



PREFEITURA DE
CARANGOLA
Compromisso, Trabalho e União
ADMINISTRAÇÃO 2021-2024



Ouvidoria Municipal de Carangola

Carta de Serviços

Carangola / 2022

[Digite texto]



Sumário:

- 1 – Introdução**
- 2 – Disposições Gerais**
- 3 – Serviços Oferecidos**
- 4 – Classificação das manifestações**
- 5 – Dados necessários para a manifestação**
- 6 – Meios para encaminhar as manifestações**
- 7 – Etapas para o processamento da manifestação**
- 8 – Prazo máximo para a prestação do serviço**
- 9 – Consulte a sua manifestação**
- 10 – Tempo de espera no atendimento**
- 11 – Compromisso com a qualidade de atendimento**



1 - Introdução

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Ouvidoria Municipal de Carangola

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.

2 - Disposições Gerais

DA OUVIDORIA MUNICIPAL

A Ouvidoria Municipal é um canal de comunicação entre o cidadão e a administração. Ela tem previsão na Lei Federal nº 13.460, de 26.06.2017, é regulamentada pela Lei Municipal nº 5.282/2021.

Foi criada a Ouvidoria do Município, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Direta e Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

3 - Serviços oferecidos:

A Ouvidoria será o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões, elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e a avaliação dos serviços e na gestão dos recursos públicos.

4 - Classificação das manifestações:

Sugestão: através da sugestão você pode propor alguma idéia ou a formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal.



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.

Reclamação: meio em que você pode demonstrar sua insatisfação relativa a serviço público.

Denúncia: comunicação sobre ato ilícito, que deve ser encaminhado aos órgãos de controle interno ou externo para resolução.

Pedido de Informação: meio utilizado para obter informações.

5 - Dados necessários para a manifestação:

Ao preencher o Formulário de Manifestação (modelo disponível no site oficial do Município, conforme explicações no item abaixo) ou enviar e-mail para ouvidoria@carangola.mg.gov.br, deverá informar os seguintes dados: Nome completo, CPF ou CNPJ, e-mail, telefone, tipo de manifestação, escrever a mensagem, colocar data e assinar, caso seja formulário físico.

No site oficial do Município, na aba Ouvidoria que irá direto para o site Fala.BR, o usuário deve preencher os Dados Cadastrais nos campos específicos solicitados para o acompanhamento da demanda. Caso seja uma denúncia e o indivíduo não queira preencher todos os Dados Cadastrais, deverá indicar um e-mail, para que a resposta possa ser encaminhada. Manifestações em nome de terceiros são vedadas, só serão aceitas manifestações em nome próprio ou anônimas.



6 – Meios para encaminhar as manifestações:

- no site oficial do Município de Carangola na aba “Ouvidoria”.
- serviço de atendimento presencial, junto à Prefeitura, Praça Cel. Maximiano, 88 - Centro, Carangola - MG, 36800-000, e preencha o Formulário de Manifestações;
- serviço de atendimento por telefone, Fone: (32) 3741-9606
- atendimento via Whatsapp pelo número (32) 988606349

7 – Etapas para o processamento 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 20 dias, prorrogáveis por mais 10 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.

8 – Prazo máximo para a prestação do serviço:

A Ouvidoria Geral do Município encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez. Observado o prazo acima, a Ouvidoria Geral do Município, poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas



no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia do seu conteúdo e encaminhá-la às áreas responsáveis para providências. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até vinte dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

9 – Consulte a sua manifestação:

Caso você tenha realizado sua manifestação no Site Fala.BR, você pode acompanhá-la em “Consultar Manifestação”, informando o Número do Protocolo recebido e o e-mail utilizado durante o registro da sua manifestação. Se você realizou sua manifestação pessoalmente ou por e-mail, pode entrar em contato direto com a Ouvidoria ou aguardar o prazo para resposta.

10 – Tempo de espera no atendimento:

O atendimento se dará de forma imediata. No caso de haver mais pessoas para atendimento, será observada a ordem de chegada.

11 – Compromisso com a qualidade de atendimento:

Serão realizadas pesquisas de satisfação, a serem regulamentadas, com o objetivo de aperfeiçoar os serviços, que levantarão:

- a satisfação do usuário com o serviço prestado;
- a qualidade do atendimento;
- o cumprimento dos compromissos e prazos estabelecido;
- a quantidade de manifestações no período;
- a melhoria da prestação dos serviços públicos;