



MOSTARDAS/RS

Ouvidoria

O que é a Ouvidoria?

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Mostardas é um canal para o cidadão apresentar **sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias**, é uma espécie de “ponte” entre o cidadão e o Executivo Municipal.

A ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta, encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração, responde ao manifestante e conclui a manifestação. A manifestação é uma forma de o cidadão expressar para a ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido. Assim, pode auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos.

Os status que uma manifestação pode assumir, são:

- Arquivada;
- Cadastrada;
- Complementação Solicitada;
- Complementada;
- Concluída;
- Encaminhada para Órgão Externo – Encerrada;
- Encaminhada para outra Ouvidoria; e
- Prorrogada.

Dos tipos de manifestação, no município de Mostardas encontra-se a disposição do cidadão:

- **SUGESTÃO:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal;
- **ELOGIO:** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- **SOLICITAÇÃO:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
- **RECLAMAÇÃO:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e
- **DENÚNCIA:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

Fone para contato: (51)3673-1166 **E-mail:** ouvidoria@mostardas.rs.gov.br

Atendimento Presencial: SEGUNDA-FEIRA a SEXTA-FEIRA: Manhã: das 8 horas às 11 horas e 30 minutos Tarde: das 13 horas às 16 horas e 30 minutos.

Endereço: Rua Bento Gonçalves, 1020 - Centro de Mostardas/RS

Prefeitura Municipal de Mostardas

R. Bento Gonçalves, 1020 - Mostardas, CEP 96270-000, Horário de atendimento: das 8h às 11h30min e das 13h às 16h30min.



MOSTARDAS/RS

CARTA DE SERVIÇOS: <https://www.mostardas.rs.gov.br/pagina/view/37?slug=carta-de-servicos>

REGISTRAR MANIFESTAÇÃO

O que é a Ouvidoria?

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Mostardas é um canal para o cidadão apresentar **sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias**, é uma espécie de “ponte” entre o cidadão e o Executivo Municipal.

A ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta, encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração, responde ao manifestante e conclui a manifestação. A manifestação é uma forma de o cidadão expressar para a ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido. Assim, pode auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos.

Os status que uma manifestação pode assumir, são:

- Arquivada;
- Cadastrada;
- Complementação Solicitada;
- Complementada;
- Concluída;
- Encaminhada para Órgão Externo – Encerrada;
- Encaminhada para outra Ouvidoria; e
- Prorrogada.

Dos tipos de manifestação, no município de Mostardas encontra-se a disposição do cidadão:

- **SUGESTÃO:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal;
- **ELOGIO:** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- **SOLICITAÇÃO:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
- **RECLAMAÇÃO:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e
- **DENÚNCIA:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

Fone para contato: (51)3673-1166 **E-mail:** ouvidoria@mostardas.rs.gov.br

Atendimento Presencial: SEGUNDA-FEIRA a SEXTA-FEIRA: Manhã: das 8 horas às 11 horas e 30 minutos Tarde:

Prefeitura Municipal de Mostardas

R. Bento Gonçalves, 1020 - Mostardas, CEP 96270-000, Horário de atendimento: das 8h às 11h30min e das 13h às 16h30min.



MOSTARDAS/RS

das 13 horas às 16 horas e 30 minutos.

Endereço: Rua Bento Gonçalves, 1020 - Centro de Mostardas/RS

CARTA DE SERVIÇOS: <https://www.mostardas.rs.gov.br/pagina/view/37?slug=carta-de-servicos>

REGISTRAR MANIFESTAÇÃO

Anexos

http://mostardas.rs.gov.br/uploads/pagina/23645/5qZUGaB8U8q_ZUnq8nUiIAWiF5W37Kah.pdf
http://mostardas.rs.gov.br/uploads/pagina/23646/i_2fYAfv_RUV80pl7dS6_zq-fF5ost06.pdf
http://mostardas.rs.gov.br/uploads/pagina/23647/-2RwGXd_78ajjzHmwhrfPd9AP0xa8WzP.pdf
http://mostardas.rs.gov.br/uploads/pagina/23648/QZQyAbvy6dZZs9ddO_V7LJ_yUTsTUZ37.pdf
<http://mostardas.rs.gov.br/uploads/pagina/32041/86uTpU7q5YZnDvO2ZC15IQEXD6Z-eU0t.pdf>
<http://mostardas.rs.gov.br/uploads/pagina/37786/zS9eOT5bjlkA7iX8N7ALQ5od0VlveTb.pdf>
<http://mostardas.rs.gov.br/uploads/pagina/44511/ftH3G7677LGl8Oxs09MnEnvBPYE2Pev8.pdf>

Prefeitura Municipal de Mostardas

R. Bento Gonçalves, 1020 - Mostardas, CEP 96270-000, Horário de atendimento: das 8h às 11h30min e das 13h às 16h30min.