



Estado do Rio Grande do Sul

**Prefeitura Municipal de Quatro Irmãos**

## **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE QUATRO IRMÃOS/RS

Conforme a Lei Municipal nº 1.294/2020

*Cidade Símbolo da Imigração Judaica do Brasil*



## **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento institucional, estabelecido a partir da Lei Federal nº 13.460/2017 e tem como principal função descrever os serviços oferecidos pelos órgãos públicos e orientar os cidadãos sobre as formas de acessá-los. Através disso, a referida ferramenta proporciona, à comunidade, possibilidades efetivas de participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo Município, através da Prefeitura e seus Órgãos, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

### **1. O que é a Ouvidoria Municipal**

1.1. A Ouvidoria-Geral do Município, vinculada diretamente ao Gabinete do Prefeito, é o órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados, sob qualquer forma ou regime, pelos órgãos e pelas entidades do Poder Executivo, inclusive da Administração Pública Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

### **2. Atribuições da Ouvidoria-Geral do Município**

**I** - atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

**II** - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;



**III** - acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;

**IV** - receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;

**V** - encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;

**VI** - atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

**VII** - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

### **3. Quais os Serviços Oferecidos**

**I** - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

**II** - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

#### **3.1. Definições importantes**

**I** - Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utilize, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

**II** - Serviço Público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

**III** - Agente Público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, ainda que transitoriamente ou sem remuneração.

#### **3.2. Classificação das Manifestações**

3.2.1. As manifestações dos usuários podem ser através de: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou



serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços, considerando-se:

**Denúncia:** comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

**Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

**Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo município;

**Elogio:** demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

**Solicitação:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

### **3.3. Informações Gerais Sobre as Manifestações**

3.3.1. A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

3.3.2. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei sob pena de responsabilidade do agente público.

3.3.2.1. As manifestações serão identificadas, entretanto não cabe à Ouvidoria fazer exigências quanto à identificação que inviabilizem sua apresentação.

3.3.2.2. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

3.3.2.3. A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da [Lei nº 12.527](#) de 18 de novembro de 2011.

3.3.2.4. No caso de manifestação feita por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá ser requerido meio de certificação da identidade do requerente.

3.3.2.5. A manifestação sobre matéria alheia à competência do órgão ou entidade em que foi apresentada, deve ser protocolizada e encaminhada imediatamente à Ouvidoria-Geral do Poder Executivo para que faça o encaminhamento adequado.



3.3.2.6. Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão competente para as devidas providências

### **3.4. Dos Prazos**

3.4.1. A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta (30) dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

3.4.2. 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.

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

3.4.4. O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no item 3.4.1. que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

3.4.5. A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

### **3.5. Do Procedimento**

3.5.1. O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

3.5.2. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende as seguintes etapas:

**I** - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

**II** - emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo;





Estado do Rio Grande do Sul

## **Prefeitura Municipal de Quatro Irmãos**

- III** - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV** - decisão administrativa final;
- V** - ciência ao usuário.

### **4. Meios para Envio das Manifestações**

**I.** Por meio de formulário eletrônico, disponível no site do Poder Executivo, através do endereço: [www.quatroirmaos.rs.gov.br](http://www.quatroirmaos.rs.gov.br).

**II.** Por correspondência convencional endereçada à OUVIDORIA MUNICIPAL, para o endereço: Rua Isidoro Eisenberg, s/nº, Centro, CEP 99720-000, Quatro Irmãos/RS.

**III.** Atendimento presencial, na sede do Poder Executivo à: Rua Isidoro Eisenberg, s/nº, Centro, CEP 99720-000, Quatro Irmãos/RS.

\*Atendimento preferencial para Idosos, gestantes, portadores de deficiências, pessoas acompanhadas de crianças de colo, portadores de autismo.

OBS.: A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo.

#### **4.1. Horário de Expediente da Ouvidoria-Geral**

- I.** Turno da Manhã: das 8h às 12h;
- II.** Turno da Tarde: das 13h às 17h

### **5. Do Relatório de Gestão**

5.1. A Ouvidoria-Geral do Poder Executivo deverá elaborar, anualmente, no mês de março, relatório de gestão que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos.

5.2. O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

- I** - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II** - os motivos das manifestações;
- III** - a análise dos pontos recorrentes;

*Cidade Símbolo da Imigração Judaica do Brasil*



Estado do Rio Grande do Sul

## **Prefeitura Municipal de Quatro Irmãos**

**IV** - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

### **6. Demais Canais para Consultas e Informações ao Usuário**

6.1. Legislação Municipal

[https://www.cespro.com.br/visualizarLeisPorAno.php?  
cdMunicipio=7795&cdTipoDiploma=2040](https://www.cespro.com.br/visualizarLeisPorAno.php?cdMunicipio=7795&cdTipoDiploma=2040)

6.2. Portal da Transparência

<http://transparencia.quatroirmaos.rs.gov.br:8079/transparencia/>

6.3. SIAFIC

<https://www.quatroirmaos.rs.gov.br/transparencia/index?categoria=9>

*Cidade Símbolo da Imigração Judaica do Brasil*