



PREFEITURA MUNICIPAL DE QUATRO IRMÃOS/RS

Carta de Serviços

A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento institucional, estabelecido a partir da Lei Federal nº 13.460/2017 e tem como principal função descrever os serviços oferecidos pelos órgãos públicos e orientar os cidadãos sobre as formas de acessá-los.

A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento institucional, estabelecido a partir da Lei Federal nº 13.460/2017 e tem como principal função descrever os serviços oferecidos pelos órgãos públicos e orientar os cidadãos sobre as formas de acessá-los. Através disso, a referida ferramenta proporciona, à comunidade, possibilidades efetivas de participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo Município, através da Prefeitura e seus Órgãos, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

O que é a Ouvidoria Municipal

A Ouvidoria-Geral do Município, vinculada diretamente ao Gabinete do Prefeito, é o órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados, sob qualquer forma ou regime, pelos órgãos e pelas entidades do Poder Executivo, inclusive da Administração Pública Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Atribuições da Ouvidoria-Geral do Município

- I - atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;
 - II - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
 - III - acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;
 - IV - receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;
 - V - encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;
 - VI - atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;
-



PREFEITURA MUNICIPAL DE QUATRO IRMÃOS/RS

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes

A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento institucional, estabelecido a partir da Lei Federal nº 13.460/2017 e tem como principal função descrever os serviços oferecidos pelos órgãos públicos e orientar os cidadãos sobre as formas de acessá-los. Através disso, a referida ferramenta proporciona, à comunidade, possibilidades efetivas de participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo Município, através da Prefeitura e seus Órgãos, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

O que é a Ouvidoria Municipal

A Ouvidoria-Geral do Município, vinculada diretamente ao Gabinete do Prefeito, é o órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados, sob qualquer forma ou regime, pelos órgãos e pelas entidades do Poder Executivo, inclusive da Administração Pública Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Atribuições da Ouvidoria-Geral do Município

- I - atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;
 - II - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
 - III - acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;
 - IV - receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;
 - V - encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;
 - VI - atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;
 - VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes
-



PREFEITURA MUNICIPAL DE QUATRO IRMÃOS/RS

Anexos

<http://quatroirmaos.rs.gov.br/uploads/pagina/1536/A4QQ1lvrCVPO3WakFQDIbjcrvx-IXMsn.pdf>

<http://quatroirmaos.rs.gov.br/uploads/pagina/1945/coV9dMbKmawdfna5wVwFB6C7NptdUfsm.pdf>