



Prefeitura de Dona Francisca

Ouvidoria Municipal

CARTA DE SERVIÇOS

AO USUÁRIO

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.

1. **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 Ouvidora-geral da União da Controladoria-Geral da União, de 05.11.2014 e pela Lei Municipal nº 1.774 de 01 de outubro de 2020.
2. **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.
3. **AS MANIFESTAÇÕES SE CLASSIFICAM COMO:**
 - a. **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.
 - b. **Elogio:** através do elogio você pode demonstrar sua satisfação com algum serviço que foi prestado ou com o atendimento.
 - c. **Solicitação:** esta solicitação é o requerimento de adoção de alguma providência por parte da Administração.
 - d. **Reclamação:** meio em que você pode demonstrar sua insatisfação relativa a serviço público.
 - e. **Denúncia:** comunicação sobre ato ilícito, que deve ser encaminhado aos órgãos de controle interno ou externo para resolução.
4. **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@donafancisca.rs.gov.br deverá informar os seguintes dados:
 - a. **Nome completo;**
 - b. **CPF;**
 - c. **E-mail;**



Prefeitura de Dona Francisca

Ouvidoria Municipal

- d. **Telefone;**
- e. **Cidade/UF;**
- f. **Tipo de manifestação, escrever a mensagem, colocar data e assinar, caso seja formulário físico.**

No site oficial do Município, no **e-Ouvidoria**, você deve preencher os **Dados Cadastrais** nos campos específicos solicitados para o acompanhamento da demanda. Caso seja uma denúncia e você não queira preencher todos os Dados Cadastrais, deverá apenas colocar um **e-mail**, para que a resposta possa ser encaminhada.

5. MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

- a. **Através do e-mail institucional:** Envie o **Formulário de Manifestações preenchido** para o e-mail ouvidoria@donafancisca.rs.gov.br, disponível para baixar:
 - no site oficial do Município de Dona Francisca na aba “**Ouvidoria**”;
 - ou direto no link: <https://www.donafancisca.rs.gov.br/ouvidoria>
- b. **Através do Portal e-Ouvidoria:** Acesse o portal e-Ouvidoria, envie sua manifestação e acompanhe pelo Portal, no site do Município de Dona Francisca/ ou direto no link: <http://publico.ciclup.com.br/dona-francisca/ouvidoria>
- c. **Pessoalmente:** Compareça na Ouvidoria localizada na Prefeitura, Rua do Comércio, 619, Centro, faça sua manifestação, que será reduzida a termo, levando a assinatura do usuário.

6. ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DA MANIFESTAÇÃO:

- a. RECEBIMENTO das manifestações, avaliação do conteúdo e, se necessário, reclassificação do tipo de manifestação;
- b. ENTREGA DE RECIBO ou PROTOCOLO DE MANIFESTAÇÃO ao usuário contendo o prazo para a resposta;
- c. ENCAMINHAMENTO ao setor responsável para resposta ou providência em até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias;
- d. ENVIO DA RESPOSTA, da decisão da administração ao cidadão (ciência) ou INFORMAÇÃO ao cidadão sobre os encaminhamentos, no caso de prorrogação do prazo;
- e. ARQUIVAMENTO após conclusão das manifestações.

7. **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,



Prefeitura de Dona Francisca Ouvidoria Municipal

os encaminhamentos feitos, podendo solicitar novas informações. A contagem do prazo será feita a partir do dia posterior ao pedido. O pedido feito após as 16:30 será considerado como realizado no dia útil seguinte, para fins de contagem do prazo. Se o prazo final cair em fim de semana ou feriado, será prorrogado para o dia útil seguinte.

8. **CONSULTE A SUA MANIFESTAÇÃO:** Caso você tenha realizado sua manifestação no **Portal e-Ouvidoria**, pode **acompanhá-la** em “**Consultar Manifestação**”, informando o **Número do Protocolo** recebido e o **e-mail** utilizado durante o registro da 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.
9. **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.
10. **PRIORIDADES NO ATENDIMENTO:** Será proporcionado atendimento prioritário aos idosos (maiores de 60 anos), as gestantes e às pessoas com deficiência.
11. **COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE ATENDIMENTO:** Serão realizadas pesquisas de satisfação, a serem regulamentadas, com o objetivo de aperfeiçoar os serviços, que levantarão:
 - a. a satisfação do usuário com o serviço prestado;
 - b. a qualidade do atendimento;
 - c. o cumprimento dos compromissos e prazos estabelecidos;
 - d. a quantidade de manifestações no período;
 - e. a melhoria da prestação dos serviços.
12. **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.donafrancisca.rs.gov.br/transparencia/acesso-a-informacao>. As solicitações de Acesso à Informação estão regulamentadas pela Lei Federal nº 12.527/2011.
13. **DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO:**
 - a. Ouvidoria: **(55) 3268-1133/1578 – Ramal 212**
 - b. E-mail: **ouvidoria@donafrancisca.rs.gov.br**