denúncias e sugestões encaminhadas no prazo máximo de 30 dias.

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 da Prefeitura Municipal - Ouvidoria** pode **acompanhá-la** em “**Consulte sua Manifestação**”, informando o **Número do Protocolo** recebido, através do link: <https://www.girua.rs.gov.br/site/ouvidoria/Consulta>.

Se você realizou sua manifestação pessoalmente ou por e-mail, pode entrar em contato direto com a Ouvidoria ou aguardar o prazo para resposta.

ACESSO À INFORMAÇÃO:

Para fazer pedidos solicitando **dados, documentos, arquivos, entre outros**, existe o **Portal de Acesso à Informação**, canal específico disponível no link:

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

DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO:

Ouvidoria: **(55) 3361-2000**

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