



Prefeitura Municipal de Piratini

Carta de Serviços Ouvidoria

CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA-GERAL DA PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRATINI

A Carta de Serviços, instituída pela Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, tem como objetivo dar visibilidade e transparência aos serviços prestados pelo poder público.

É um documento que demonstra as formas de acesso a esses serviços, e os compromissos quanto aos padrões de qualidade de atendimento.

• O QUE É A OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

A Ouvidoria Geral do Município está vinculada à Secretaria Especial de Gabinete, e foi instituída pela Lei 14.485, de 30 de janeiro de 2014.

A ouvidoria municipal tem como principal missão ouvir a sociedade e mensurar a sua percepção acerca da qualidade dos serviços públicos e auxiliar o planejamento, acompanhamento e correção dos pontos críticos na gestão.

I - SERVIÇOS OFERECIDOS

A Ouvidoria municipal recebe manifestações, reclamações e encaminha as sugestões, os elogios e a solicitação de informações.

Reclamação é o desagrado ou protesto quanto ao serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público;

Solicitação pode indicar insatisfação, reclamação, noticiar problemas, deve apresentar um requerimento de atendimento de serviço;

Sugestão apresenta ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública;

Elogio demonstra reconhecimento, apreço ou satisfação com o atendimento ou com a prestação de um serviço público.

A Ouvidoria municipal quando recebe denúncias ou pedido de acesso à informação/SIC, transfere, via sistema informatizado, ao canal adequado (SIC ou Denúncia).

II - REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Para encaminhar sua manifestação é necessário acessar o formulário disponível no link: <http://prefeiturapiratini.rs.gov.br/site/sic> e preencher o cadastro no Login Cidadão, que é a chave de acesso aos serviços digitais do governo.

Rua: Comendador Freitas, 255 – Cep 96490-000 – Piratini-RS

Email: gabinete@prefeiturapiratini.com.br

Fone: (53) 3257-1264



Prefeitura Municipal de Piratini

Você deverá, obrigatoriamente, fornecer o nome, endereço de contato e telefone.

O sigilo de sua identidade será preservado, se expressamente manifestado no campo específico do formulário.

Depois de enviada a sua manifestação, você receberá um e-mail para confirmação com um número de protocolo e, se necessário, poderá ser solicitada a complementação de dados.

As questões pendentes de decisão judicial não são apreciadas pela Ouvidoria municipal.

III - PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

RECEBIMENTO – Gera um número de protocolo e envia a demanda para a ouvidoria;

ANÁLISE – Ouvidor analisa e valida a manifestação quanto ao seu conteúdo, se é caso de sigilo e qual o órgão adequado para a resposta;

COMPLEMENTO – Se não for possível a validação, a Ouvidoria entra em contato com o demandante e solicita complemento de informações;

ENCAMINHAMENTO – A demanda é transferida para ouvidoria setorial ou para o órgão/entidade para que apresente sua resposta;

MONITORAMENTO – A ouvidoria recebe e avalia a qualidade da resposta da demanda;

RESPOSTA AO DEMANDANTE – Após validar a resposta enviada pelo interlocutor local, a Ouvidoria encaminha para o demandante, informando os procedimentos adotados no tratamento de sua demanda;

CONCLUSÃO – Uma demanda somente será finalizada após a resposta conclusiva e com efetivo envio ao demandante.

Após a conclusão da demanda, a Ouvidoria analisa a manifestação, buscando identificar os pontos críticos e possíveis melhorias.

IV - PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O prazo para resposta é de vinte dias, prorrogáveis por mais dez, mediante justificativa expressa do órgão/entidade demandado.

V - FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Eletrônico, presencial e telefônico.

VI - LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Serviço de informação ao cidadão (SIC): <http://prefeiturapiratini.rs.gov.br/site/sic>

Rua: Comendador Freitas, 255 – Cep 96490-000 – Piratini-RS

Email: gabinete@prefeiturapiratini.com.br

Fone: (53) 3257-1264



Prefeitura Municipal de Piratini

Presencial: No endereço, Rua Comendador Freitas, 255, centro;
Centro Funcionamento: de segunda-feira à sexta-feira das 08:00 às 15:00;
Por e-mail: ouvidoria@prefeiturapiratini.com.br;
Por telefone: (53) 3257 – 1201;

VII - PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Celeridade e qualidade das respostas às demandas dos usuários;
Objetividade e imparcialidade no tratamento das manifestações;
Gratuidade de seus serviços e atividades;
Pessoalidade e informalidade das relações estabelecidas com seus usuários;
Defesa da ética e da transparência nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos.

VIII – PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO

O atendimento é imediato, a partir do recebimento do e-mail de confirmação da demanda com o nº de protocolo. Após o ingresso da demanda no SIC o prazo é de vinte dias, prorrogáveis por mais dez, mediante justificativa expressa do órgão/entidade demandado.

IX - MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

A Ouvidoria Geral do Município zela pelas seguintes diretrizes de trabalho:

Transparência: disponibiliza o acesso às informações, garantindo o sigilo do demandante quando solicitado, ou necessário para o trâmite da matéria;

Responsividade: o demandante sempre será informado da resposta de sua manifestação, ainda que a informação esteja indisponível;

Responsabilização: compromisso com a informação prestada ao interessado;

Equanimidade: atendimento personalizado, de forma justa, correta e imparcial e com tratamento igualitário de todos os demandantes;

Governança: atuar como um canal de articulação da sociedade e governo, incentivando a participação da sociedade na gestão pública;

Confidencialidade: durante a tramitação da demanda o seu conteúdo será de conhecimento exclusivo dos servidores envolvidos no processo;

X - PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Após receber as manifestações pelos diferentes canais de entrada, a equipe da Ouvidoria-Geral realiza todo o processo de análise e tratamento das demandas;

No processo de validação da demanda é feita análise do seu conteúdo para verificar se é matéria afeta ao serviço público prestado por órgãos ou entidades do Poder Executivo Municipal, se é matéria que deve tramitar no canal de ouvidoria e ainda se é caso de solicitar a complementação do relato;

Rua: Comendador Freitas, 255 – Cep 96490-000 – Piratini-RS

Email: gabinete@prefeiturapiratini.com.br

Fone: (53) 3257-1264



Prefeitura Municipal de Piratini

Feita a validação da demanda, o sistema informatizado origina um número de protocolo e encaminha para o endereço de e-mail do demandante;

Na resposta ao demandante a Ouvidoria-Geral zelarà pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários.

XI - MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO

A Ouvidoria-Geral não dispõe de mecanismo de consulta, tendo em vista que as solicitações são encaminhadas aos interlocutores locais nos respectivos órgãos que respondem à Ouvidoria-Geral, que analisa se a resposta está adequada e encaminha ao demandante.