



VILA FLORES - RS

Carta de Serviços ao Usuário

A Carta de Serviço ao Usuário tem por objetivo informar os usuários sobre os serviços prestados pela Ouvidoria Geral, as formas de acesso a esses serviços, bem como seu compromisso com a qualidade de atendimento.

O que é a Ouvidoria Geral?

A Ouvidoria Geral é um canal de comunicação entre o usuário dos serviços públicos e a Administração Municipal.

Serviços Oferecidos:

A Ouvidoria Geral recebe as manifestações dos usuários que podem ser: informações, reclamações, sugestões, denúncias ou elogios e, encaminha à Secretaria competente que responderá no prazo legal.

Classificação das Demandas:

Informações: O usuário encaminha manifestação solicitante informações sobre serviços e atendimentos.

Reclamações: Meio em que o usuário pode demonstrar sua insatisfação relativa ao serviço prestado.

Sugestões: Através da sugestão o usuário poderá propor ideias ou propostas de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Municipal.

Denúncias: O usuário poderá comunicar atos ilícitos, que serão encaminhados aos órgãos de controle para resolução.

Ao registrar sua manifestação (em qualquer canal de comunicação com a Ouvidoria) o usuário deverá fornecer os seguintes dados: Nome Completo, CPF e-mail, telefone e formalizar sua manifestação.

OBS: Quando o usuário solicitar que sua manifestação seja sigilosa, deverá expressar através dos campos específicos.

Os Canais Oficiais da Ouvidoria Geral:

- E-mail: ouvidoria@pmvilaflores.com.br



VILA FLORES - RS

- Telefone: (54) 3447-1313
- Site da Prefeitura “Ouvidoria”: <https://www.vilaflores.rs.gov.br/ouvidoria>
- Presencial: Rua Fabiano Ferretto, 200, Centro, Vila Flores/RS.

Etapas para o Processamento da Manifestação:

- Recebimento das Manifestações e Avaliação do conteúdo.
- Envio do Protocolo por e-mail ou presencialmente.
- Encaminhamento ao Setor responsável para resposta.
- Envio da Resposta do Setor responsável com encerramento da demanda (Envio da resposta será por e-mail).
- Arquivamento será de forma digital (via Sistema).

Consulte a Sua Manifestação:

O usuário poderá consultar sua manifestação através do site da Prefeitura (quando a manifestação for realizada através do site, com o número do protocolo), para as manifestações via e-mail (o mesmo poderá encaminhar e-mail solicitando informações, ou entrar em contato através do telefone com o número de protocolo).