

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



PREFEITURA MUNICIPAL DE CENTENÁRIO RS

APRESENTAÇÃO

A **Carta de Serviço ao Usuário** tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços prestados ao cidadão, 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.

A Carta de Serviços ao Cidadão está prevista no art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços oferecidos pelos órgãos públicos e orientar os cidadãos sobre as formas de acessá-los.

Através disso, a referida ferramenta proporciona, à comunidade, possibilidades efetivas de participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

A Carta de Serviços destina-se a todos os cidadãos usuários dos serviços públicos municipais.

→ 1 - OUVIDORIA DA PREFEITURA 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 Ouvidora-geral da União da Controladoria-Geral da União, de 05.11.2014 e pela Lei Municipal nº 1.37/2019, de 23 de abril 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;
- 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;

→ 2 – SERVIÇOS OFERECIDOS

A Ouvidoria tem a responsabilidade de receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações da sociedade civil.

Classificação das manifestações:



→ **Denúncia:** comunicar a ocorrência de ato ilícito ou irregularidade cuja solução dependa da atuação da Câmara Municipal;

→ **Elogio:** demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação pelo serviço ou relativo às pessoas que participaram do serviço/atendimento;

→ **Reclamação:** manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou de servidor/colaborador da Casa Legislativa;

→ **Simplifique:** através desta opção o cidadão poderá apresentar uma proposta de melhoria na prestação de um serviço público, por meio deste formulário próprio;

→ **Solicitação:** requerimento para adoção de providência ou serviço;

→ **Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Casa Legislativa.

QUAIS DADOS SÃO NECESSÁRIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

Ao preencher o **Formulário de Manifestação** - modelo disponível no link da Ouvidoria, que pode ser acessado no site oficial do Município ou no Portal Público, deverá informar nos campos específicos solicitados para o acompanhamento da demanda informar os seguintes dados:

Objetivo, CPF, RG, nome, telefone, e-mail, endereço e a manifestação a ser enviada. Poderá ainda efetuar a remessa de forma anônima, conforme seleção no ato de registrar a demanda.

MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

Através do Portal e 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.

Pessoalmente:

Compareça na Ouvidoria localizada junto a Prefeitura, e preencha o **Formulário de Manifestações físico** ou faça sua manifestação, que será reduzida a termo, levando a assinatura do usuário.

ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DA MANIFESTAÇÃO:

RECEBIMENTO das manifestações, avaliação do conteúdo e, se necessário, reclassificação do tipo de manifestação;

ENCAMINHAMENTO ao setor responsável para resposta ou providência nos prazos legais.

ENVIO DA RESPOSTA, 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.

COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE ATENDIMENTO:

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

- a satisfação do usuário com o serviço prestado;
- a qualidade do atendimento;
- o cumprimento dos compromissos e prazos estabelecidos;
- a quantidade de manifestações no período;

- as melhoria da prestação dos serviços.

ACESSO À INFORMAÇÃO:

Para fazer pedidos solicitando **dados, documentos, arquivos, entre outros**, existe o link de **Serviço de Informação ao Cidadão**, canal específico disponível no link do Portal Público do Município.

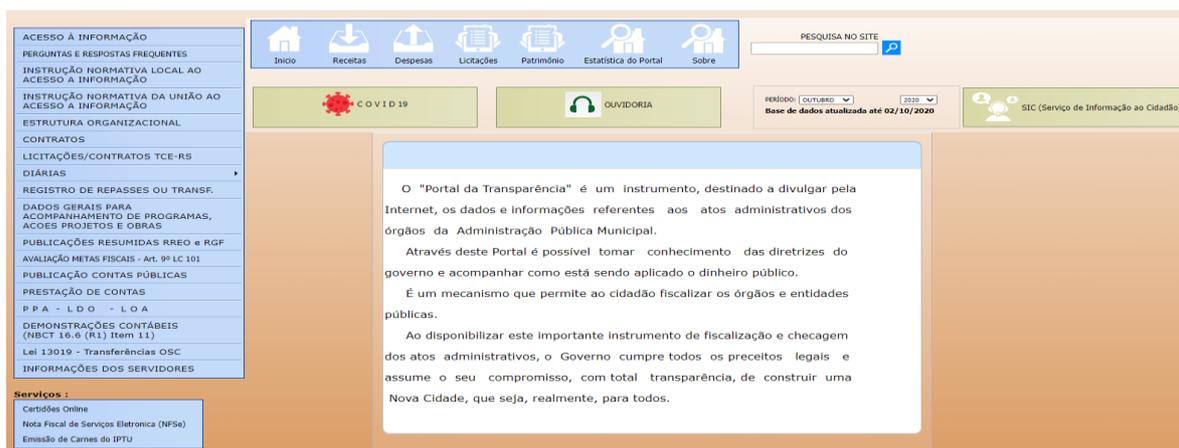
As solicitações de Acesso à Informação estão regulamentadas pela Lei Federal nº 12.527/2011.

PORTAL PÚBLICO MUNICIPAL

Para acesso as informações em tempo real e para as demais informações sobre o Município e servidores, deve-se acessar o Portal Público Municipal o qual está linkado junto a página do Município na Rede Mundial de Computadores.

Dentre os acessos do Portal, na parte superior tem os dados em tempo real de:

- Receitas;
- Despesas;
- Licitações;
- Patrimônio.



Nos links de acesso do Portal, lado esquerdo, disponibilizamos:

- Acesso à Informação;
- Perguntas e respostas frequentes;
- Instrução normativa local ao acesso à informação;
- Estrutura Organizacional;

- Contratos;
- Licitações/Contratos – linkados no site do TCE/RS;
- Diárias;
- Registro de Repasses ou Transferências;
- Dados gerais para acompanhamento de Programas e ações, projetos e obras;
- Publicações Resumidas RREO e RGF;
- Avaliação de Metas Fiscais – Relatório de audiências públicas;
- Publicação de contas públicas;
- Prestação de Contas;
- PPA, LDO e LOA;
- Demonstrativos Contábeis;
- Controles da LEI 13019 – Transferências OSC;
- Informações dos Servidores
- E ainda os Serviços disponibilizados com acesso ao Portal.

<p>ACESSO À INFORMAÇÃO</p> <p>PERGUNTAS E RESPOSTAS FREQUENTES</p> <p>INSTRUÇÃO NORMATIVA LOCAL AO ACESSO A INFORMAÇÃO</p> <p>INSTRUÇÃO NORMATIVA DA UNIÃO AO ACESSO A INFORMAÇÃO</p> <p>ESTRUTURA ORGANIZACIONAL</p> <p>CONTRATOS</p> <p>LICITAÇÕES/CONTRATOS TCE-RS</p> <p>DIÁRIAS</p> <p>REGISTRO DE REPASSES OU TRANSF.</p> <p>DADOS GERAIS PARA ACOMPANHAMENTO DE PROGRAMAS, ACOES PROJETOS E OBRAS</p> <p>PUBLICAÇÕES RESUMIDAS RREO e RGF</p> <p>AVALIAÇÃO METAS FISCAIS - Art. 9º LC 101</p> <p>PUBLICAÇÃO CONTAS PÚBLICAS</p> <p>PRESTAÇÃO DE CONTAS</p> <p>P P A - L D O - L O A</p> <p>DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS (NBCT 16.6 (R1) Item 11)</p> <p>Lei 13019 - Transferências OSC</p> <p>INFORMAÇÕES DOS SERVIDORES</p>	<p>Portal da Transparência</p>
<p>Serviços :</p> <p>Certidões Online</p> <p>Nota Fiscal de Serviços Eletrônica (NFS-e)</p> <p>Emissão de Carnes do IPTU</p>	<p>O "Portal da Transparência" é um instrumento, destinado a divulgar pela Internet, os dados e informações referentes aos atos administrativos dos órgãos da Administração Pública Municipal.</p> <p>Através deste Portal é possível tomar conhecimento das diretrizes do governo e acompanhar como está sendo aplicado o dinheiro público.</p> <p>É um mecanismo que permite ao cidadão fiscalizar os órgãos e entidades públicas.</p> <p>Ao disponibilizar este importante instrumento de fiscalização e checagem dos atos administrativos, o Governo cumpre todos os preceitos legais e assume o seu compromisso, com total transparência, de construir uma Nova Cidade, que seja, realmente, para todos.</p>

DEMAIS INFORMAÇÕES

No portal Público, no acesso de Estrutura Organizacional, disponibilizamos as informações das Secretarias do Município, bem como os endereços de sua localização, telefones para contato e horários.

