



PREFEITURA DE MARILÂNDIA

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

- OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO -
Júlia Cellin
2021

APRESENTAÇÃO

► O QUE É A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO?

A Carta de Serviços ao Usuário, está prevista no art. 7º da Lei nº 13.460/2017, sendo um direito do cidadão:

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestado pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.



SUMÁRIO

POR MEIO DO PRESENTE INSTRUMENTO, A OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO APRESENTA AO USUÁRIO:

- ▶ Funções do órgão.....4
- ▶ Canais gerais de atendimento.....5
- ▶ Serviços específicos prestados.....6
- ▶ Previsão do prazo para a prestação do serviço.....7
- ▶ Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.....8
- ▶ Referências..... 9



Ouvidoria

OUVIDORIA

► FUNÇÕES?

Tem como principal objetivo, fomentar a participação popular, receber e processar as demandas do cidadão, além de contribuir na formulação de políticas públicas e na melhoria das ações de controle interno e da qualidade dos serviços municipais prestados à sociedade.

É um setor vinculado à Secretaria de Controle e Transparência, onde a mesma garante o funcionamento dinâmico e autônomo da Ouvidoria de acordo com a Lei 025/2017.



OUVIDORIA



▶ CANAIS GERAIS DE ATENDIMENTO:

Como relatar uma manifestação?

A sua manifestação pode ser feita pelos seguintes canais de atendimento:

- ▶ **PRESENCIAL:** Rua Ângela Savernini, nº 93 - Centro. Sala da Controladoria/Ouvidoria - 11:00 às 17:00 hr;
- ▶ **INTERNET** : Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - FalaBr;
- ▶ **EMAIL** : ouvidoria@marilandia.es.gov.br;
- ▶ **TELEFONE:** (27) 3724-2957 - 11:00 às 17:00 hr;
- ▶ **CARTA:** Enviada para o mesmo endereço supracitado; ou
- ▶ **OFÍCIO:** Apresentar o destinatário e protocolar na recepção/protocolo.

OUVIDORIA

▶ SERVIÇOS ESPECÍFICOS PRESTADOS:



DENÚNCIA - Apontar falhas na gestão ou no atendimento recebido;

SUGESTÃO - Propor ações úteis para melhorar a gestão;

SOLICITAÇÃO - Requerer informações ou esclarecimentos de dúvidas;

RECLAMAÇÃO: Relatar insatisfação com ações e serviços prestados;

ELOGIO - Demonstrar satisfação ou agradecer por algum serviço;

ACESSO À INFORMAÇÃO - Solicitar acesso à informações públicas;

SIMPLIFIQUE - Propor simplificações de procedimentos.

ATENÇÃO

**AVISO
IMPORTANTE**

A identificação do cidadão não é necessária para a formulação de uma manifestação!

OUVIDORIA

► PREVISÃO DO PRAZO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O artigo 16º da Lei 13.460/2017, estabelece o seguinte prazo:

Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de **trinta dias**, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria 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.



OUVIDORIA

- ▶ **LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO:**

Não obtive o resultado esperado da minha manifestação, o que fazer?



Entre em contato com a SEMCONT.

A Controladoria Geral do Município tem como responsabilidade, garantir a defesa do patrimônio público, prevenir a corrupção e promover a transparência dos atos públicos, conforme a Lei 025/2017.

Portanto, além de ser ligada diretamente com a Ouvidoria, é o órgão que promove recomendações de medidas preventivas que visam impedir a ocorrência de falhas e ineficácia.

Localizada na Rua Ângela Sarvegnini, nº 93 - Centro, térreo. 11:00 às 17:00 hr. ⁸

REFERÊNCIAS

- ▶ <https://secont.es.gov.br/ouvidoria>
- ▶ <https://ouvidoria.ufes.br/o-que-%C3%A9-ouvidoria-p%C3%BAblica>
- ▶ http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm
- ▶ https://sapl.marilandia.es.leg.br/media/sapl/public/normajuridica/2017/2409/2409_texto_integral.pdf