



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO GABRIEL

Palácio Plácido de Castro

Gabinete do Prefeito

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Ouvidoria Municipal de São Gabriel/RS

A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços prestados pela Ouvidoria Municipal, as formas de acesso a esses serviços, bem como, seu compromisso com a qualidade de atendimento.

O QUE É A OUVIDORIA 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 e é regulamentada pela Instrução nº 1 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 05.11.2014 e pelo Decreto Municipal nº 5.678, de 27 de maio de 2019.

SERVIÇOS OFERECIDOS:

A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, que podem ser denúncias, elogios, reclamações, simplifique, solicitações ou sugestões, e, encaminha à Secretaria competente ou ao responsável pela informação, que responderá no prazo legal.

AS MANIFESTAÇÕES SE CLASSIFICAM COMO:

- Denúncia: comunicação sobre ato ilícito, que deve ser encaminhado aos órgãos de controle interno ou externo para resolução.

- Elogio: através do elogio você pode demonstrar sua satisfação com algum serviço que foi prestado ou com o atendimento. Reclamação: meio em que você pode demonstrar sua insatisfação relativa a serviço público.

Simplifique: Sugere alguma ideia que possa desburocratizar o serviço público.

- Solicitação: esta solicitação é o requerimento de adoção de alguma providência por parte da Administração.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO GABRIEL

Palácio Plácido de Castro

Gabinete do Prefeito

- Sugestão: através da sugestão você pode propor alguma ideia ou a formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal.

QUAIS DADOS SÃO NECESSÁRIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

A manifestação pode ser enviada para o e-mail comunicacaosocial@saogabriel.rs.gov.br e deverá informar os seguintes dados: Nome completo, CPF, e-mail, telefone, cidade/UF, tipo de manifestação, escrever a mensagem. Caso seja uma denúncia e você não queira preencher todos os Dados Cadastrais, deverá apenas colocar o tipo de manifestação e a mensagem.

No Portal Oficial, site da Prefeitura Municipal de São Gabriel, que pode ser acessado pelo link <https://www.saogabriel.rs.gov.br/ouvidoria>

Você deve preencher os **Dados Cadastrais** nos campos específicos solicitados para o acompanhamento da demanda. Caso seja uma denúncia **anônima**, não terá acesso a resposta do requerimento.

MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

1) Através do e-mail institucional:

Envie um e-mail devidamente preenchido para comunicacaosocial@saogabriel.rs.gov.br

2) Através do Portal Municipal: Acesse o portal municipal através do portal da transparência, na aba Ouvidoria ou direto no link: <https://www.saogabriel.rs.gov.br/ouvidoria>

3) Pessoalmente:

Compareça no Protocolo localizado na Prefeitura, Rua Duque de Caxias, 268, preencher o formulário necessário de acordo com a solicitação.

ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DA MANIFESTAÇÃO:

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO GABRIEL

Palácio Plácido de Castro

Gabinete do Prefeito

2-ENTREGA DE RECIBO ou PROTOCOLO DE MANIFESTAÇÃO ao usuário contendo o prazo para a resposta:

3-ENCAMINHAMENTO ao setor responsável para resposta ou providência em até 20dias, prorrogáveis por mais 10 dias.

4- ENVIO DA RESPOSTA, da decisão da administração ao cidadão (ciência) ou INFORMAÇÃO ao cidadão sobre os encaminhamentos, no caso de prorrogação do prazo.

5-ARQUIVAMENTO após conclusão das manifestações.

PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O prazo para resposta é de até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, com justificativa.

Se não for possível responder de forma conclusiva neste prazo, a Ouvidoria informará através de resposta intermediária ao cidadão, os encaminhamentos feitos, podendo solicitar novas informações. A contagem do prazo será feita partir do dia posterior ao pedido.

O pedido feito após as 16:30h será considerado como realizado no dia útil seguinte, para fins de contagem do prazo. Se o prazo final cair em um fim de semana ou feriado, será prorrogado para o primeiro dia útil seguinte.

CONSULTE A SUA MANIFESTAÇÃO:

Caso você tenha realizado sua manifestação no Portal do Município, pode acompanhá-la em "Acompanhamento das Solicitações", onde serão exibidas todas as manifestações realizadas. Se você realizou sua manifestação pessoalmente ou por e-mail, pode entrar em contato direto com a Ouvidoria ou aguardar o prazo para resposta.

TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO:

O atendimento se dará de forma imediata. No caso de haver mais pessoas para atendimento, será observada a ordem de chegada.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO GABRIEL

Palácio Plácido de Castro

Gabinete do Prefeito

PRIORIDADES NO ATENDIMENTO:

Será proporcionado atendimento prioritário aos idosos (maiores de 60 anos), as gestantes e as pessoas com deficiência.

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 melhorias da prestação dos serviços.

ACESSO À INFORMAÇÃO:

Pedidos solicitando dados, documentos, arquivos, entre outros, podem ser solicitados pelos mesmos canais citados anteriormente. As solicitações de Acesso à Informação estão regulamentadas pela Lei Federal nº 12.527/2011.

Mais informações sobre a LAI estão disponíveis em nosso portal da transparência no link <https://www.saogabriel.rs.gov.br/portal-da-transparencia>

DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO:

Ouvidoria: (55) 3237-1362, ramal 249

E-mail: comunicacaosocial@saogabriel.rs.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO GABRIEL

Palácio Plácido de Castro

Gabinete do Prefeito

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Gabinete do Prefeito

Prefeito: Rossano Dotto Gonçalves

E-mail: gabineteprefeito@saogabriel.rs.gov.br

Telefone: (55) 3232-6312

Link: <https://www.saogabriel.rs.gov.br/secretarias/gabinete-do-prefeito>

Vice Prefeito

Vice-Prefeito: Lucas Menezes

E-mail: viceprefeito@saogabriel.rs.gov.br

Telefone: (55) 3232-6312

Link: <https://www.saogabriel.rs.gov.br/secretarias/vice-prefeito>

Secretaria Geral de Governo

Secretário: Rafael Barros Gonçalves

E-mail: gabinete@saogabriel.rs.gov.br

Telefone: (55) 3237-1362

Link: <https://www.saogabriel.rs.gov.br/secretarias/gabinete-do-prefeito-2>

Procuradoria Jurídica

Responsável: Valdemir de Andrade Jobim

E-mail: procuradoriajuridica@saogabriel.rs.gov.br

Telefone: (55) 3232-3800

Link: <https://www.saogabriel.rs.gov.br/secretarias/procuradoria-juridica>

Secretaria de Administração

Secretário: Vagner Aloy

E-mail: administracao.protocolo2@saogabriel.rs.gov.br

Telefone: (55) 3232-2008

Link: <https://www.saogabriel.rs.gov.br/secretarias/secretaria-de-administracao>

Secretaria de Administração

Secretário: Vagner Aloy

E-mail: administracao.protocolo2@saogabriel.rs.gov.br

Telefone: (55) 3232-2008

Link: <https://www.saogabriel.rs.gov.br/secretarias/secretaria-de-administracao>



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO GABRIEL

Palácio Plácido de Castro

Gabinete do Prefeito

Secretaria de Assistência Social

Secretário: Juliana Medeiros

E-mail: assistenciasocial@saogabriel.rs.gov.br

Telefone: (55) 3232-3699

Link: <https://www.saogabriel.rs.gov.br/secretarias/secretaria-de-assistencia-social>

Secretaria de Desenvolvimento Rural

Secretário: Carlos Cleber Dias Leal

E-mail: desenvolvimentorural@saogabriel.rs.gov.br

Telefone: (55) 3232-7561

Link: <https://www.saogabriel.rs.gov.br/secretarias/secretaria-de-desenvolvimento-rural>

Secretaria de Desenvolvimento, Turismo e Cultura

Secretário: Rogério Melo

E-mail: sectur@saogabriel.rs.gov.br

Telefone: (55) 3232-1364

Link: <https://www.saogabriel.rs.gov.br/secretarias/secretaria-de-desenvolvimento-turismo-e-cultura>

Secretaria de Educação

Secretário: Edjor Borges

E-mail: educacao@saogabriel.rs.gov.br

Telefone: (55) 3232-3025

Link: <https://www.saogabriel.rs.gov.br/secretarias/secretaria-de-educacao>

Secretaria da Fazenda

Secretário: Artur Delfino Castro Goularte

E-mail: fazenda.sec@saogabriel.rs.gov.br

Telefone: (55) 3237-1372

Link: <https://www.saogabriel.rs.gov.br/secretarias/secretaria-da-fazenda>

Secretaria de Obras e Urbanismo

Secretário: Marcos Vieira

E-mail: obras.pddua@saogabriel.rs.gov.br

Telefone: (55) 3232-6799

Link: <https://www.saogabriel.rs.gov.br/secretarias/secretaria-de-obras-e-urbanismo>



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO GABRIEL

Palácio Plácido de Castro

Gabinete do Prefeito

Secretaria de Planejamento e Gestão

Secretário: Cilon Luiz Lisoski

E-mail: planejamento.orcamento2@saogabriel.rs.gov.br

Telefone: (55) 3237-1465

Link: <https://www.saogabriel.rs.gov.br/secretarias/secretaria-de-planejamento-e-gestao>

Secretaria da Saúde

Secretário: Kátia Raposo

E-mail: secretariasaude@saogabriel.rs.gov.br

Telefone: (55) 3232-1677

Link: <https://www.saogabriel.rs.gov.br/secretarias/secretaria-da-saude>

Secretaria de Segurança e Cidadania

Secretário: Antônio Vitor Vieira Teixeira

E-mail: semusc@saogabriel.rs.gov.br

Telefone: (55) 3232-0188

Link: <https://www.saogabriel.rs.gov.br/secretarias/secretaria-de-seguranca-e-cidadania>

Secretaria de Serviços Urbanos

Secretário: André Foccacia

E-mail: servicourbanos@saogabriel.rs.gov.br

Telefone: (55) 3232-4845

Link: <https://www.saogabriel.rs.gov.br/secretarias/secretaria-de-servicos-urbanos>

Comunicação Social

Secretário: Cláudio Moacir Severo Moreira

E-mail: comunicacaosocial@saogabriel.rs.gov.br

Telefone: (55) 3232-6312

Link: <https://www.saogabriel.rs.gov.br/secretarias/comunicacao-social>