

# PREFEITURA MUNICIPAL DE MIRAGUAÍ

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

OUVIDORIA MUNICIPAL

---

## CARTA DE SERVIÇOS OUVIDORIA-GERAL DE MIRAGUAÍ

A Ouvidoria-Geral do Município destina-se prioritariamente ao tratamento das **manifestações, reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações** que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

### **QUAIS DADOS SÃO NECESSÁRIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:**

Ao preencher o **Formulário de Manifestação** (modelo disponível no site oficial do Município), ou enviar e-mail para [ouvidoria@miraguai.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@miraguai.rs.gov.br) deverá informar os seguintes dados:

**Nome completo, CPF, e-mail, telefone, cidade/UF, tipo de manifestação, escrever a mensagem, colocar data e assinar**, caso seja formulário físico.

### **PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO**

30 (trinta) dias para responder ao demandante, podendo ser prorrogado de forma justificada, uma única vez, por igual período.

### **MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:**

#### **1) Através do e-mail institucional:**

Envie o **Formulário de Manifestações** preenchido para o e-mail [ouvidoria@miraguai.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@miraguai.rs.gov.br), disponível para baixar:

- no site oficial do Município de Miraguai na aba “**Ouvidoria**”, com a descrição.
- ou direto no link: <https://www.miraguai.rs.gov.br/ouvidoria/fale-com-a-ouvidoria/>.

#### **2) Pessoalmente:**

Compareça na Ouvidoria localizada na Prefeitura, Avenida Ijuí, 1593, Centro, e preencha o **Formulário de Manifestações** físico ou faça sua manifestação, que será reduzida a termo, levando a assinatura do usuário. Horário de Atendimento: Segunda à sexta-feira no horário das 08h às 11h30min e 13h30min às 17h.

**PRIORIDADE DE ATENDIMENTO:** É assegurado o atendimento prioritário para pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos, conforme legislação vigente.

**CUSTOS:** O serviço de Ouvidoria é totalmente **gratuito**, não havendo cobrança de taxas ou emolumentos para o registro ou acompanhamento de manifestações.

**PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO:**

Receber a manifestação.

Gerar número de protocolo.

Análise da demanda.

Solicitar complementação caso necessário.

Encaminhar para o órgão/gestor responsável para conhecimento e prestação de esclarecimentos.

Acompanhamento da tramitação do pedido.

Resposta adequada ao cidadão.

Elaborar e publicar relatório de suas atividades para avaliação da qualidade da prestação dos serviços públicos municipais.

**COMO ACOMPANHAR:** Após o registro, o cidadão receberá um número de protocolo. A consulta do andamento pode ser feita a qualquer momento através do site oficial (aba Ouvidoria) inserindo o número do protocolo e CPF, ou pelo telefone da Prefeitura.

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, é regulamentada pela Instrução nº 1 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 05.11.2014 e pela Lei Municipal nº 1.894, de 17 de dezembro de 2019.

**AVALIAÇÃO DO SERVIÇO:** Ao final do atendimento, o cidadão poderá avaliar a qualidade da resposta recebida. Os índices de satisfação são consolidados no Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria.