



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTO ANTÔNIO DAS MISSÕES ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Ouvidoria Municipal de Santo Antônio das Missões

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 Santo Antônio das Missões tem por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da Gestão 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 e pela Lei Municipal nº 4.161/2019.

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.

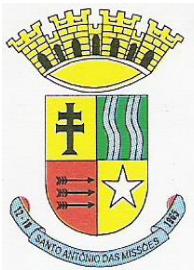
Elogio: através do elogio você pode demonstrar sua satisfação com algum serviço que foi prestado ou com o atendimento.

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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTO ANTÔNIO DAS MISSÕES ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

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: Av. Pref. José Nunes de Abreu, 6000, centro, Santo Antônio das Missões/RS, CEP: 97.870.000; II. Ligação telefônica através do número (55) 3367-2000; III. Formulário via internet, disponível no sítio eletrônico da Prefeitura Municipal de Santo Antônio das Missões (<https://www.santoantoniodasmissoes.rs.gov.br/site/ouvidoria>).

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.

Acesso à informação:

Para fazer pedidos solicitando dados, documentos, arquivos, entre outros, existe o Portal de Acesso à Informação. As solicitações de Acesso à Informação estão regulamentadas pela Lei Federal nº 12.527/2011.

DÚVIDAS CONTATE:

Ouvidoria: (55) 3367-2000

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