



PREFEITURA DE MARILÂNDIA

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

- OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO -
2024

APRESENTAÇÃO

► O QUE É A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO?

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

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 OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO APRESENTA AO USUÁRIO:

- ▶ Finalidade do órgão.....4
- ▶ Canais gerais de atendimento.....5
- ▶ Serviços específicos prestados.....6
- ▶ Previsão do prazo para a prestação do serviço.....7
- ▶ Secretaria Municipal de Controle e
Transparência.....8 e 9



Ouvidoria

OUVIDORIA

► Da Finalidade:

Sua finalidade é contribuir para garantir transparência, eficácia, economicidade, efetividade, presteza, compromisso público e ético nas atividades desempenhadas pelos agentes políticos e servidores públicos. O Setor de Ouvidoria é responsável pelos encaminhamentos das demandas recebidas, bem como pelas respostas necessárias às solicitações. É importante esclarecer que a Ouvidoria não tem poderes correccionais e/ou disciplinares.

É um setor vinculado à Secretaria de Controle e Transparência, de acordo com a Lei Complementar Municipal N.º 025/2017.



OUVIDORIA



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

- ▶ **PRESENCIAL:** Rua Ângela Saverngini, n.º 93 – Centro. Sala da Controladoria/Ouvidoria – Horário de funcionamento: 11h às 17h;
- ▶ **INTERNET:** Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FalaBr; ou pelo sistema E-SIC e E-OUV do site da Prefeitura Municipal de Marilândia;
- ▶ **EMAIL :** ouvidoria@marilandia.es.gov.br;
- ▶ **TELEFONE:** (27) 3724-2957 ou (27) 99862-4938 – 11h às 17h;
- ▶ **CARTA:** Enviada para o endereço supracitado; ou
- ▶ **OFÍCIO:** Apresentar o destinatário e protocolar na recepção/protocolo.
- ▶ **RESPONSÁVEL:** Joana Candido das Candeias

OUVIDORIA

▶ SERVIÇOS ESPECÍFICOS PRESTADOS:



DENÚNCIA – Comunicação de prática de ato ilícito, ou seja, fatos graves contrários às leis e regulamentos vigentes;

SUGESTÃO – proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal;

SOLICITAÇÃO – Pedidos de serviços, adoção de providências e de atendimentos de interesse público;

RECLAMAÇÃO – Demonstração de insatisfação relativa ao serviço público, principalmente no que diz respeito a solicitações que não foram atendidas ou que foram atendidas parcialmente;

ELOGIO – Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre os serviços oferecidos ou atendimento recebido;

ACESSO À INFORMAÇÃO – Solicitação de acesso à informação pública;

SIMPLIFIQUE – Propor simplificação de procedimentos.

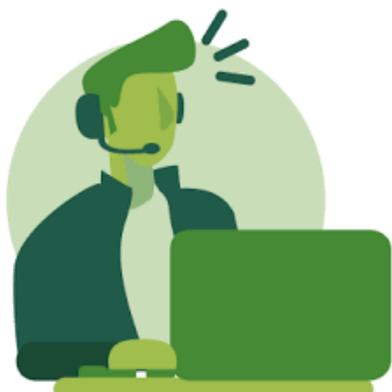
ATENÇÃO

**AVISO
IMPORTANTE**

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

OUVIDORIA

Conforme artigo 16 da Lei N.º 13.460/2017, o prazo para tratamento de manifestações de ouvidoria será de 30 dias, podendo ser prorrogado por mais uma única vez, por igual período.



SEMCONT

- ▶ **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 Secretaria Municipal de Controle e Transparência tem como responsabilidade garantir a defesa do patrimônio público, prevenir a corrupção e promover a transparência dos atos públicos, conforme a Lei Complementar Municipal N.º 025/2017.

Portanto, além de ser ligada diretamente à Ouvidoria, é o órgão que recomenda medidas preventivas a fim de impedir a ocorrência de falhas e ineficácia na prestação do serviço público.

SEMCONT

- ▶ A Secretaria Municipal de Controle e Transparência fica localizada na Rua Ângela Savernini, n.º 93, Centro – Sala da Controladoria/Ouvidoria.
- ▶ Horário de funcionamento: 11h às 17h, de segunda a sexta-feira.
- ▶ Responsável: Luiz Junio Gonçalves Marinho