



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

OUVIDORIA-GERAL
MUNICÍPIO DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ/RS
Criada pela Lei Municipal nº 1292/2019

OUVIDORIA-GERAL

MUNICÍPIO DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ/RS

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A Carta de Serviço ao Usuário tem por objetivo informar os cidadãos butiaenses sobre os serviços prestados pela Ouvidoria Municipal, as formas de acesso a esses serviços, seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. Esta, será objeto de atualização periódica e permanente divulgação mediante publicação no sítio eletrônico do Município na internet.

1. O QUE É A OUVIDORIA MUNICIPAL?

A Ouvidoria Municipal, vinculada ao Gabinete do Prefeito Municipal, é um órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Direta e Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública. 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 Ouvidoria-Geral da União - da Controladoria-Geral da União, de 05.11.2014 e pela Lei Municipal nº 1.292/2019.

São atribuições da Ouvidoria-Geral do Município:

- atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;
- promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;
- receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;
- encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;
- atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;
- promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.
- elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações coletadas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

2. SERVIÇOS OFERECIDOS:

A Ouvidoria Geral 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. PARA OS EFEITOS DA LEI QUE INSTITUIU A OUVIDORIA MUNICIPAL, ALGUNS SIGNIFICADOS IMPORTANTES:

- **usuário:** pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;
- **serviço público:** atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;
- **agente público:** quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;
- **manifestações:** 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;

4. AS MANIFESTAÇÕES SE CLASSIFICAM COMO:

1. **RECLAMAÇÃO:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
2. **DENÚNCIA:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;
3. **SUGESTÃO:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;
4. **ELOGIO:** demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
5. **SOLICITAÇÃO:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

6. COMO ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

Dispomos aos cidadãos vários canais de Atendimento da Ouvidoria-Geral:

6.1 Por meio de formulário eletrônico:

Disponível em: <https://www.saopedrobutia.rs.gov.br/?pg=ouvidoria>

Acesse a aba "OUVIDORIA". Você terá as seguintes opções:

RECLAMAÇÃO
DENÚNCIA
SUGESTÃO
ELOGIO
SOLICITAÇÃO

Após selecionar uma das cinco opções acima e clicar nela, aparecerá uma nova tela com as opções de manifestação conforme é detalhado a seguir:

a- Quero me identificar sem restrição (Permito acesso aos meus dados pessoais).

Neste caso será solicitado: nome, email, gênero, documento de identificação, faixa etária, cor/raça, telefone, informações de endereço, assunto da manifestação, descrição da manifestação (neste momento importante detalhar bem a informação), pode citar pessoas envolvidas nos fatos da manifestação, pode anexar algum documento que auxilie na análise dos fatos informados. Você receberá um nº de PROTOCOLO, anote-o para poder acompanhar o andamento.

b- Quero me identificar com restrição: (Por força da Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação), os órgãos e entidades públicas devem proteger suas informações pessoais, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, exceto nos casos em que é obrigada a divulgá-las por previsão em lei ou ordem judicial)

Neste caso também será solicitado: nome, email, gênero, documento de identificação, faixa etária, cor/raça, telefone, informações de endereço, assunto da manifestação, descrição da manifestação (neste momento importante detalhar bem a informação), pode citar pessoas envolvidas nos fatos da manifestação, pode anexar algum documento que auxilie na análise dos fatos informados. Você receberá um nº de PROTOCOLO, anote-o para poder acompanhar o andamento.

c- Não quero me identificar: As manifestações registradas de maneira anônima são consideradas “Comunicações” e não é possível o seu acompanhamento. CASO DESEJE ACOMPANHAR O ANDAMENTO DA SUA MANIFESTAÇÃO E RECEBER UMA RESPOSTA DO ÓRGÃO OU ENTIDADE, POR FAVOR IDENTIFIQUE-SE.

Neste caso será solicitado: assunto da manifestação, descrição da manifestação (neste momento importante detalhar bem a informação), pode citar pessoas envolvidas nos fatos da manifestação, pode anexar algum documento que auxilie na apuração dos fatos informados. Você receberá um nº de PROTOCOLO mas não será possível seu acompanhamento nem resposta a demanda.

6.2 Por correspondência convencional- **POR CARTA:**

OUIDORIA PREFEITURA MUNICIPAL SÃO PEDRO DO BUTIÁ
Av. Júlio Schwengber, nº 1645, Centro
São Pedro do Butiá/RS CEP: 97.920-000

Se quiser utilizar este meio de manifestação, o mesmo seguirá o padrão de informações descritas acima:

a- Quero me identificar sem restrição (Permito acesso aos meus dados pessoais).

Neste caso será solicitado: nome, email, gênero, documento de identificação, faixa etária, cor/raça, telefone, informações de endereço, assunto da manifestação, descrição da manifestação (neste momento importante detalhar bem a informação), pode citar pessoas envolvidas nos fatos da manifestação, pode anexar algum documento que auxilie na análise dos fatos informados. Você receberá um nº de PROTOCOLO através do email informado ou telefone, anote-o para poder acompanhar o andamento. Você poderá acompanhar o andamento pessoalmente com o ouvidor-geral ou no próprio site na aba ouvidoria, pois será realizado o registro de sua manifestação no servidor o qual gerará o devido protocolo que lhe será enviado.

b- Quero me identificar com restrição: (Por força da Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação), os órgãos e entidades públicas devem proteger suas informações pessoais, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, exceto nos casos em que é obrigada a divulgá-las por previsão em lei ou ordem judicial)

Neste caso também será solicitado: nome, email, gênero, documento de identificação, faixa etária, cor/raça, telefone, informações de endereço, assunto da manifestação, descrição da manifestação (neste momento importante detalhar bem a informação), pode citar pessoas envolvidas nos fatos da manifestação, pode anexar algum documento que auxilie na análise dos fatos informados. Você receberá um nº de PROTOCOLO através do email informado ou telefone, anote-o para poder acompanhar o andamento. Você poderá acompanhar o andamento pessoalmente com o ouvidor-geral ou no próprio site na aba ouvidoria, pois será realizado o registro de sua manifestação no servidor o qual gerará o devido protocolo que lhe será enviado.

c- Não quero me identificar: As manifestações registradas de maneira anônima são consideradas "Comunicações" e não é possível o seu acompanhamento. CASO DESEJE ACOMPANHAR O ANDAMENTO DA SUA MANIFESTAÇÃO E RECEBER UMA RESPOSTA DO ÓRGÃO OU ENTIDADE, **POR FAVOR IDENTIFIQUE-SE.**

Neste caso será solicitado: assunto da manifestação, descrição da manifestação (neste momento importante detalhar bem a informação), pode citar pessoas envolvidas nos fatos da manifestação, pode anexar algum documento que auxilie na apuração dos fatos informados. Você não receberá um nº de PROTOCOLO, pois não teremos como contatá-lo para repassar. Não será possível seu acompanhamento nem resposta a demanda.

6.3 No posto de atendimento presencial exclusivo- PESSOALMENTE- COM O OUVIDOR-GERAL

Av. Júlio Schwengber, nº 1645, Centro - São Pedro do Butiá – RS (2º piso, sala em anexo a SMEC).

Compareça na Ouvidoria localizada no endereço mencionado acima e você será atendido presencialmente pelo Ouvidor-Geral, que irá reduzir a termo suas informações, preenchendo o Formulário de Manifestações Físico **nas mesmas opções disponibilizadas no site institucional** ou será realizada a manifestação presencialmente pelo ouvidor-geral no sistema online se o cidadão preferir. A documentação e as informações necessárias para registrar os dados estão explicadas acima **no item 6.1 letras a, b, c**

URNA DISPONÍVEL NA RECEPÇÃO DO CENTRO ADMINISTRATIVO MUNICIPAL

Av. Júlio Schwengber, nº 1645, Centro - São Pedro do Butiá – RS

Serão disponibilizados ao cidadão, 2 formulários que poderão ser preenchidos em casa ou no local para serem depositados na urna. A urna será vistoriada uma vez na semana pelo ouvidor-geral. E suas informações serão digitadas no sistema de ouvidoria disponível no site para geração de protocolo. Os procedimentos e dados solicitados referentes a identificação ou não do informante ou as declaradas anonimamente, seguem as mesmas orientações descritas **no item 6.1 letras a, b, c.**

OBS: DESTACA-SE QUE SEJA QUAL FOR A OPÇÃO DO MEIO DE INFORMAÇÃO, O PROCEDIMENTO DE ENCAMINHAMENTO SERÁ REALIZADO PELO OUVIDOR-GERAL, COM A ÉTICA, PROFISSIONALISMO E DISCRIÇÃO, QUE É EXIGIDO AO DESEMPENHO DA FUNÇÃO

7. MAIS INFORMAÇÕES SOBRE AS MANIFESTAÇÕES

- A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.
- Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei sob pena de responsabilidade do agente público.
- As manifestações serão identificadas, entretanto não cabe à Ouvidoria fazer exigências quanto à identificação que inviabilizem sua apresentação.
- São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.
- 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.
- 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.

- As manifestações apresentadas em outros órgãos da Administração deverão ser protocolizadas e encaminhadas imediatamente à Ouvidoria-Geral do Município, sob pena de responsabilidade do agente faltoso.

8. ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DA MANIFESTAÇÃO:

- Recebimento das manifestações no canal de atendimento adequado, avaliação do conteúdo e, se necessário, reclassificação do tipo de manifestação;
- Emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo;
- Análise e obtenção de informações; quando necessário encaminhamento ao setor responsável para resposta ou providência;
- Decisão administrativa final;
- Ciência ao usuário com envio da resposta, da decisão da administração ao cidadão ou Informação ao cidadão sobre os encaminhamentos, quando for identificada com a possibilidade de contato com o usuários dos serviços públicos;
- Arquivamento após conclusão das manifestações.

9. PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução. Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até (30) trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de (5) cinco dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

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 (20) vinte dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

O pedido de complementação de informações interrompe (1) uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

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 (20) vinte dias, prorrogável de forma justificada (1) uma única vez, por igual período.

- Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão de controle interno ou externo para as devidas providências.
- Esgotado o prazo de que trata essa Lei sem a conclusão do procedimento de apuração da denúncia pelo órgão de controle interno, considera-se como conclusiva a comunicação com o encaminhamento aos órgãos de controle competentes.
- O órgão de controle interno encaminhará à Ouvidoria-Geral o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

10. CONSULTE A SUA MANIFESTAÇÃO:

Caso você tenha realizado sua manifestação no site, pode acompanhá-la em "Consultar Manifestação", informando o Número do Protocolo recebido. Ou se preferir falar diretamente com o Ouvidor-Geral.

Se você realizou sua manifestação pessoalmente, pode entrar em contato direto com a Ouvidoria, consultar o protocolo gerado pelo site ou aguardar o prazo para resposta.

Não será possível o acompanhamento, nem resposta à demanda que for realizada de forma anônima.

11. TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO:

O atendimento presencial se dará de forma imediata. No caso de haver mais pessoas para atendimento, será observada a ordem de chegada. Será proporcionado atendimento prioritário aos idosos (maiores de 60 anos), as gestantes e às pessoas com deficiência.

As demandas recebida pelo sítio na internet serão processadas por ordem de recebimento, respeitando os prazos previstos na Lei Municipal nº 1.292/2019, conforme descritos nos itens 8 e 9, acima.

12. DO RELATÓRIO DE GESTÃO

A Ouvidoria-Geral deverá elaborar, anualmente, no mês de dezembro, 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.

12.1 O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

- o número de manifestações recebidas no ano anterior, bem como as do corrente ano limitadas a data de 30 de novembro de cada ano;
- os motivos das manifestações;
- a análise dos pontos recorrentes;
- as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

12.2 O relatório de gestão será:

- encaminhado ao Prefeito Municipal;
- disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet.

13. COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE ATENDIMENTO:

Serão realizadas pesquisas de satisfação, a serem regulamentadas, com o objetivo de aperfeiçoar os serviços, que levantarão:

- a satisfação do usuário com o serviço prestado;

- a qualidade do atendimento;
- o cumprimento dos compromissos e prazos estabelecidos;
- a quantidade de manifestações no período;
- a melhoria da prestação dos serviços.

14. OUTROS CANAIS DE INFORMAÇÃO E ATENDIMENTO AO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS:

Portal de Transparência, canal específico disponível no link: <https://e-gov.betha.com.br/transparencia/01037-018/recursos.faces?mun=b8UCU5Puxle=>

E-SIC, disponível no link: <https://www.saopedrobutia.rs.gov.br/?pg=e-sic> .

Relatórios contas públicas: <https://www.saopedrobutia.rs.gov.br/?pg=relatorios>

Licitações:

http://www1.tce.rs.gov.br/aplicprod/f?p=50500:4:::NO::F50500_CD_ORGAO:81100&cs=1q6yaBeJjWEmq66xOPXGi1ZVRt8

Portal de Legislação : <http://saopedrobutia.cespro.com.br/>

Outros Links importantes: <https://www.saopedrobutia.rs.gov.br/?pg=links-uteis>

As solicitações de Acesso à Informação estão regulamentadas pela Lei Federal nº 12.527/2011.