

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



Prefeitura Municipal de Maximiliano de Almeida - RS

Rua José Bonifácio, 340 – Centro – Maximiliano de Almeida – CEP: 99890-000

OUVIDORIA

Maximiliano de Almeida – RS
Instituída em Setembro de 2019.

ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL -2025 A 2028

Prefeito Municipal

André Fernando Zucunelli

Vice Prefeito

Claudio José Peliser

APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão está prevista no art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e tem por objetivo informar o usuário sobre 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 destina-se a todos os cidadãos usuários dos serviços públicos municipais.

→ 1 - OUVIDORIA DA PREFEITURA MUNICIPAL

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Maximiliano de Almeida foi instituída através da Lei Municipal Nº 980/2019, de 09 de Setembro de 2019 e é o canal de comunicação direta entre o cidadão e o Poder Executivo Municipal.

São competências da Ouvidoria: receber as manifestações dos cidadãos e respondê-las, cobrar internamente as repostas demandadas pelo cidadão, oferecer canais de comunicação de fácil acesso da população, propor mudanças considerando as manifestações recebidas dos cidadãos, entre outras.

→ 2- PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Terão atendimento prioritário, nos termos da legislação:

- Pessoas com deficiência;
- Idosos (60 anos ou mais);
- Gestantes, lactantes e pessoas com crianças de colo;
- Pessoas com mobilidade reduzida;
- Pessoas com doenças graves.

O atendimento prioritário será garantido por meio de:

- Filas preferenciais;
- Atendimento imediato, sempre que possível;
- Canais digitais acessíveis.

→ 3- TEMPO ESTIMADO DE ESPERA

Os tempos médios de espera para atendimento são:

- Atendimento presencial: até 30 minutos;
- Atendimento telefônico: até 10 minutos;
- Atendimento eletrônico (e-mail/ouvidoria): resposta inicial em até 5 dias úteis.

Observação: os prazos podem variar conforme a demanda e a complexidade do serviço.

→ 4 – SERVIÇOS OFERECIDOS

A Ouvidoria tem a responsabilidade de receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações da sociedade civil.

Classificação das manifestações:



→ **Denúncia:** comunicar a ocorrência de ato ilícito ou irregularidade cuja solução dependa da atuação da Prefeitura Municipal;

→ **Elogio:** demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação pelo serviço ou relativo às pessoas que participaram do serviço/atendimento;

→ **Reclamação:** manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou de servidor/colaborador da Prefeitura Municipal;

→ **Simplifique:** através desta opção o cidadão poderá apresentar uma proposta de melhoria na prestação de um serviço público, por meio deste formulário próprio;

→ **Solicitação:** requerimento para adoção de providência ou serviço;

→ **Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Prefeitura Municipal.

→ 5 – FORMAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

O cidadão interessado em apresentar alguma manifestação à Ouvidoria poderá utilizar os meios a seguir especificados:

→ Atendimento por telefone, através do número (54) 3397-1366.

→ 6 – RESPOSTAS AO CIDADÃO

As respostas às solicitações serão encaminhadas, preferencialmente, pelo Sistema de Ouvidorias **Fala.BR**, ou ainda, pelos mesmos canais utilizados pelo cidadão no momento do envio da manifestação. No ato da manifestação, o cidadão receberá um número de protocolo, o qual deverá ser utilizado quando da consulta da manifestação.

→ 7 – PRAZO PARA APRESENTAÇÃO DE RESPOSTAS

A Ouvidoria encaminhará resposta ao cidadão no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis. Em caso de questões complexas, tal prazo poderá ser prorrogado por igual período.

IMPORTANTE:

As manifestações recebidas na Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Maximiliano de Almeida, serão tratadas em consonância com as exigências contidas na legislação vigente, assegurada a proteção às informações pessoais, quando a divulgação não for expressamente autorizada.

OUTROS CONTATOS:

✉ ouvidoria@maximilianodealmeida.rs.gov.br