



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE ROSÁRIO DO SUL
OUVIDORIA-GERAL DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Ouvidoria-Geral do Poder Executivo de Rosário do Sul - RS

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

1 - O QUE É A OUVIDORIA-GERAL?

A Ouvidoria-Geral é um canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Municipal. 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 Municipal nº 298, de 25 de março de 2024**.

2 - 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.

3 - 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.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE ROSÁRIO DO SUL
OUVIDORIA-GERAL DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL

4 - MEIOS PARA ENCAMINHAMENTO DE MANIFESTAÇÃO:

- **Por meio de formulário eletrônico**, é necessário acessar o formulário disponível na página <https://www.rosariodosul.rs.gov.br/ouvidoria>, no menu “transparência / Ouvidoria”, e preencher o cadastro no Login fornecendo o nome do usuário, CPF/CNPJ, endereço de e-mail e ao final, classificar o tipo de manifestação. Depois de enviada a manifestação, o usuário receberá um e-mail para confirmação com um número de protocolo para acompanhamento da manifestação e, se necessário, poderá ser solicitada a complementação de dados.
OBS: é aconselhável verificar o “spam / lixo eletrônico” de sua caixa de e-mail.

Caso o usuário opte por encaminhar sua Denúncia ou Reclamação de forma anônima, não será possível acompanhá-la, nem tomar ciência das providências adotadas a respeito.

- **Por correspondência Eletrônica através do e-mail:** ouvidoria@rosariodosul.rs.gov.br
- **Presencialmente no posto de atendimento** exclusivo na Unidade de Controle Interno – UCCI, localizado na sede central da Prefeitura Municipal de Rosário do Sul, na rua Amaro Souto, 2203, centro - Rosário do Sul. Neste caso, a manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo.

5 - ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DA MANIFESTAÇÃO:

- **Recebimento** das manifestações, avaliação do conteúdo e, se necessário, reclassificação do tipo de manifestação;
- **Entrega de Recibo ou Protocolo de Manifestação** ao usuário contendo o prazo para a resposta;
- **Encaminhamento** ao setor responsável para resposta ou providência em até 20 dias, prorrogáveis de forma justificada uma única vez, por igual período.
- **Envio da Resposta Conclusiva**, da decisão da administração ao cidadão (ciência) ou INFORMAÇÃO ao cidadão sobre os encaminhamentos, no caso de prorrogação do prazo.
- **Arquivamento** após conclusão das manifestações.

6 - PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas **no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento**, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE ROSÁRIO DO SUL
OUVIDORIA-GERAL DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL

7 - PREVISÃO DO TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

I - Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de 05 (cinco) dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

II - Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 05 (cinco) dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até 20 (vinte) dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

III - A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

8 - MECÂNISMO DE CONSULTA E ACOMPANHAMENTO:

A Ouvidoria-Geral dispõe de mecanismo de acompanhamento e consulta das demandas de manifestações por meio da página <https://www.rosariosul.rs.gov.br/ouvidoria>, no menu “transparência / Ouvidoria”.

9 - PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

- Celeridade e qualidade das respostas às demandas dos usuários;
- Objetividade e imparcialidade no tratamento das manifestações;
- Gratuidade de seus serviços e atividades;
- Pessoalidade e informalidade das relações estabelecidas com seus usuários;
- Defesa da ética e da transparência nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos.

10 - MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

A Ouvidoria-Geral zela pelas seguintes diretrizes de trabalho:

- **Transparência:** disponibiliza o acesso às informações, garantindo o sigilo do demandante quando solicitado, ou necessário para o trâmite da matéria;
- **Responsividade:** o demandante sempre será informado da resposta de sua manifestação, ainda que a informação esteja indisponível;
- **Responsabilização:** compromisso com a informação prestada ao interessado;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE ROSÁRIO DO SUL
OUVIDORIA-GERAL DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL

- **Equanimidade:** atendimento personalizado, de forma justa, correta e imparcial e com tratamento igualitário de todos os demandantes;
- **Governança:** atuar como um canal de articulação da sociedade e governo, incentivando a participação da sociedade na gestão pública;
- **Confidencialidade:** durante a tramitação da demanda o seu conteúdo será de conhecimento exclusivo dos servidores envolvidos no processo;

**PREFEITURA MUNICIPAL DE ROSÁRIO DO SUL
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**

Sede: Rua Amaro Souto, 2203
Centro – Rosário do Sul

Fale Conosco:

(55) 3231-7580

<https://www.rosariodosul.rs.gov.br/>