

OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

Link do serviço: <https://guabiju.cittaweb.com.br/citta/#/sic>

Serviços Oferecidos

A Ouvidoria-geral do Município de Guabiju, de acordo com a Lei Municipal nº 1401/2019 é o órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, pela Administração Direta e Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Tem por atribuições, dentre outras, atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos; receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas; encaminhar as manifestações às autoridades competentes, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão; promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

É um canal fundamental de comunicação entre a sociedade e a Administração Municipal de Guabiju.

Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

Nome; telefone, email ou endereço; e a manifestação (reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação).

Principais etapas para o processamento do serviço

- I. Recepção da manifestação no canal de atendimento;
- II. Emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo;
- III. Análise e obtenção de informações;
 - i. Reclassificação da manifestação, se necessário;
 - ii. Se as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, será solicitada ao usuário complementação de informações;
 - iii. Encaminhamento às autoridades responsáveis;
- IV. Decisão administrativa final;
- V. Ciência ao usuário.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

A Ouvidoria elaborará e apresentará resposta conclusiva às manifestações recebidas, no prazo de até 30 dias contados do recebimento, prorrogável uma única vez, de forma justificada, por igual período.

Recebida a manifestação, a Ouvidoria realizará análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de 5 dias, encaminhá-la às áreas responsáveis, para providências.

Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 10 dias a contar do seu recebimento, a Ouvidoria solicitará ao usuário complementação de informações, que deverá ser atendida em até 20 dias, sob pena de arquivamento da mesma.

Forma de prestação do serviço

Por formulário eletrônico, disponível no site do Município (link no topo);

Por correspondência convencional, endereçada à Ouvidoria-geral do Município, no endereço: Rua José Bonifácio, 816, Centro, Guabiju - RS;

Ou por atendimento presencial no endereço citado, onde serão aceitas, inclusive, manifestações verbais, as quais serão reduzidas a termo.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

Pelos telefones (54) 3272-1266 e (54) 3272-1001, solicitando para falar com a Ouvidoria, ou presencialmente, no Centro Administrativo Municipal, localizado na Rua José Bonifácio, 816 - Centro, Guabiju - RS.