



MUNICÍPIO DE PAVERAMA

Estado do Rio Grande do Sul

CARTA DE SERVIÇOS

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 Paverama, 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 da Lei Municipal nº 2969/2019 de 24 de maio de 2019.

A Ouvidoria do Município de Paverama 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 Paverama 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



MUNICÍPIO DE PAVERAMA

Estado do Rio Grande do Sul

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 Paverama, situado na Rua Jacob Flach, 222, Centro, 95865-000, Paverama | RS - Também é possível contatar a ouvidoria através do e-mail ouvidoria@paverama.rs.gov.br ou no site do Município de Paverama (www.paverama.rs.gov.br), acessar ouvidoria e preencher o formulário eletrônico.

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.

Considera-se para orientar o usuário da ouvidoria:

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



MUNICÍPIO DE PAVERAMA

Estado do Rio Grande do Sul

IV - 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;

V - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

VI - Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

VII - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;

VIII - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

IX - Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

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: Rua Jacob Flach, nº 222, Bairro Centro, 95865-000, Paverama, RS
- Por e-mail: ouvidoria@paverama.rs.gov.br
- Por formulário online, disponível em:



MUNICÍPIO DE PAVERAMA

Estado do Rio Grande do Sul

<https://www.paverama.rs.gov.br> , acessar Ouvidoria e preencher o formulário eletrônico.

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 Paverama.

Previsão de tempo de espera para atendimento

Conforme demanda.

Mecanismos de comunicação com os usuários

Atendimento presencial, e-mail, site do Município de Paverama.

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 Jacob Flach, nº166, Bairro Centro, 95.865-000 Paverama, RS
- Por e-mail, através do endereço: ouvidoria@paverama.rs.gov.br
- No site do Município de Paverama, acesso Ouvidoria