



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE NOVA BASSANO

CARTA DE SERVIÇOS **AO USUÁRIO**

Ouvidoria Municipal de Nova Bassano

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

O QUE É A OUVIDORIA MUNICIPAL?

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 e é regulamentada pela Instrução nº 1 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 05.11.2014, Decreto Municipal nº 11, de 1º de abril de 2019 e pelo Decreto Municipal nº 53, de 01 de outubro de 2020.

.

SERVIÇOS OFERECIDOS:

A Ouvidoria recebe as **manifestações dos cidadãos**, que podem ser **denúncias, elogios, reclamações, solicitações ou sugestões**, e, encaminha à Secretaria competente ou ao responsável pela informação, que responderá no prazo legal.

AS MANIFESTAÇÕES SE CLASSIFICAM COMO:

- **Denúncia:** comunicação sobre ato ilícito, que deve ser encaminhado aos órgãos de controle interno ou externo para resolução.
- **Elogio:** através do elogio você pode demonstrar sua satisfação com algum serviço que foi prestado ou com o atendimento.
- **Reclamação:** meio em que você pode demonstrar sua insatisfação relativa a serviço público.



*ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE NOVA BASSANO*

- **Solicitação:** esta solicitação é o requerimento de adoção de alguma providência por parte da Administração.

- **Sugestão:** através da sugestão você pode propor alguma ideia ou a formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal.

QUAIS DADOS SÃO NECESSÁRIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

A manifestação pode ser enviada para o e-mail ouvidoria@novabassano.rs.gov.br e deverá informar os seguintes dados: **Nome completo, CPF, e-mail, telefone, cidade/UF, tipo de manifestação, escrever a mensagem.** Caso seja uma denúncia e você não queira preencher todos os Dados Cadastrais, deverá apenas colocar o **tipo de manifestação e a mensagem.**

MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

1) Através do e-mail institucional:

Envie um e-mail devidamente preenchido para ouvidoria@novabassano.rs.gov.br

2) Através do site do Município de Nova Bassano:

Acesse o site do Município de Nova Bassano, na tela inicial localizado na aba superior à esquerda, possui um link chamado Ouvidoria ou direto no link: <https://www.novabassano.rs.gov.br/ouvidoria>

3) Pessoalmente:

Compareça junto ao setor de Protocolo localizado na Prefeitura Municipal, e preencha o formulário necessário de acordo com a solicitação.

ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DA MANIFESTAÇÃO:

1 - RECEBIMENTO das manifestações, avaliação do conteúdo e, se necessário, reclassificação do tipo de manifestação;

2 - ENTREGA DE RECIBO ou PROTOCOLO DE MANIFESTAÇÃO ao usuário contendo o prazo para a resposta;



*ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE NOVA BASSANO*

3 - ENCAMINHAMENTO ao setor responsável para resposta ou providência em até 20 dias, prorrogáveis por mais 20 dias.

4 - ENVIO DA RESPOSTA, da decisão da administração ao cidadão (ciência) ou INFORMAÇÃO ao cidadão sobre os encaminhamentos, no caso de prorrogação do prazo.

5 - ARQUIVAMENTO após conclusão das manifestações.

PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O prazo para resposta é de até 20 dias, prorrogáveis por mais 20 dias, com justificativa. Se não for possível responder de forma conclusiva neste prazo, a Ouvidoria informará através de resposta intermediária ao cidadão, os encaminhamentos feitos, podendo solicitar novas informações. A contagem do prazo será feita a partir do dia posterior ao pedido.

CONSULTE A SUA MANIFESTAÇÃO:

Se você realizou sua manifestação pessoalmente ou por e-mail, pode entrar em contato direto com a Ouvidoria ou aguardar o prazo para resposta.

TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO:

O atendimento se dará de forma imediata. No caso de haver mais pessoas para atendimento, será observada a ordem de chegada.

PRIORIDADES NO ATENDIMENTO:

Será proporcionado atendimento prioritário aos idosos (maiores de 60 anos), as gestantes e às pessoas com deficiência.

COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE ATENDIMENTO:

Serão realizadas pesquisas de satisfação, a serem regulamentadas, com o objetivo de aperfeiçoar os serviços, que levantarão:

- a satisfação do usuário com o serviço prestado;
- a qualidade do atendimento;



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE NOVA BASSANO**

- o cumprimento dos compromissos e prazos estabelecidos;
- a quantidade de manifestações no período;
- a melhoria da prestação dos serviços.

ACESSO À INFORMAÇÃO:

Pedidos solicitando dados, documentos, arquivos, entre outros, podem ser solicitados pelos mesmos canais citados anteriormente. As solicitações de Acesso à Informação estão regulamentadas pela Lei Federal nº 12.527/2011. Mais informações sobre a LAI estão disponíveis em nosso portal da transparência ou através do link: <https://www.novabassano.rs.gov.br/home>

DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO

Ouvidoria: (54) 3273.1649 ou 3273-1150

E-mail: ouvidoria@novabassano.rs.gov.br

“Através da participação do cidadão, a Ouvidoria pode identificar situações a serem melhoradas e propor o aprimoramento de serviços prestados!”



*ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE NOVA BASSANO*

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Gabinete do Prefeito

Prefeito: Ivaldo Dalla Costa

Telefone: (54) 3273-1649 ou 3273-1150

E-mail: prefeito@novabassano.rs.gov.br

<https://www.novabassano.rs.gov.br/secretaria/view/2>

Administração

Secretária: Leda Maria Ravanello

E-mail: administracao02@novabassano.rs.gov.br

administracao@novabassano.rs.gov.br

Telefone: (54) 3273-1649 ou 3273-1150

Link: <https://www.novabassano.rs.gov.br/secretaria/view/3>

Agricultura e Pecuária

Secretário: Valdecir Dall Agnol

E-mail: agricultura@novabassano.rs.gov.br

Telefone: (54) 3273-1649 ou 3273-1150

Link: <https://www.novabassano.rs.gov.br/secretaria/view/1>

Desenvolvimento Econômico e Captação de Recursos

Secretário: Genoir Comunello

E-mail: genoir@novabassano.rs.gov.br

Telefone: (54) 3273-1649 ou 3273-1150

Link: <https://www.novabassano.rs.gov.br/secretaria/view/9>

Educação

Secretária: Salete Teresinha Cestonaro Bongiovanni

E-mail: educacao@novabassano.rs.gov.br

Telefone: (54) 3273-1649 ou 3273-1150



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE NOVA BASSANO**

Link: <https://www.novabassano.rs.gov.br/secretaria/view/4>

Fazenda

Secretário: -

E-mail: fazenda@novabassano.rs.gov.br

Telefone: (54) 3273-1649 ou 3273-1150

Link: <https://www.novabassano.rs.gov.br/secretaria/view/5>

Obras e Viação

Secretário: -

E-mail: obras@novabassano.rs.gov.br

Telefone: (54) 3273-1649 ou 3273-1150

Link: <https://www.novabassano.rs.gov.br/secretaria/view/6>

Saúde

Secretária: Aline Luvison

E-mail: saude@novabassanors.gov.br

Telefone: (54) 3273-1649 ou 3273-1150

Link: <https://www.novabassano.rs.gov.br/secretaria/view/8>

Departamento de Esportes, vinculado a Secretaria Municipal da Educação

Responsável: Willian Nogueira de Souza

E-mail: desporto@novabassano.rs.gov.br

Telefone: (54) 3273-1649 ou 3273-1150

Link: <https://www.novabassano.rs.gov.br/departamento/view/1/esportes>

54) 3273-1649 ou 3273-1150

Link: