



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

PREFEITURA MUNICIPAL DE IPIRANGA DO SUL

Rua do Comércio, 124 – Ipiranga do Sul/RS – CEP 99925-000 – Fone: (54)3336-1001

# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

## Ouvidoria Municipal de Ipiranga do Sul

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 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, é regulamentada pela Instrução nº 1 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 05.11.2014 e pela Lei Municipal Nº 1521/2019, de 15/04/2019.

### 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 idéia 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@ipirangadosul.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@ipirangadosul.rs.gov.br) deverá informar os seguintes dados:

**Nome completo, CPF, RG, e-mail, telefone, endereço, tipo de manifestação, escrever a mensagem, colocar data**, caso seja formulário físico.

No site oficial do Município, você deve preencher os **Dados Cadastrais** nos campos específicos solicitados para o acompanhamento da demanda.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

**PREFEITURA MUNICIPAL DE IPIRANGA DO SUL**

Rua do Comércio, 124 – Ipiranga do Sul/RS – CEP 99925-000 – Fone: (54)3336-1001

**MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:**

**1) Através do e-mail institucional:**

Envie o **Formulário de Manifestações** preenchido para o e-mail [ouvidoria@ipiranga.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@ipiranga.rs.gov.br), disponível para baixar:

- no site oficial do Município de Ipiranga do Sul na aba “**SIC/OUVIDORIA**”, com a descrição.

- ou direto no link:

<https://www.ipirangadosul.rs.gov.br/sic-ouvidoria>

**2) Pessoalmente:**

Compareça na Ouvidoria localizada na Prefeitura, Rua do Comércio, 124, 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, 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 **20 dias, prorrogáveis** por mais **10 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. 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.



*ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL*

**PREFEITURA MUNICIPAL DE IPIRANGA DO SUL**

Rua do Comércio, 124 – Ipiranga do Sul/RS – CEP 99925-000 – Fone: (54)3336-1001

**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 melhorias 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 link:

<https://www.ipirangadosul.rs.gov.br/sic-ouvidoria>

As solicitações de Acesso à Informação estão regulamentadas pela Lei Municipal nº 1337/2014.

**DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO:**

Ouvidoria: (54) 3336-1001 – Ramal 203 ou 227;

E-mail: [ouvidoria@ipirangadosul.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@ipirangadosul.rs.gov.br)