



CARTA DE SERVIÇOS AO USUARIO DA OUVIDORIA

ENDEREÇO: PRAÇA SÃO FRANCISCO, N.24, CENTRO – MACAMBIRA/SE

HORARIO DE ATENDIMENTO: 7H ÀS 13 H

TEL: (79) 9 9660-6915

e-mail: procuradoriademacambira@gmail.com

A Carta de Serviço 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 Geral?

A Ouvidoria Geral é uma instância de comunicação e interação entre os cidadãos e uma entidade governamental, seja municipal, estadual ou federal. Sua função é receber, analisar e encaminhar manifestações, sugestões, reclamações, elogios e denúncias dos usuários dos serviços públicos. A Ouvidoria Geral atua como um intermediário imparcial entre os cidadãos e a administração pública, buscando garantir a transparência, eficiência e qualidade dos serviços prestados pelo órgão ou entidade governamental em questão. Ela desempenha um papel fundamental na promoção da accountability (prestação de contas) e na melhoria contínua dos serviços públicos.

OUVIDORIA MUNICIPAL

É o órgão que realiza a comunicação entre o cidadão e a administração pública, pois acolhe as demandas da população. A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha o caso às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração. Ela tem previsão na Lei Federal nº 13.460, de 26.06.2017, e na Lei Complementar Municipal Nº 015/2020 de 16 de dezembro de 2020 que dispõe da estrutura administrativa da Prefeitura Municipal e das atribuições e responsabilidades dos órgãos.

Serviços Oferecidos:

A Ouvidoria é um canal que permite ao cidadão apresentar elogios, reclamações, denúncias, solicitações e sugestões dos serviços públicos e, encaminha à Secretaria competente ou ao responsável pela informação, que responderá no prazo legal.

AS MANIFESTAÇÕES SE CLASSIFICAM:



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.

Elogio:

Através do elogio você pode demonstrar sua satisfação com algum serviço que foi prestado ou com o atendimento.

Solicitação:

Esta solicitação é o requerimento de adoção de alguma providência por parte da Administração.

Reclamações:

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

Denúncia:

Comunicação sobre ato ilícito, que deve ser encaminhado aos órgãos de controle interno ou externo 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.

MEIOS PARA ENCAMINHAR A SUA MANIFESTAÇÃO:

1. No site oficial do Município de Macambira na aba Ouvidoria, clique em “Cadastre Sua Manifestação”, onde será direcionado á Plataforma Fala BR, CGU: <https://falabr.cgu.gov.br/web/SE/Macambira>
2. Atendimento presencial, na Sala da Ouvidoria, Praça São Francisco, N°24, Centro, Macambira/SE.
3. Atendimento pelo email: procuradoriademacambira@gmail.com
4. Atendimento por Telefone/WhatsApp: (79) 9 9660-6915
5. Primeiro Acesso: <https://macambira.se.gov.br/primeiro-acesso>

ETAPAS PARA O PROCESSO 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;
 3. **ENCAMINHAMENTO** ao setor responsável para resposta ou providência em até 30 dias, prorrogáveis por mais 30 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.
-

CONSULTE A SUA MANIFESTAÇÃO:

Caso você tenha realizado sua manifestação no Site pela Plataforma Fala BR, pode acompanhá-la ao entrar no sistema a clicar no campo “Minhas Manifestações”. Se você realizou sua manifestação pessoalmente ou por e-mail, pode entrar em contato direto com a Ouvidoria ou aguardar o prazo para resposta.

SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (E-SIC)

O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC foi concebido em conformidade com a Lei Federal nº **12.527/11 - Lei de Acesso à Informação**.

O SIC permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades vinculados à Administração Pública.

Atendimento: Endereço: Praça São Francisco, Nº24, Centro, Macambira/SE.

Horário de funcionamento: de 7h às 13h

Telefone: (79) 99660-6915

Informação eletrônica através do endereço:
<https://macambira.se.gov.br/portaltransparencia/?servico=cidadao/informacoes>