



Prefeitura Municipal de

*Linha Nova*

Onde natureza e história se encontram!

Berço da 1ª Cervejaria do Rio Grande do Sul

## **Carta de Serviços ao Usuário**

### **Ouvidoria Municipal de Linha Nova**

A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos 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. É o órgão responsável, de forma prioritária, pelo tratamento das reclamações, denúncias e manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados, sob qualquer forma ou regime, pelos órgãos e pelas entidades do Poder Executivo, inclusive da Administração Pública Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública. Ela tem previsão na Lei Federal nº 13.460, de 26.06.2017 e no Decreto Municipal nº 1415/2019, de 17 de outubro de 2019.

#### **Serviços oferecidos:**

A Ouvidoria recebe qualquer tipo de Manifestação (Denúncia, Reclamação, Solicitação, Sugestão ou Elogio), e, encaminha à Secretaria competente ou ao responsável pela informação, que responderá no prazo legal.

#### **As manifestações se classificam em:**

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

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

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

**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.



Prefeitura Municipal de

*Linha Nova*

Onde natureza e história se encontram!

Berço da 1ª Cervejaria do Rio Grande do Sul

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

### **Quais dados são necessários para encaminhar sua manifestação:**

No Portal Fala.br, site da Controladoria Geral da União, pelo link <https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RS/LinhaNova/Manifestacao/RegistrarManifestacao> você deve preencher os Dados Cadastrais nos campos específicos solicitados para o acompanhamento de demanda. Caso seja uma denúncia anônima, não terá acesso à resposta do requerimento.

### **Meios para encaminhar sua manifestação:**

I - por meio de formulário eletrônico, disponível no Portal Fala.br que pode ser acessado no Portal do Município, <http://www.linhanova.rs.gov.br/web/>, clicando no ícone Ouvidoria ou direto no link:

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RS/LinhaNova/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

II - por correspondência convencional através do endereço Rua Henrique Spier, 2800, Centro, Linha Nova/RS e CEP 95768-000;

III - no posto de atendimento presencial exclusivo na Rua Henrique Spier, 2800, Centro, Linha Nova/RS.

### **Etapas para o processamento da manifestação:**

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - decisão administrativa final;

V - ciência ao usuário.

### **Prazo para a prestação do serviço:**

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



Prefeitura Municipal de

*Linha Nova*

Onde natureza e história se encontram!

Berço da 1ª Cervejaria do Rio Grande do Sul

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

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

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 vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

#### **Consulte a sua manifestação:**

Caso você tenha realizado sua manifestação no Portal Fala.br, pode acompanhá-la em “Minhas Manifestações”, onde serão exibidas todas as manifestações realizadas. Se você realizou sua manifestação pessoalmente ou por correspondência, pode entrar em contato direto com a Ouvidoria ou aguardar o prazo para resposta.

#### **Tempo de espera no atendimento:**

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

#### **Prioridades no atendimento:**

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

#### **Da avaliação dos serviços públicos:**

Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei avaliarão, com periodicidade mínima anual, os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

- I - satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV - quantidade de manifestações de usuários;



Prefeitura Municipal de

*Linha Nova*

Onde natureza e história se encontram!

Berço da 1ª Cervejaria do Rio Grande do Sul

V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

#### **Acesso à Informação:**

Pedidos solicitando dados, documentos, arquivos, entre outros, podem ser solicitados pelos mesmos canais citados anteriormente. As solicitações de Acesso à Informação estão regulamentadas pela Lei Federal nº 12.527/2011. Mais Informações sobre a LAI estão disponíveis no Portal da Transparência do Município ou através do link:

<http://portal.linhanova.rs.gov.br:8083/#>

#### **Dúvidas entre em contato:**

Ouvidoria: (51) 34455022 com responsável pelo Controle Interno

### **Estrutura Organizacional**

Gabinete do Prefeito

Prefeito: Henrique Petry

E-mail: [gabinete@linhanova.rs.gov.br](mailto:gabinete@linhanova.rs.gov.br)

Telefone: (51) 34455045

Secretaria Municipal de Educação e Cultura

Responsável: Marli Elaine Schmitt

E-mail: [smec@linhanova.rs.gov.br](mailto:smec@linhanova.rs.gov.br)

Telefone: (51) 34455022

Link: <http://portal.linhanova.rs.gov.br:8083/?secao=setor#>

Secretaria Municipal da Agricultura e Meio Ambiente

Responsável: Cristiano Nienov

E-mail: [agricultura@linhanova.rs.gov.br](mailto:agricultura@linhanova.rs.gov.br)

Telefone: (51) 34455022

Link: <http://portal.linhanova.rs.gov.br:8083/?secao=setor#>



Prefeitura Municipal de

*Linha Nova*

Onde natureza e história se encontram!

Berço da 1ª Cervejaria do Rio Grande do Sul

Secretaria Municipal da Saúde e Assistência Social

Responsável: Nicolau Haas

E-mail: [saude@linhanova.rs.gov.br](mailto:saude@linhanova.rs.gov.br)

Telefone: (51) 34455055

Link: <http://portal.linhanova.rs.gov.br:8083/?secao=setor#>

Secretaria Municipal de Obras Públicas, Viação e Trânsito

Responsável: Pedro Jacó Fritsch

E-mail: [sec.obras@linhanova.rs.gov.br](mailto:sec.obras@linhanova.rs.gov.br)

Telefone: (51) 34455001

Link: <http://portal.linhanova.rs.gov.br:8083/?secao=setor#>

Secretaria Municipal da Fazenda

Responsável: Gisele Köhler

E-mail: [fazenda@linhanova.rs.gov.br](mailto:fazenda@linhanova.rs.gov.br)

Telefone: (51) 34455022

Link: <http://portal.linhanova.rs.gov.br:8083/?secao=setor#>