



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE JACUTINGA**  
**Cidades irmãs: JACUTINGA/RS/BR e PEDEROBBA/TV/IT**  
Rua Antonio Felini, s/n – CEP: 99730-000 – CNPJ: 87.613.394/0001-31  
pmjacutinga@jacutinga.rs.gov.br – (54)3368-1291 - www.jacutinga.rs.gov.br



# **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

**OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE JACUTINGA/RS**

**De acordo com a Lei Municipal nº 2711/2019.**



## **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar os cidadãos do Município de Jacutinga e todos aqueles que necessitarem deste serviço, acerca dos serviços prestados pela Ouvidoria Municipal, quais as maneiras de acesso, compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, sendo um canal de comunicação e averiguação sobre as deficiências e qualidades na prestação do serviço público.

A presente carta será objeto de atualização periódica e deverá ser permanentemente divulgada nos diversos meios de comunicação oficiais.

### **1 O que é a ouvidoria Municipal?**

A Ouvidoria-Geral do Município, vinculada ao Gabinete do Prefeito Municipal, é um órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Direta e Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

É uma ponte entre a gestão municipal e a população, um canal aberto para a apresentação de manifestações por parte dos cidadãos.

A necessidade de implantação da Ouvidoria Municipal foi prevista na Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada pela Instrução Normativa Conjunta nº 01 da Ouvidoria-Geral da União e Controladoria-Geral da União e pela Lei Municipal nº 2711/2019.

#### **1.1 São atribuições da Ouvidoria-Geral do Município:**

I – atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

II - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

III - acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;

IV - receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;

V - encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;

VI – atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.



## 2 Quais são os serviços oferecidos:

A Ouvidoria-Geral é o Órgão Municipal responsável pelo recebimento das manifestações dos cidadãos e encaminhá-las à Secretaria, Órgão ou servidor competente pela análise, andamento e resposta ao requerente.

### 2.1 Conceitos Importantes:

**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;

**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;

#### 2.1.1 As Manifestações classificam-se em:

**Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

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

**Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;

**Elogio:** demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

**Solicitação:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

## 3 Passo a passo para encaminhar sua Manifestação:

A Ouvidoria-Geral do Município dispõe dos seguintes canais de atendimento:

I – por meio de formulário eletrônico, disponível no sítio “[www.jacutinga.rs.gov.br](http://www.jacutinga.rs.gov.br)”;

II – por correspondência convencional;

III – no posto de atendimento presencial exclusivo;

A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo.

### 3.1 Manifestação por meio de formulário eletrônico

Disponível em <http://www.jacutinga.rs.gov.br/ouvidoria/index> . Nesta aba, no campo “Abrir nova solicitação” você terá as seguintes opções:



### **Quero me identificar ou Não quero me identificar**

Optando pela aba: “**Quero me identificar**” serão solicitado os seguintes dados: Nome, CPF/CNPJ e E-mail. Abaixo estarão disponíveis as seguintes opções de seleção:

**Solicitação**  
**Reclamação**  
**Sugestão**  
**Denúncia**  
**Elogio**

Mais abaixo, no campo “Mensagem aqui” o cidadão deverá detalhar sua manifestação, narrando fatos, citando pessoas envolvidas e incluindo qualquer informação que considere relevante. É possível incluir anexos: imagens, documentos e outros, seguindo as instruções da tela. Após concluído o preenchimento das informações, o usuário deverá clicar em “não sou um robô” e enviar a manifestação. Neste momento, será gerado um protocolo que deve ser anotado para o acompanhamento da manifestação.

Optando pela aba “**Não quero me identificar**” não serão solicitados dados pessoais, contudo ao optar em encaminhar sua denúncia ou reclamação de forma anônima, não será possível acompanhá-la, nem tomar ciência das providências adotadas a respeito.

Nesta aba estão disponíveis as seguintes opções de seleção:

**Solicitação**  
**Reclamação**  
**Sugestão**  
**Denúncia**  
**Elogio**

Mais abaixo, no campo “Mensagem aqui” o cidadão deverá detalhar sua manifestação, narrando fatos, citando pessoas envolvidas e incluindo qualquer informação que considere relevante. É possível incluir anexos: imagens, documentos e outros, seguindo as instruções da tela. Após concluído o preenchimento das informações, o usuário deverá clicar em “não sou um robô” e enviar a manifestação. Neste momento, será gerado um protocolo que deve ser anotado, entretanto não será possível acompanhá-lo, nem tomar ciência das providências adotadas a respeito.

### **3.2 Manifestação por correspondência convencional;**

Através de Carta, a manifestação deverá ser enviada para o endereço:

Município de Jacutinga  
Prefeitura Municipal



Rua Antônio Felini, s/n, Centro  
Jacutinga/RS  
CEP: 99730-000

Através da manifestação por correspondência convencional, o manifestante poderá se identificar ou não. Deverá fazer a narrativa dos fatos e qualquer outro elemento que considere importante, bem como juntar documentos e imagens. Haverá a geração de protocolo e encaminhamento à secretaria, órgão ou servidor responsável.

Caso haja identificação do manifestante, o protocolo será informado através do endereço, e-mail ou telefone cadastrado na manifestação, para acompanhamento.

Na hipótese de não haver identificação na correspondência, será gerado protocolo, contudo não será possível seu acompanhamento.

### **3.3 Manifestação no posto de atendimento presencial exclusivo Pessoalmente com o Ouvidor-Geral**

Município de Jacutinga  
Prefeitura Municipal – Junto à recepção  
Rua Antônio Felini, s/n, Centro  
Jacutinga/RS  
CEP: 99730-000

Comparecendo o manifestante à Ouvidoria-Geral localizada no endereço mencionado acima, terá seu atendimento realizado presencialmente pelo Ouvidor-Geral que realizará o protocolo se já houver manifestação escrita ou reduzirá a termo a manifestação feita de forma verbal. Anexará documentação complementar, se houver, fará a geração do protocolo e entregará uma cópia ao manifestante para acompanhamento.

**DESTACA-SE QUE, SEJA QUAL FOR A OPÇÃO ESCOLHIDA PELO CIDADÃO PARA REALIZAR SUA MANIFESTAÇÃO, O PROCEDIMENTO DE ENCAMINHAMENTO SERÁ REALIZADO PELO OUVIDOR-GERAL COM A ÉTICA, PROFISSIONALISMO E DISCRIÇÃO QUE É EXIGIDO AO DESEMPENHO DA FUNÇÃO.**

### **3.4 Informações gerais sobre as manifestações**

3.4.1 A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.



3.4.2 Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei sob pena de responsabilidade do agente público.

3.4.3 As manifestações serão identificadas, entretanto não cabe à Ouvidoria fazer exigências quanto à identificação que inviabilizem sua apresentação.

3.4.4 São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

3.4.5 A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

3.4.6 No caso de manifestação feita por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá ser requerido meio de certificação da identidade do requerente.

3.4.7 As manifestações apresentadas em outros órgãos da Administração deverão ser protocolizadas e encaminhadas imediatamente à Ouvidoria-Geral do Município, sob pena de responsabilidade do agente faltoso.

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

4.1 Recebimento das manifestações no canal de atendimento adequado, avaliação do conteúdo e, se necessário, reclassificação do tipo de manifestação;

4.2 Emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo;

4.3 Análise e obtenção de informações e quando necessário, encaminhamento ao setor responsável pela resposta ou providência;

4.4 Decisão Administrativa Final;

4.5 Ciência ao usuário com envio da resposta ou da decisão da administração ao cidadão ou informação ao cidadão sobre os encaminhamentos, quando for identificada com a possibilidade de contato com o usuário dos serviços públicos;

4.6 Arquivamento após conclusão das manifestações.

#### **5. Prazos e procedimentos**

5.1 O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

5.2 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.

5.3 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.





5.4 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.

5.5 O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

5.6 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.

5.7 Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão de controle interno ou externo para as devidas providências.

5.8 Esgotado o prazo de que trata essa Lei sem a conclusão do procedimento de apuração da denúncia pelo órgão de controle interno, considera-se como conclusiva a comunicação com o encaminhamento aos órgãos de controle competentes.

5.9 O órgão de controle interno encaminhará à Ouvidoria-Geral o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

## **6 Ordem de atendimento**

6.1 O atendimento presencial se dará de forma imediata. Caso haja mais de uma pessoa para atendimento, será observada a ordem de chegada. Será proporcionado atendimento prioritário aos idosos (maiores de 60 anos), às gestantes e às pessoas com deficiência.

6.2 As demandas recebidas pelo site do Município na internet serão processadas por ordem de recebimento, respeitando os prazos previstos na Lei Municipal nº 2711/2019.

## **7 Relatório de Gestão**

7.1 A Ouvidoria-Geral deverá elaborar, anualmente, no mês de dezembro, relatório de gestão, que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos.

7.2 O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

7.2.1 o número de manifestações recebidas no ano anterior;

7.2.2 os motivos das manifestações;

7.2.3 a análise dos pontos recorrentes;



7.2.4 as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

7.3 O relatório de gestão será:

7.3.1 encaminhado ao Prefeito Municipal;

7.3.2 disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet.

## **8 Compromisso com a qualidade de atendimento**

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

8.1.1 A satisfação do usuário com o serviço prestado;

8.1.2 A qualidade do atendimento;

8.1.3 O cumprimento dos compromissos e prazos estabelecidos;

8.1.4 A quantidade de manifestações no período;

8.1.5 As melhorias implementadas na prestação dos serviços.

## **9 Outros canais de informação e atendimentos ao usuário dos Serviços Públicos**

E-SIC:

<http://www.jacutinga.rs.gov.br/esic/index>

Portal da Transparência:

<https://portal.jacutinga.rs.gov.br:8181/sys523/publico/index.xhtml>

Portal de Legislação:

<https://jacutinga.cespro.com.br/>

Lista de Serviços:

<http://www.jacutinga.rs.gov.br/servico/index/lista-de-servicos>

Obs. As solicitações de acesso à informação estão regulamentadas pela Lei Federal nº 12.527/2011.