



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE DOM FELICIANO

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO:

A Carta de Serviço ao Usuário tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços disponíveis, as formas de acesso a esses serviços, bem como, seu compromisso com a qualidade de atendimento. É o instrumento que informa sobre os serviços prestados pelo órgão público.

O cidadão poderá conferir diversas informações, entre elas os serviços de seu interesse, a sua descrição e finalidade, as formas de acesso disponíveis, os requisitos e documentos exigidos, os endereços e horários de atendimento. Além de aproximar a Administração dos cidadãos, a Carta de Serviços ao Usuário tem como objetivo proporcionar mais transparência sobre os serviços públicos oferecidos, simplificar a busca por informações e aumentar a eficácia e efetividade dos atendimentos.

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 Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 05.11.2014 e pelo Decreto nº 2.338, de 27 de maio de 2019.

As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- Acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

GABINETE DO PREFEITO



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE DOM FELICIANO

- Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

- Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula;

- Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

- Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

- Elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

PARA OS EFEITOS DESTA CARTA CONSIDERA-SE:

- **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;

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:

GABINETE DO PREFEITO



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE DOM FELICIANO

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.

MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

Serviço de Informações ao Cidadão - S.I.C: A Prefeitura Municipal de Dom Feliciano coloca à disposição do cidadão o Serviço de Informações ao Cidadão – S.I.C. Através do S.I.C. qualquer cidadão pode solicitar acesso a informações públicas dos órgãos e entidades municipais.

Solicitação / Consulta Eletrônica

Os órgãos e entidades do poder público devem viabilizar alternativa de encaminhamento de pedidos de acesso por meio de seus sítios oficiais na internet. (Lei Federal Nº. 12.527/11, Art. 10, § 2o). Em atendimento ao referido dispositivo, é possível encaminhar a solicitação de acesso a informação por meio de formulário eletrônico. Para efetuar seu pedido basta preencher adequadamente o formulário e imprimir ou arquivar o comprovante.

Responsável / Endereço

O Setor do S.I.C. está localizado junto ao Centro Administrativo da Prefeitura Municipal.

Link: <https://domfeliciano.rs.gov.br/sic/>

E-mail: sic@domfeliciano.rs.gov.br

GABINETE DO PREFEITO



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE DOM FELICIANO

Endereço: Avenida Borges de Medeiros, 279, Centro, Dom Feliciano-RS

Horário de atendimento: das 08:15 às 11:45 e das 13:15 às 15:45.

Responsável pelo S.I.C.: Hercio Antonio Torma Lopes.

Telefone: 51 3677-1295 Ramal: 224

Através da Ouvidoria: Acesse o portal – link de acesso a ouvidoria, junto a página do Município ou junto ao Portal Público Municipal, envie sua manifestação e acompanhe pela Ouvidoria.

Link:

<https://sistemas.domfeliciano.rs.gov.br:8283/sys523/publico/ouvidoria.xhtml>

E-mail: ouvidoria@domfeliciano.rs.gov.br

Pessoalmente: Compareça no setor de protocolos localizado junto a Prefeitura, e preencha a sua manifestação, que será reduzida a termo, levando a assinatura do usuário.

ACESSO À INFORMAÇÃO:

Para fazer pedidos solicitando dados, documentos, arquivos, entre outros, existe o link da ouvidoria do Município. As solicitações de Acesso à Informação estão regulamentadas pela Lei Federal nº 12.527/2011.

DEMAIS DÚVIDAS? ENTRE EM CONTATO:

Telefone: (51) 3677-1317 ou (51)3677-1295.

Através da participação do cidadão, a ouvidoria pode identificar situações a serem melhoradas, visando o aprimoramento de serviços prestados.

GABINETE DO PREFEITO