



Nos termos da Lei Federal Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e do Decreto Municipal Nº 2.485, de 08 de maio de 2019, publicamos a presente Carta de Serviços ao Usuário, relativa aos serviços prestados pela Ouvidoria do Município de Arroio do Meio.

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Ouvidoria



Município de
Arroio do Meio



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Arroio do Meio

Apresentação

A Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública. Nela está prevista a obrigatoriedade da divulgação de Carta de Serviços aos Usuários, que tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços, os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, além de indicar ao usuário como emitir sugestões ou enviar reclamações, assegurando sua efetiva participação na avaliação dos serviços públicos.

Ao trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, a Carta de Serviços aos Usuários amplia o canal de comunicação com o cidadão e se estabelece como importante instrumento de transparência e visibilidade dos serviços executados pelo ente público.

Ouvidoria

A Ouvidoria do Município de Arroio do Meio, desde maio de 2019, atende os usuários de serviços públicos nos termos da Lei Federal Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e tem por diretrizes de atuação as determinações da Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos e do Decreto Municipal Nº 2.485, de 08 de maio de 2019.

A Ouvidoria do Município de Arroio do Meio é um instrumento de controle e participação social, voltado para a interlocução ente o cidadão e as instituições públicas e, ao mesmo, um instrumento de aprimoramento da gestão pública. O Município de Arroio do Meio conta com o serviço de ouvidoria como um canal de comunicação entre a Administração Pública e o cidadão.

A Ouvidoria é o órgão responsável, de forma prioritária, pelo tratamento das reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos da administração pública municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população, conforme o inc. I do § 3º do art.37 da Constituição Federal, podendo receber, ainda, sugestões e elogios.

A Ouvidoria está localizada junto ao Prédio Administrativo do Município de Arroio do Meio, situado na Rua Monsenhor Jacob Seger, 186, Centro, 95940-000 Arroio do Meio | RS – Brasil

Também é possível contatar a ouvidoria através do telefone 0800 591 1836, ou pelo e-mail ouvidoria@arroiodomeiors.com.br



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Arroio do Meio

Serviço oferecido

Ouvidoria

Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

A identificação não é obrigatória. Você pode se identificar, identificar com restrição ou fazer uma reclamação ou denúncia sem identificação. Caso opte pelo registro identificado com restrição, por força da Lei nº 12.527/11 (LAI – 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.

Principais etapas para processamento do serviço

- Recebimento da manifestação através dos canais de atendimento;
- Emissão do comprovante de recebimento da manifestação;
- Análise e triagem das manifestações recebidas;
- Encaminhamento da manifestação ao órgão competente;
- Recebimento da resposta e esclarecimentos do órgão responsável;
- Ciência ao usuário.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

A previsão de resposta às manifestações é de no máximo 30 (trinta) dias, podendo ser prorrogado de forma justificada, uma única vez, por igual período.

Forma de prestação do serviço

- Presencialmente ou por e-mail, na **Rua Monsenhor Jacob Seger, 166 Centro, 95940-000 Arroio do Meio | RS – Brasil / ouvidoria@arroiodomeiors.com.br**
- Por telefone, através do número **0800 591 1836**, de segunda à sexta, das 8h às 11h45min e das 13h30min às 16h45min
- Por formulário online, disponível em:
<https://falabr.cgu.gov.br/publico/RS/ArroiodoMeio/Manifestacao/RegistrarManifestacao>



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Arroio do Meio

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

As manifestações sobre a prestação do serviço poderão ser encaminhadas através dos canais de atendimento da Ouvidoria do Município de Arroio do Meio.

Prioridades de atendimento

Terão atendimento prioritário, nos termos da Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000:

- Pessoas com deficiência;
- Idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos;
- Gestantes;
- Lactantes;
- Pessoas com crianças de colo;
- Obesos.

Previsão de tempo de espera para atendimento

Conforme demanda.

Mecanismos de comunicação com os usuários

Atendimento presencial, telefone, e-mail, sistema Fala.br.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

A Ouvidoria recebe e registra as manifestações provenientes dos cidadãos, na qualidade de usuário de serviços públicos, e encaminha os assuntos aos órgãos envolvidos e/ou responsáveis. Posteriormente, a Ouvidoria transmite as respostas aos solicitantes, conforme as posições dos responsáveis competentes.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação

- Presencialmente, na **Rua Monsenhor Jacob Seger, 166 Centro, 95940-000 Arroio do Meio | RS – Brasil**

- Por telefone, através do número **0800 591 1836**, de segunda a sexta, das 8h às 11h45min e das 13h30min às 16h45min

- Por e-mail, através do endereço: ouvidoria@arroiodomeiors.com.br