

# 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.