

OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

Serviços Oferecidos

A Ouvidora-geral do Município de São Jorge, de acordo com o decreto nº 1070/2019 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 São Jorge - RS

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

Nome; telefone, e-mail 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-lo á 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:

E-mail: ouvidoria@saojorge.rs.gov.br

Por correspondência convencional, endereçada à Ouvidora-geral do Município, no endereço:

Avenida Daltro Filho, Nº901 Centro - CEP 95.365-000 São Jorge/RS

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

Fones: (54) 3271-112 (54)3271-1113 (54) 3271-1114

Horário de Atendimento

07: 30 às 11:30hs e 13:00 às 17:00 hs

Responsável: Magali Marcon