

Município de Engenho Velho-RS



CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

OUVIDORIA.

Para que serve a ouvidoria?

Ouvidoria é uma instância para possibilitar a participação dos cidadãos e aprimorar o controle social sobre as instituições públicas, as ouvidorias públicas promovem e garantem os direitos de cidadania, por meio do diálogo e da prestação de contas. Condutora de opiniões, solicitações, reclamações, sugestões, elogios e denúncias, a Ouvidoria atua na mediação de conflitos entre o cidadão e a instituição, fundamentando a sua atividade nos princípios da ética, eficiência, sigilo, boa-fé, isenção, contraditório e transparência nas relações entre o Município e a sociedade.

Sobre a carta de serviço ao usuário

A Carta de Serviços ao Usuário é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

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.

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.

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.

Como faço para registrar uma manifestação?

No site oficial do Município, clique em e-Ouv ou ouvidoria própria, 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 selecionar a opção anônima, para que a manifestação possa ser encaminhada, sua demanda poderá ser acompanhada posteriormente atrás de número de protocolo.

Meios para registrar sua manifestação!

Através do e-mail institucional:

Envie o Formulário de Manifestações preenchido para o e-mail ouvidoria@engenhovelho.rs.gov.br,

Através do Sistema e-OUV/Fala.BR:

Acesse o sistema e-Ouv, envie sua manifestação e acompanhe pelo Portal, no site do Município de Engenho Velho, clicando na imagem e-OUV.



Através do Sistema Ouvidoria:

Acesse a ouvidoria própria, envie sua manifestação e acompanhe pelo sistema, no site do Município de Engenho Velho, clicando no imagem ouvidoria.



Pessoalmente:

Compareça na Ouvidoria localizada na Prefeitura, localizada na Rua Antonio Trombetta, 35. Ou Pelo telefone 54 3363 9600.

Demora quanto tempo para obter uma resposta?

O prazo para resposta é de até 30 dias a contar da data de registro da manifestação.

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.

Tempo de espera para atendimento presencial?

O atendimento se dará de forma imediata. No caso de haver mais pessoas para atendimento, será observada a ordem de chegada.

Prioridade no atendimento!

Será proporcionado atendimento prioritário aos idosos (maiores de 60 anos), as gestantes e às pessoas com deficiência.

DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO:

**Ouvidoria: (54) 3363 9600 – Ramal
204.**

E-mail:

ouvidoria@engenhovelho.rs.gov.br

**A ouvidoria está localizada junto ao Centro
administrativo.**

OUVIDOR MUNICIPAL:

LAERCIO LAMONATO

Considerações finais:

Através da participação do cidadão, a Ouvidoria pode identificar situações a serem melhoradas e propor o aprimoramento de serviços prestados!”

“Precisamos avançar mais, porque a ouvidoria é o canal direto do governo com a população. O cidadão é nosso consultor gratuito”