



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARGARIDA SUL

Avenida 17 de Abril nº503 – Bairro Residencial Santa Margarida

CEP 97.335-000 – Santa Margarida do Sul- RS

Fones: (55)3615-3041 / 3615-3078/ 3615-3303

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

OUVIDORIA MUNICIPAL DE SANTA MARGARIDA DO SUL

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 diálogo 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.

SERVIÇOS OFERECIDOS:

A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, que podem ser diversas, dentre elas: denúncias, elogios, reclamações, 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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARGARIDA SUL

Avenida 17 de Abril nº503 – Bairro Residencial Santa Margarida

CEP 97.335-000 – Santa Margarida do Sul- RS

Fones: (55)3615-3041 / 3615-3078/ 3615-3303

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

- **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.

SÃO DADOS NECESSÁRIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

Nome completo, CPF, e-mail, telefone, data de nascimento, cidade/UF, tipo de manifestação, escrever a mensagem. Você deve preencher os **Dados Cadastrais** nos campos específicos solicitados para o acompanhamento da demanda. Caso seja uma denúncia **anônima**, seus dados não serão divulgados ao setor responsável.

MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

1) **Através do e-mail institucional:** gabinete@santamargaridadosul.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.santamargaridadosul.rs.gov.br/ouvidoria>

3) **Pessoalmente:**

Compareça no Protocolo localizado na Prefeitura de Santa Margarida do Sul, Rua Avenida 17 de abril, nº 503, preencher o formulário necessário de acordo com a solicitação.

ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DA MANIFESTAÇÃO:

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARGARIDA SUL
Avenida 17 de Abril nº503 – Bairro Residencial Santa Margarida
CEP 97.335-000 – Santa Margarida do Sul- RS
Fones: (55)3615-3041 / 3615-3078/ 3615-3303

- 1- ENTREGA DE RECIBO ou PROTOCOLO DE MANIFESTAÇÃO ao usuário contendo o prazo para a resposta
- 2- ENCAMINHAMENTO ao setor responsável para resposta ou providência em até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.
- 3- ENVIO DA RESPOSTA, da decisão da administração ao cidadão (ciência) ou INFORMAÇÃO ao cidadão sobre os encaminhamentos, no caso de prorrogação do prazo.
- 4- 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 14:00 h 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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARGARIDA SUL
Avenida 17 de Abril nº503 – Bairro Residencial Santa Margarida
CEP 97.335-000 – Santa Margarida do Sul- RS
Fones: (55)3615-3041 / 3615-3078/ 3615-3303

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.

PRIORIDADES NO ATENDIMENTO:

Será proporcionado atendimento prioritário aos idosos (maiores de 60 anos), às 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 13.460/2017.

DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO:

Ouvidoria: (55) 3615-3004.

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARGARIDA SUL

Avenida 17 de Abril nº503 – Bairro Residencial Santa Margarida

CEP 97.335-000 – Santa Margarida do Sul- RS

Fones: (55)3615-3041 / 3615-3078/ 3615-3303

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Gabinete do Prefeito

Prefeito: Olmiro Ricardo Saldanha Teixeira

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

Telefone: (55)3615-3004

Endereço - Avenida 17 de abril, 503, centro.

Vice Prefeito

Vice-Prefeito: Ailton Moraes Neves Junior

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

Telefone:(55) 3615 3004

Endereço - Avenida 17 de abril, 503, centro.

Procuradoria Jurídica

Responsável: Waner Cleuser da Fontoura Rodrigues Pereira

E-mail: juridico@santamargaridosul.rs.gov.br

Telefone: (55)3615-3303

Endereço - Avenida 17 de abril, 503, centro.

Secretaria de Administração e Fazenda

Secretário: Waner Cleuser da Fontoura Rodrigues Pereira

Telefone: (55) 3615-3303

E-mail: admfaz@santamargaridadosul.rs.gov.br

Endereço – Avenida 17 de abril, 503, centro.

Secretaria do Trabalho, Habitação e Assistência Social

Secretário: Júlio César dos Santos Cardoso

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

Telefone: (55) 3615-3132

Endereço - Avenida 17 de abril, 503, centro.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARGARIDA SUL
Avenida 17 de Abril nº503 – Bairro Residencial Santa Margarida
CEP 97.335-000 – Santa Margarida do Sul- RS
Fones: (55)3615-3041 / 3615-3078/ 3615-3303

Secretaria de Educação, Cultura, Turismo e Desporto:

Secretário: Rogério Saldanha Corrêa

E-mail: sme@santamargaridadosul.rs.gov.br

Telefone: (55) 3615-3303

Endereço - Avenida 17 de abril, 503, centro.

Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente

Secretário: André Fabian Saldanha Teixeira

Telefone - (55) 3615-3005

E-mail -secagricultura@santamargaridadosul.rs.gov.br

Endereço -- Av. Serrinha s/n, Parque Municipal de Eventos.

Secretaria de Transportes, Viação, Obras e Serviços Urbanos:

Ailton Moraes Neves Junior – Responsável pela secretaria

E-mail: obras@santamargaridadosul.rs.gov.br

Telefone: (55) 3615-3105

Endereço - Avenida 17 de abril, S/N.

Secretaria de Planejamento:

Secretária: Cilene Machado Teixeira

E-mail: planeja@santamargaridadosul.rs.gov.br

Telefone: (55)3615-3303

Endereço - Avenida 17 de abril, 503, centro.

Secretaria da Saúde

Secretária: Luciana Barbosa Souto Dias

E-mail: saude@santamargaridadosul.rs.gov.br

Telefone: (55) 3615-3042

Endereço – Rua Jacarandá, 145-A, Bairro Camboatá

Controle Interno

E-mail: ucci@santamargaridadosul.rs.gov.br

Telefone: (55) 3615.3303 Ramal 242

LINKS:

[https://www.santamargaridadosul.rs.gov.br/a-prefeitura/gabinete-do-prefeito.](https://www.santamargaridadosul.rs.gov.br/a-prefeitura/gabinete-do-prefeito)

[https://www.santamargaridadosul.rs.gov.br/a-prefeitura/secretaria.](https://www.santamargaridadosul.rs.gov.br/a-prefeitura/secretaria)



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARGARIDA SUL
Avenida 17 de Abril nº503 – Bairro Residencial Santa Margarida
CEP 97.335-000 – Santa Margarida do Sul- RS
Fones: (55)3615-3041 / 3615-3078/ 3615-3303