



Estado do Rio Grande do Sul  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE TAQUARUÇU DO SUL**

CNPJ: 92.403.567/0001-27

Rua do Comércio, 1424 – CEP 98410-000 – Fone/Fax.: (55) 3739-1080

[www.taquarucudosulrs.com.br](http://www.taquarucudosulrs.com.br) – E-mail: [municipiodetaquarucudosul@hotmail.com](mailto:municipiodetaquarucudosul@hotmail.com)

TAQUARUÇU DO SUL - RS



União, Progresso e Desenvolvimento

## OUVIDORIA MUNICIPAL DE TAQUARUÇU DO SUL

### CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO:

A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços prestados pela Ouvidoria Municipal, as formas de acesso a esses serviços, bem como, seu compromisso com a qualidade de atendimento.

### O QUE É A 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 de junho de 2017, e foi regulamentada pela Instrução nº 1 da Ouvidoria-geral da União e da Controladoria-Geral da União, de 05 de novembro de 2014 e pela Lei Municipal nº 1.707, de 12 de julho de 2019.

### 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:

1. **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.

2. **Elogio:** através do elogio você pode demonstrar sua satisfação com algum serviço que foi prestado ou com o atendimento.

3. **Solicitação:** esta solicitação é o requerimento de adoção de alguma providência por parte da Administração.

4. **Reclamação:** meio em que você pode demonstrar sua insatisfação relativa a serviço público.

5. **Denúncia:** comunicação sobre ato ilícito, que deve ser encaminhado aos órgãos de controle interno ou externo para resolução.



Estado do Rio Grande do Sul  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE TAQUARUÇU DO SUL**

CNPJ: 92.403.567/0001-27

Rua do Comércio, 1424 – CEP 98410-000 – Fone/Fax.: (55) 3739-1080

[www.taquarucudosulrs.com.br](http://www.taquarucudosulrs.com.br) – E-mail: [municipiodetaquarucudosul@hotmail.com](mailto:municipiodetaquarucudosul@hotmail.com)

TAQUARUÇU DO SUL - RS



União, Progresso e Desenvolvimento

## **QUAIS DADOS SÃO NECESSÁRIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:**

Preencher o Formulário de Manifestação, disponível no site oficial do Município, na aba Ouvidoria. Clicar em enviar. Exceto pela manifestação de uma Denúncia, onde os dados pessoais poderão ser omitidos, mas ainda assim um e-mail deve ser informado para uma posterior resposta da municipalidade.

## **ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DA MANIFESTAÇÃO:**

1. Recebimento das manifestações, avaliação do conteúdo e, se necessário, reclassificação do tipo de manifestação;
2. Entrega de Recibo ou Protocolo de Manifestação ao usuário contendo o prazo para a resposta; (Será encaminhado um e-mail informando o recebimento da manifestação bem como o prazo aproximado para a análise e resposta definitiva).
3. Encaminhamento ao setor responsável para resposta ou providência dentro do prazo legal previsto.
4. Envio da Resposta, da decisão da administração ao cidadão (ciência) ou Informação ao cidadão sobre os encaminhamentos, no caso de prorrogação do prazo.
5. Arquivamento, após conclusão das manifestações.

## **PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**

O prazo para resposta é de até 30 dias, prorrogável por igual período, com justificativa.

Na impossibilidade de resposta de forma conclusiva neste prazo, a Ouvidoria informará através de resposta intermediária o cidadão, os encaminhamentos feitos, podendo solicitar novas informações.

A contagem do prazo será feita a partir do dia seguinte ao recebimento da manifestação. Se o prazo final da resposta recair em dia sem expediente na repartição municipal, o mesmo será prorrogado para o dia útil imediatamente posterior.

## **CONSULTE A SUA MANIFESTAÇÃO:**

A Manifestação pode ser consultada direto com a Ouvidoria no telefone 55.3739.1079, ramal 39 ou aguardar a resposta no e-mail informado.



Estado do Rio Grande do Sul  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE TAQUARUÇU DO SUL**

CNPJ: 92.403.567/0001-27

Rua do Comércio, 1424 – CEP 98410-000 – Fone/Fax.: (55) 3739-1080

[www.taquarucudosulrs.com.br](http://www.taquarucudosulrs.com.br) – E-mail: [municipiodetaquarucudosul@hotmail.com](mailto:municipiodetaquarucudosul@hotmail.com)

TAQUARUÇU DO SUL - RS



### **TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO:**

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

### **PRIORIDADES NO ATENDIMENTO:**

Será proporcionado atendimento prioritário aos idosos (com idade igual ou superior a 60 anos), as gestantes e às pessoas com deficiência.

### **COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE ATENDIMENTO:**

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

1. A satisfação do usuário com o serviço prestado;
2. A qualidade do atendimento;
3. O cumprimento dos compromissos e prazos estabelecidos;
4. A quantidade de manifestações no período;
5. As melhorias da prestação dos serviços.

### **RELATÓRIO DE GESTÃO:**

Anualmente será elaborado um Relatório de Gestão consolidando as informações recebidas, analisadas e respondidas.

### **ACESSO À INFORMAÇÃO:**

As solicitações de Acesso à Informação estão regulamentadas pela Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e na Lei Municipal nº 1.181, de 16 de maio de 2012.

Em atendimento a Lei de Acesso a Informação (LAI), para fazer pedidos solicitando dados, documentos, arquivos, entre outros, existe o Portal de Acesso à Informação, canal específico disponível no site eletrônico do município, na aba Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).



*Estado do Rio Grande do Sul*  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE TAQUARUÇU DO SUL**

CNPJ: 92.403.567/0001-27

Rua do Comércio, 1424 – CEP 98410-000 – Fone/Fax.: (55) 3739-1080

[www.taquarucudosulrs.com.br](http://www.taquarucudosulrs.com.br) – E-mail: [municipiodetaquarucudosul@hotmail.com](mailto:municipiodetaquarucudosul@hotmail.com)

TAQUARUÇU DO SUL - RS



**DÚVIDAS? ENTRE EM CONTATO:**

Telefone: **55.3739.1079, ramal 39**

e-mail: **ouvidoriatqs@hotmail.com**

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