



Estado do Rio Grande do Sul  
**Prefeitura Municipal de Charrua**

**CARTA DE SERVIÇOS**

A Ouvidoria Municipal, criada pela Lei Municipal nº 1.568/2019, em consonância com a Lei Federal nº 13.460/2017, é um elo de comunicação entre os cidadãos e a Administração Pública Municipal. Recebe Reclamações, Denúncias, Solicitações, Sugestões e Elogios, após são encaminhadas ao setor da Prefeitura responsável.

Quais são os tipos de atendimento prestados pela Ouvidoria?

- **DENÚNCIAS:** Fatos graves contrários às leis municipais vigentes;
- **SOLICITAÇÕES:** Pedidos de serviços e de atendimentos;
- **SUGESTÕES:** Para serem adotadas em qualquer setor da Prefeitura
- **RECLAMAÇÕES:** Quando solicitações feitas anteriormente aos diversos setores da Prefeitura não forem atendidas.

E também **ELOGIOS**.

Entre as tarefas da ouvidoria, que são as etapas de processamento do serviço, estão: receber a manifestação, protocolar, analisar, obter informações pelo setor responsável e decisão final. O prazo máximo de resposta é de 30 dias, sendo esta a previsão de tempo de espera para o atendimento da demanda do cidadão.

O papel da Ouvidoria não é o de procurar e apontar defeitos na ação da Prefeitura, mas funcionar como uma espécie de “*controle de qualidade do serviço público*”, apontando falhas e acertos e auxiliando na busca de soluções para os problemas.

O Atendimento pode ser feito:

- **Pessoalmente:** Na sala da Ouvidoria, junto ao Centro Administrativo, localizado na Rua Luiz Caus, nº 70, na quinta-feira, no horário: das 14h às 16h.
- **Via Correios:** Através de correspondência encaminhada para a Ouvidoria Municipal, no endereço: Rua Luiz Caus, nº 70, Centro, Charrua/RS, CEP 99960-000.
- **Pelo telefone:** (54)3398-1095, quinta-feira, das 14h às 16h.



Estado do Rio Grande do Sul  
**Prefeitura Municipal de Charrua**

• **Por e-mail:** [ouvidoria@charrua.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@charrua.rs.gov.br).

• **Acessando a página:**

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

Em todos os modos de atendimento, o cidadão poderá exigir da Ouvidoria que sua identidade seja mantida em sigilo, quando a divulgação não for expressamente autorizada.

As prioridades de atendimento da Ouvidoria Municipal são:

- 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.

O acompanhamento das manifestações encaminhadas deverá ser realizado diretamente pelo Sistema Fala.BR, caso esta tenha sido a forma de cadastramento da manifestação. Nos demais casos, o acompanhamento poderá ser realizado através de contato telefônico ou e-mail.