



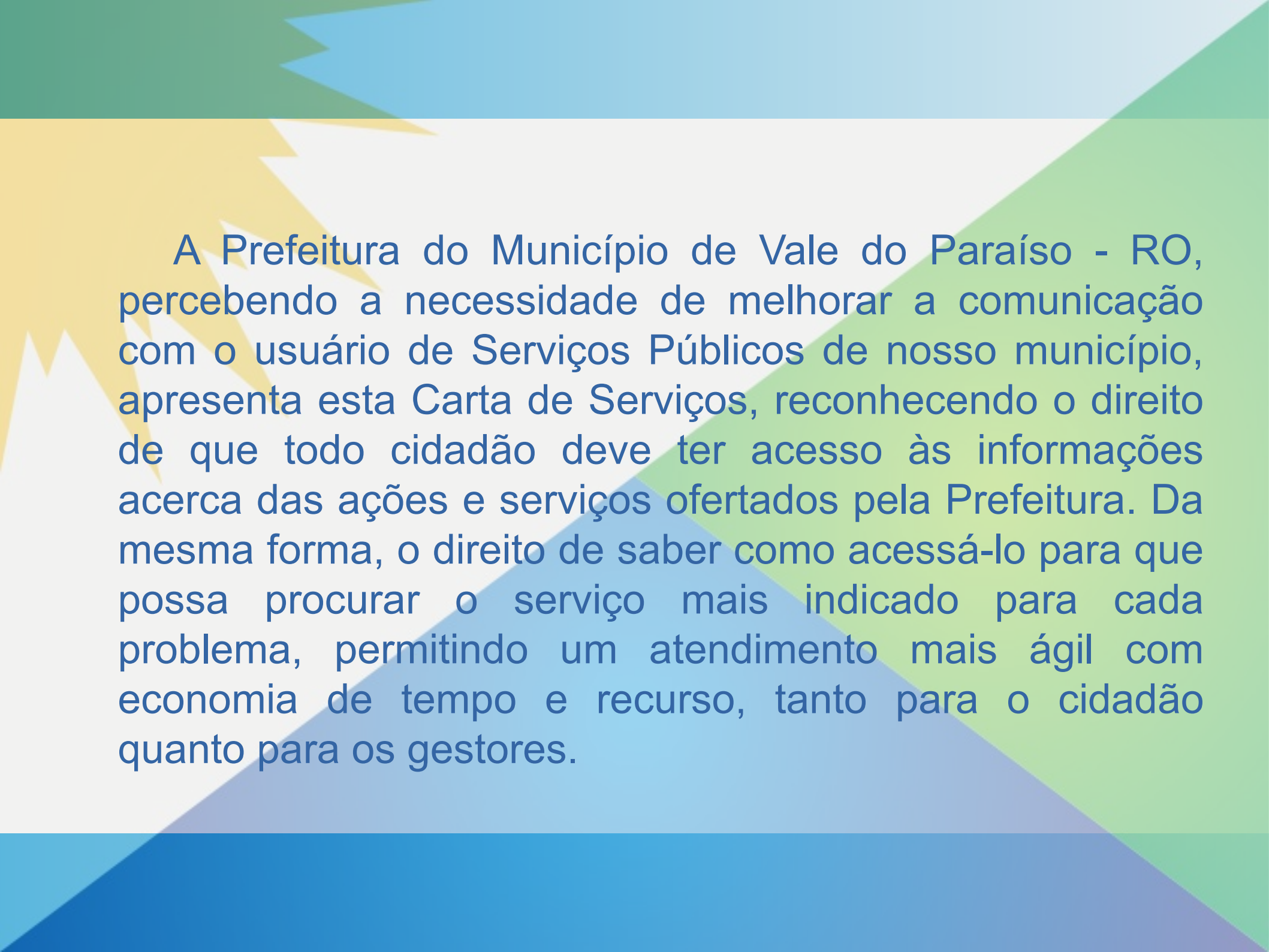
Prefeitura Municipal de Vale do Paraíso - RO

Carta de Serviços ao Cidadão

A Carta de Serviços ao Usuário é prevista pela Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017, e regulamentada pelo Decreto Municipal Nº 6929, de 26 de Fevereiro de 2021.

INTRODUÇÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão do Município de Vale do Paraíso, estado de Rondônia, é um instrumento de informação que permite transmitir aos seus munícipes os serviços prestados pela Municipalidade por meio de suas Secretarias, em suas unidades de atendimento, os modos de acessar e obter esses serviços, os objetivos e os compromissos estabelecidos para a melhoria de seus padrões. Sua publicação reproduz o compromisso da atual gestão com o que está previsto na Lei nº 13.460/2017, assegurando os princípios fundamentais de cidadania com informação e transparência, aprendizagem e interlocução permanente com a comunidade.



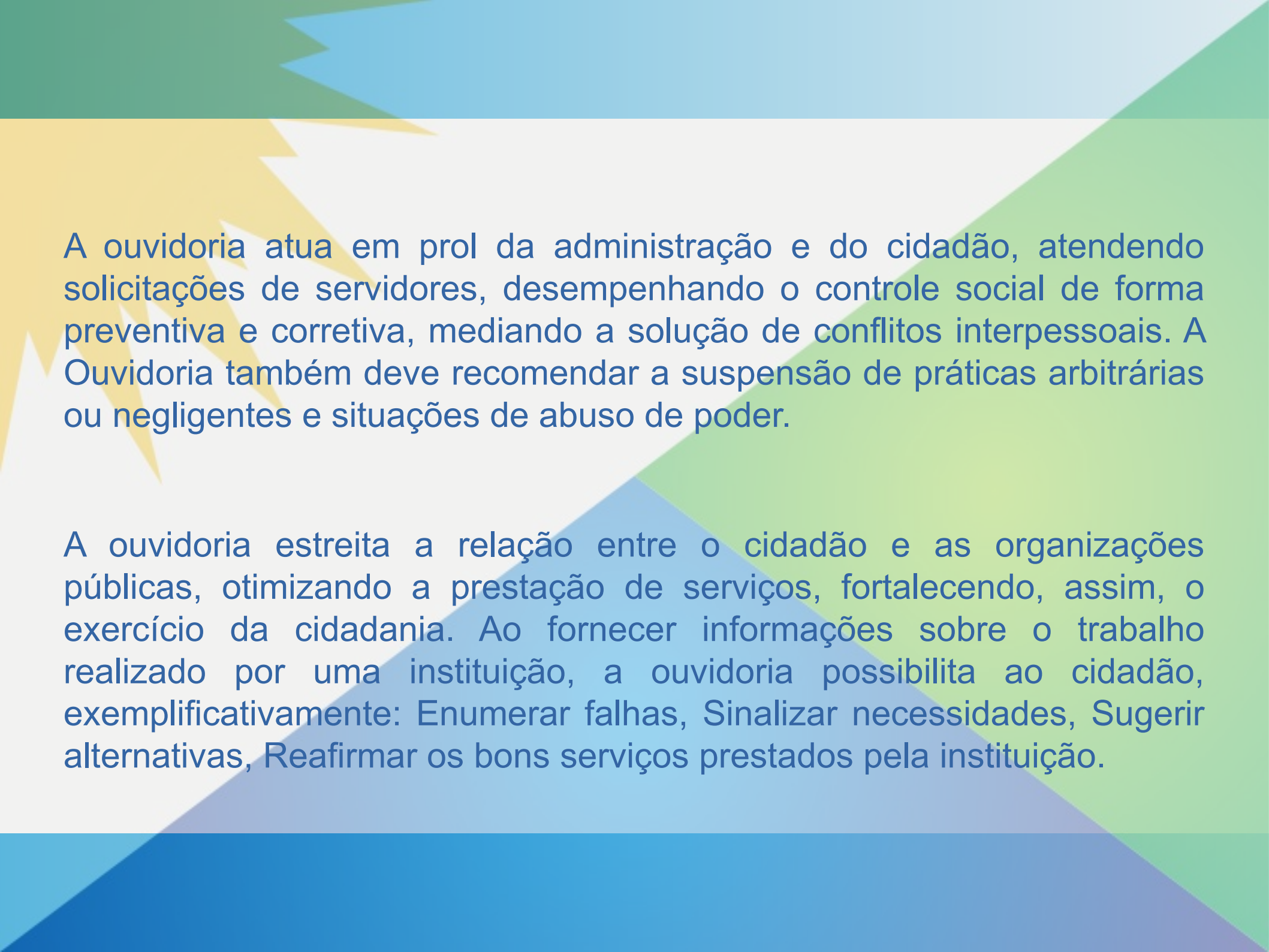
A Prefeitura do Município de Vale do Paraíso - RO, percebendo a necessidade de melhorar a comunicação com o usuário de Serviços Públicos de nosso município, apresenta esta Carta de Serviços, reconhecendo o direito de que todo cidadão deve ter acesso às informações acerca das ações e serviços ofertados pela Prefeitura. Da mesma forma, o direito de saber como acessá-lo para que possa procurar o serviço mais indicado para cada problema, permitindo um atendimento mais ágil com economia de tempo e recurso, tanto para o cidadão quanto para os gestores.

The background features a stylized landscape. In the top left, a yellow sun with pointed rays is partially visible. The sky is a light blue gradient. The middle ground shows a green mountain range. The foreground is a blue body of water. The text 'Ouvidoria Geral do Município' is centered in a dark blue font.

Ouvidoria Geral do Município

Finalidades e competências legais (Quem somos?)

Ouvidoria Geral do Município de Vale do Paraíso - RO, criada em 2018, por meio da Lei Municipal nº 1170 de 14 de Junho de 2018, é um canal de comunicação entre o cidadão e a Prefeitura que permite o alcance de diversos objetivos sociais, viabilizando o controle social da qualidade dos serviços públicos e possibilitando ao gestor a formação de diagnósticos para a ação qualitativa na melhoria da prestação dos serviços. Assim, compreende-se ouvidoria como importante meio pelo qual o cidadão participa de forma efetiva da gestão pública, na esfera municipal.



A ouvidoria atua em prol da administração e do cidadão, atendendo solicitações de servidores, desempenhando o controle social de forma preventiva e corretiva, mediando a solução de conflitos interpessoais. A Ouvidoria também deve recomendar a suspensão de práticas arbitrárias ou negligentes e situações de abuso de poder.

A ouvidoria estreita a relação entre o cidadão e as organizações públicas, otimizando a prestação de serviços, fortalecendo, assim, o exercício da cidadania. Ao fornecer informações sobre o trabalho realizado por uma instituição, a ouvidoria possibilita ao cidadão, exemplificativamente: Enumerar falhas, Sinalizar necessidades, Sugerir alternativas, Reafirmar os bons serviços prestados pela instituição.



Endereço da sede

Prédio da Prefeitura – Av. Paraíso, 2601 –
Setor 01 – Vale do Paraíso - RO.

Relação de serviços prestados (Serviços disponíveis)

A Ouvidoria Geral do Município de Vale do Paraíso tem a atribuição de receber manifestações relativas a:

Denúncias - comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

Reclamações – demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público;

Solicitação de providências – pedido para adoção de providências por parte do Município;

Sugestões – apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal;

Elogios – demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido sobre as atividades de qualquer Órgão da Administração Pública Municipal.

Recebimentos de solicitações de informações públicas

Serviços de Informação ao Cidadão - SIC

A Prefeitura de Vale do Paraíso - RO regulamentou a Lei Federal nº 12.527/11, Lei de Acesso a Informação – LAI, por meio da Lei nº 1018, de 20 de junho de 2016, que atribui a responsabilidade à Secretaria Municipal de Administração e Planejamento, por intermédio da Ouvidoria, para recebimento de solicitação via Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

Sobre os Serviços Públicos:

Público-alvo (Quem pode utilizar este serviço?)

O público interno - são os servidores e empregados da entidade que utilizam, de forma democrática, a Ouvidoria como canal para manifestar seus anseios, denunciando, representando, elogiando, criticando ou sugerindo. Nesse sentido, a Ouvidoria permite uma administração participativa.

O público externo - são pessoas ou grupos que demandam os serviços oferecidos pelo órgão público e utiliza a Ouvidoria como canal para se manifestarem.

As etapas de prestação do serviço

- Recebimento da manifestação: Recepção dos registros que chegam à ouvidoria por diversas formas de entrada, como: telefone, e-mail, carta, relato presencial, preenchimento de formulário eletrônico disponível no sítio da ouvidoria, entre outras.
- Análise: É o período em que a ouvidoria deverá analisar o teor da manifestação e verificar se há necessidade de preservar o sigilo dos dados do manifestante, além de identificar o local para o qual ela deverá ser encaminhada.
- Encaminhamento: Após a análise, a manifestação que tenha dados suficientes deverá ser encaminhada para a área responsável.

- Acompanhamento: As manifestações quando encaminhadas serão acompanhadas todos os trâmites, zelando para que as respostas ao cidadão sejam objetivas, imparciais e céleres.
- Resposta ao cidadão: Respondemos ao cidadão com a resposta final, após esgotada todas as diligências possíveis.
- Encerramento: Após o envio da resposta satisfatória, a manifestação será encerrada. Ressalte-se que, não necessariamente, uma resposta satisfatória significa atendimento ao pleito do cidadão, mas sim uma resposta esclarecedora, sincera e completa. Recomendações aos titulares dos órgãos e municípios. Diagnóstico à prefeita para melhoria na gestão.

Canais de comunicação com o serviço

Ouvidoria:

Telefone: (69) 3464-1005

E-mail: ouvidoria@valedoparaiso.ro.gov.br

Site: transparencia.valedoparaiso.ro.gov.br

The background features a stylized sun with yellow rays on the left side, partially overlapping a white sky area. Below the sky are green and blue mountain peaks. The bottom of the image is a solid blue horizontal band.

SIC:

Telefone: (69) 3464-1005

E-Mail: pedidos.e-sic@valedoparaíso.ro.gov.br

Site: <http://transparencia.valedoparaíso.ro.gov.br>

Locais, horários e informações necessárias para acessar o serviço

Prédio da Prefeitura – Av. Paraíso, 2601 – Setor 01 – Vale do Paraíso – RO.

Horário de atendimento: De Segunda a Sexta-Feira, das 07:00hs às 13:00hs, em dias úteis.

Requisitos e documentações necessárias para obter o serviço

Ouvidoria:

Para atendimento presencial – apresentar documento de identificação, endereço de e-mail e telefone para contato.

Atendimento por meio do Site – Preencher as informações solicitadas no formulário eletrônico e descrever os fatos ou especificação, de forma clara e precisa, para composição da manifestação. Utilizando este canal os usuários têm acesso a um número de protocolo, que possibilita o acompanhamento do atendimento e sua posterior avaliação.

<http://transparencia.valedoparaíso.ro.gov.br> opção: e-ouv

Prazo para responder conclusivamente as manifestações: 30 dias prorrogáveis por mais 30 dias, uma única vez, mediante justificativa.

Serviço de Informações ao Cidadão – SIC:

Para atendimento presencial – apresentar documento de identificação válido, endereço de e-mail e telefone para contato.

Atendimento por meio do Site – através do portal da transparência na opção e-SIC, preencher as informações solicitadas no formulário eletrônico, com nome completo e número de documento de identidade válido. Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida; e endereço eletrônico, preferencialmente, ou físico, do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

Prazo para resposta conclusiva – 20 dias prorrogáveis por mais 10 dias, uma única vez, mediante justificativa.