



## 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](mailto: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](mailto: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).

---