



SANT'ANA DO LIVRAMENTO

Carta de Serviços

Cartão de Serviços

Solicitação de Ouvidoria

A Ouvidoria-Geral do Município destina-se prioritariamente a receber as reclamações sobre os serviços prestados pela Prefeitura de Santana do Livramento, relacionados as solicitações já dirigidas à Prefeitura, mas que não foram atendidas no prazo ou com a qualidade desejada.

O registro é realizado por meio da plataforma Fala BR, sistema próprio da administração municipal. Através da plataforma, também é possível fazer manifestações, solicitações, reclamações, acesso a informações, elogios, sugestões, críticas e denúncias referentes a:

- assédio sexual;
- assédio moral;
- conduta inadequada de funcionário(a) público(a);
- ilegalidade na gestão pública;
- irregularidade na contratação e/ou gestão de serviço público;
- desvio de verbas, materiais e bens públicos.

Entre em contato pelo telefone 3968-1000 ou pelo e-mail livramentoouvidoria@gmail.com.

Requisitos / Documentos Necessários

Nome, telefone, endereço do usuário e endereço da ocorrência.

Principais Etapas do Serviço

- Receber a manifestação.
 - Gerar número de protocolo.
 - Análise da demanda.
 - Solicitar complementação caso necessário.
-



SANT'ANA DO LIVRAMENTO

- 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.

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.

Formas de Prestação de Serviço

Pela Plataforma Fala BR, Sistema de Ouvidoria Municipal de Santana do Livramento ou atendimento presencial.

Legislação

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos).

Decreto nº 19.849, de 5 de outubro de 2017 (Institui a Ouvidoria-Geral do Município).

Solicitação de Ouvidoria

A Ouvidoria-Geral do Município destina-se prioritariamente a receber as reclamações sobre os serviços prestados pela Prefeitura de Santana do Livramento, relacionados as solicitações já dirigidas à Prefeitura, mas que não foram atendidas no prazo ou com a qualidade desejada.

O registro é realizado por meio da plataforma Fala BR, sistema próprio da administração municipal. Através da plataforma, também é possível fazer manifestações, solicitações, reclamações, acesso a informações, elogios, sugestões, críticas e denúncias referentes a:

- assédio sexual;



SANT'ANA DO LIVRAMENTO

- assédio moral;
- conduta inadequada de funcionário(a) público(a);
- ilegalidade na gestão pública;
- irregularidade na contratação e/ou gestão de serviço público;
- desvio de verbas, materiais e bens públicos.

Entre em contato pelo telefone 3968-1000 ou pelo e-mail livramentoouvidoria@gmail.com.

Requisitos / Documentos Necessários

Nome, telefone, endereço do usuário e endereço da ocorrência.

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.

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.

Formas de Prestação de Serviço

Pela Plataforma Fala BR, Sistema de Ouvidoria Municipal de Santana do Livramento ou atendimento presencial.



SANT'ANA DO LIVRAMENTO

Legislação

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos).

Decreto nº 19.849, de 5 de outubro de 2017 (Institui a Ouvidoria-Geral do Município).