

## CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

### OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL

A Carta de Serviços, instituída pela LEI MUNICIPAL Nº 606/2019 tem como objetivo dar visibilidade e transparência aos serviços prestados pelo poder público.

É um documento que demonstra as formas de acesso a esses serviços, e os compromissos quanto aos padrões de qualidade de atendimento.

### O QUE É A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

A Ouvidoria Geral do Município - OGM, vinculada a Gabinete do Prefeito do Poder Executivo Municipal, que foi instituído pela Lei Municipal n.º LEI MUNICIPAL Nº 606 DE 23 DE DEZEMBRO DE 2019.

que, Dispõe sobre a criação da Ouvidoria Geral do Município de Manaquiri, regulamenta os capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que trata sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública de que trata o §3º do art. 37 da Constituição Federal e dá outras providências.

A OGM tem como principal missão ouvir a sociedade e mensurar a sua percepção acerca da qualidade dos serviços públicos e auxiliar o planejamento, acompanhamento e correção dos pontos críticos na gestão.

### I - SERVIÇOS OFERECIDOS

A Ouvidoria Geral do Município – OGM é um canal de comunicação entre os cidadãos e o poder executivo, destinado a receber e tratar diversas manifestações, tais como reclamações, solicitações, sugestões, elogios e denúncias.

**Simplifique:** Se você acha a prestação de um serviço público muito burocrática, poderá apresentar solicitação de simplificação, por meio de formulário próprio, denominado Simplifique!

**Reclamação:** Expressão de insatisfação ou descontentamento em relação a um produto, serviço ou atendimento, buscando solução para o problema apresentado.

**Solicitação:** Pedido formal para obter algum serviço, informação ou benefício, muitas vezes relacionado aos serviços prestados por uma instituição.

**Sugestão:** Proposta de melhoria ou ideia apresentada para contribuir positivamente com um serviço, produto ou processo, visando aprimorar a qualidade ou eficiência.

**Elogio:** Manifestação de satisfação ou reconhecimento em relação a um serviço, produto ou atendimento, destacando aspectos positivos e satisfatórios.

**Denúncia:** Comunicação formal que expõe atividades ilícitas, impróprias ou irregulares, geralmente com o objetivo de promover investigação e correção dos problemas identificados.

## II - ACESSAR O SERVIÇO

### ON-LINE

É um canal integrado para encaminhamento de manifestações (acesso a informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique) a órgãos e entidades do poder público.

Está disponível na Internet no endereço <https://falabr.cgu.gov.br/web/AM/Manaquiri?modoOuvidoria=1>, e funciona 24 horas.

As manifestações do tipo Reclamação, Simplifique; Sugestão; Elogio; Solicitação e Pedido de Acesso necessitam necessariamente da realização de cadastro no sistema.

Já as manifestações do tipo Denúncia podem ser realizadas tanto mediante cadastro como de forma anônima, sendo que o manifestante que optar pelo anonimato não obterá um número de protocolo e nem receberá uma resposta da ouvidoria para sua manifestação.

### PRESENCIAL

na Ouvidoria Municipal, localizada no Predio da Prefeitura de Manaquiri, na Rua Pedro Pastor, Ed. 41, – Centro – Manaquiri/AM, no Protocolo Geral, através do preenchimento do Formulário.

Por força da Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação) e Lei 13.460/2017 (código de defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos), os órgãos e entidades públicas devem proteger suas informações pessoais, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, a não ser que você autorize expressamente o acesso a estas informações.

## III - PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

**RECEBIMENTO** – Gera um número de protocolo e envia a demanda para a OGM;

**ANÁLISE** – Ouvidor Geral analisa e valida a manifestação quanto ao seu conteúdo, se é caso de sigilo e qual o órgão adequado para a resposta;

**COMPLEMENTO** - Se não for possível a validação, a Ouvidoria entra em contato como o demandante e solicita complemento de informações;

**ENCAMINHAMENTO** – A demanda é transferida para ouvidoria setorial ou para o órgão/entidade para que apresente sua resposta;

**MONITORAMENTO** – A OGM recebe e avalia a qualidade da resposta da demanda;

**RESPOSTA AO DEMANDANTE** – Após validar a resposta enviada pelo interlocutor local, a Ouvidoria Geral encaminha para o demandante, informando os procedimentos adotados no tratamento de sua demanda;

**CONCLUSÃO** – uma demanda somente será finalizada após a resposta conclusiva e com efetivo envio ao demandante.

#### **IV - PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

O prazo para resposta é de 30 (trinta) dias, prorrogável por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa.

#### **V - FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Eletrônico, presencial, telefônico e correio.

#### **VI - LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

**Central de Informação:** <https://falabr.cgu.gov.br/web/AM/Manaquiri?modoOuvidoria=1>

**Presencial:** na Ouvidoria Municipal, localizada no Predio da Prefeitura de Manaquiri, na Rua Pedro Pastor, Ed. 41, – Centro – Manaquiri/AM.

**Por e-mail:** [ouv@manaquiri.am.gov.br](mailto:ouv@manaquiri.am.gov.br)

**Por telefone:** (92) 9 8587-0553

**Pelo correio:** as manifestações endereçadas diretamente à Ouvidoria Geral do Município são registradas no Sistema e distribuídas, conforme o caso;

**Pelo Protocolo Geral:** as demandas que tratam de matéria de atribuição da Ouvidoria Geral do Município são recebidas e tratadas com prioridade.

#### **VII - PRIORIDADES DE ATENDIMENTO**

**Celeridade e qualidade** das respostas às demandas dos usuários;

**Objetividade e imparcialidade** no tratamento das manifestações;

**Gratuidade** de seus serviços e atividades;

**Pessoalidade e informalidade** das relações estabelecidas com seus usuários;

**Defesa da ética e da transparência** nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos.

O atendimento é imediato, a partir do recebimento e confirmação da demanda com o número de protocolo.

## VIII - MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

A Ouvidoria Geral do Município zela pelas seguintes diretrizes de trabalho:

**Transparência:** disponibiliza o acesso às informações, garantindo o sigilo do demandante quando solicitado, ou necessário para o trâmite da matéria;

**Responsividade:** o demandante sempre será informado da resposta de sua manifestação, ainda que a informação esteja indisponível;

**Responsabilização:** compromisso com a informação prestada ao interessado;

**Equanimidade:** atendimento personalizado, de forma justa, correta e imparcial e com tratamento igualitário de todos os demandantes;

**Governança:** atuar como um canal de articulação da sociedade e governo, incentivando a participação da sociedade na gestão pública;

**Confidencialidade:** durante a tramitação da demanda o seu conteúdo será de conhecimento exclusivo dos servidores envolvidos no processo;

## IX - PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Após receber as manifestações pelos diferentes canais de entrada, a equipe da Ouvidoria Geral realiza todo o processo de análise e tratamento das demandas;

No processo de validação da demanda é feita análise do seu conteúdo para verificar se é matéria afeta ao serviço público prestado por órgãos ou entidades do Poder Executivo Municipal, se é matéria que deve tramitar no canal de ouvidoria e ainda se é caso de solicitar a complementação do relato;

Na resposta ao demandante a Ouvidoria Geral zelará pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários.

## X - MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO

Acesse o sistema e clique em Consultar manifestação. Se você for cadastrado, acesse o

sistema, informe seu e-mail e senha. O sistema apresentará a lista das suas manifestações já realizadas. Clique em detalhar para visualizar o andamento da manifestação.

Se você não tiver ativado o seu cadastrado, na tela principal do sistema, informe o número de protocolo e o código de acesso gerado durante o registro da manifestação. Clique em consultar para visualizar o andamento da manifestação.

Quais são os status que uma manifestação pode assumir?

1. Arquivada;
2. Cadastrada;
3. Complementação Solicitada;
4. Complementada;
5. Concluída;
6. Encaminhada para Órgão Externo – Encerrada;
7. Encaminhada para outra Ouvidoria; e
8. Prorrogada.

***Links Úteis:***

<https://falabr.cgu.gov.br/web/AM/Manaquiri?modoOuvidoria=1>

***Autarquia Responsável:***

Ouvidoria Geral do Município de Manaquiri

***Secretaria Responsável:***

Gabinete do Prefeito

***Ouvidor Geral Municipal***

Joarlesson da Silva Martins

Portaria Nº 002/2021