



MUNICÍPIO DE BARÃO
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

CARTA DE SERVIÇOS

APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário é um documento instituído pela Lei 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. O Art. 7º da Lei estabelece:

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III - principais etapas para processamento do serviço;

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - forma de prestação do serviço; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

A Prefeitura Municipal de Barão, ao elaborar e publicar a Carta de Serviços, busca, além de atender as determinações legais, estabelecer um canal de comunicação com os munícipes e usuários dos serviços públicos. Ao acessar este documento, o cidadão terá a informação dos serviços disponibilizados, como estes podem e devem ser acessados e o tempo de resposta para cada demanda.



MUNICÍPIO DE BARÃO
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

A gestão pública é a atividade que se dedica ao gerenciamento de instituições, serviços e também do patrimônio público. Entre os seus principais objetivos estão a garantia de que o atendimento ao público funcione de maneira eficiente, bem como o aproveitamento racional de recursos financeiros.

Ao publicar a Carta de Serviços, a Prefeitura busca:

- facilitar o acesso do cidadão aos diversos serviços disponibilizados;
- apresentar os canais de comunicação entre o cidadão e a municipalidade;
- permitir que o cidadão exerça o controle social de forma cada vez mais efetiva;
- melhorar o fluxo e os processos internos a partir de denúncias, elogios, reclamações e sugestões.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Lei 13.460/2017

Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução. Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende: I - Recepção da manifestação no canal de atendimento adequado; II - Emissão de comprovante de recebimento da manifestação; III - Análise e obtenção de informações, quando necessário; IV - decisão administrativa final, e V - Ciência ao usuário.

O cidadão pode acessar os serviços da Prefeitura através dos seguintes canais:

TELEFONE: 51.36961200, escolhendo o ramal, poderá falar com os principais setores/secretarias após ser atendido pela telefonista.

SITE: O site da Prefeitura Municipal está disponível no endereço <https://www.barao.rs.gov.br/>. Por meio deste, o cidadão pode acessar alguns dos serviços disponibilizados, como a Nota Fiscal Eletrônica, documentos de legislação municipal (Leis, Decretos e Portarias), contratos e editais, entre outros.

OUVIDORIA: link de acesso disponível no site da Prefeitura <https://www.barao.rs.gov.br/>, ou ainda diretamente no endereço eletrônico <https://barao.rs.gov.br/ouvidoria/>

A Ouvidoria é o canal de comunicação entre o cidadão e o órgão governamental (no caso a Prefeitura), pelo qual podem ser registrados denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões. O prazo de resposta é de 30 (trinta) dias, podendo ser prorrogado por mais 30 (trinta) dias, sob justificativa. Quando estiver na alçada de resposta da responsável pela Ouvidoria do Município, a resposta à demanda é imediata. Porém, em muitos casos, a demanda deve ser encaminhada ao Setor/Departamento/Secretaria responsável pela análise e solução do caso.



MUNICÍPIO DE BARÃO
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

REQUERIMENTO PROTOCOLADO: para que ocorra o atendimento da maioria dos serviços disponibilizados pela Prefeitura, o cidadão deverá requerer via protocolo com a juntada de documentos exigidos de acordo com o tipo de solicitação.

PRAZO DE RESPOSTA: O prazo de retorno da manifestação é de 30 (trinta) dias, podendo ser prorrogável de forma justificada, por igual período.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Sugestão: Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração;

Solicitação: Requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

Reclamação: Demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

Denúncia: Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

Elogio: Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

EXEMPLOS DE SERVIÇOS MUNICIPAIS

- ✓ Análise de pedidos de Alvará de Localização;
- ✓ Licenças para execução de Obras;
- ✓ Incentivos a atividades rurais;
- ✓ Licenciamento Ambiental;
- ✓ Fiscalização Ambiental;
- ✓ Ações Ambientais;
- ✓ Serviço de Inspeção Ambiental;
- ✓ Emissão de Carteira de Identidade ou RG;
- ✓ Atenção básica à saúde;
- ✓ Iluminação pública;
- ✓ Pavimentação das vias públicas;
- ✓ Coleta de lixo;
- ✓ Educação infantil (creches);
- ✓ Educação fundamental (escolas municipais).