

CARTA DE SERVIÇOS

OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE BREJO DA MADRE DE DEUS, ESTADO DE PERNAMBUCO

A Carta de Serviços, instituída pela Lei Municipal n.º 594/2022, 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? é o órgão do Sistema Municipal de Ouvidoria do Poder Executivo, que foi instituído pela Lei Municipal n.º 594/2022 de 09 de agosto de 2022.

A OUVIDORIA MUNICIPAL 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 pela Ouvidoria Municipal: Tem como objetivo principal, receber e responder as manifestações, reclamações e encaminhar as sugestões, os elogios e a solicitação de informações aos setores responsáveis. Sendo eles:

- Reclamação, desagrado ou protesto quanto ao serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público;
- A Solicitação pode indicar insatisfação, reclamação, noticiar problemas, devendo apresentar um requerimento de atendimento de serviço;
- Sugestões quanto a apresentação de ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública;
- Elogio demonstra reconhecimento, apreço ou satisfação com o atendimento ou com a prestação de um serviço público.

II - REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO Para encaminhar sua manifestação: É necessário acessar o formulário disponível na página <https://transparencia.brejomdeus.pe.gov.br/login>, e preencher o cadastro no Login Cidadão, que é a chave de acesso aos serviços digitais da Ouvidoria. Você deverá, obrigatoriamente, fornecer o nome, endereço de contato e telefone. O sigilo de sua identidade será preservado, se expressamente manifestado no campo específico do formulário. Depois de enviada a sua manifestação, você receberá um e-mail para confirmação com um número de protocolo e, se necessário, poderá ser solicitada a complementação de dados. **As questões pendentes de decisão judicial não são apreciadas pela Ouvidoria-Geral do Município.**

III - PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

- RECEBIMENTO – Gera um número de protocolo e envia a demanda para a Ouvidoria Municipal;
- ANÁLISE – O Ouvidor 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 com o demandante e solicita complemento de informações;

- ENCAMINHAMENTO – A demanda é transferida para o órgão/entidade para que apresente sua resposta;
- RESPOSTA AO DEMANDANTE – Após validar a resposta enviada pelo interlocutor local, a Ouvidoria 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. Após a conclusão da demanda, a Ouvidoria Municipal analisa a manifestação, buscando identificar os pontos críticos e possíveis melhorias.

IV - PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO O prazo para resposta é de vinte dias, prorrogáveis por mais dez, mediante justificativa expressa do órgão/entidade demandado.

V - FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO Eletrônico via e-mail, presencial e correios.

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

- Presencial: na Ouvidoria, localizada a praça Vereador Abel de Freitas, nº 64, centro, Brejo da Madre de Deus/PE;
- Central de Informação: <https://transparencia.brejomdeus.pe.gov.br/login>
- Pelo Gabinete do Prefeito: as demandas que tratam de matéria de atribuição da Ouvidoria 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.

VIII – PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO:

- O atendimento será o mais rápido possível, levando-se em conta demanda de serviços, a partir do recebimento do e-mail de confirmação da demanda com o número de protocolo.
- Após o ingresso da demanda na Ouvidoria o prazo é de vinte dias, prorrogáveis por mais dez, mediante justificativa expressa do órgão/entidade demandado.

IX - MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS A Ouvidoria Municipal 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;

X - PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

- Após receber as manifestações pelos diferentes canais de entrada, a equipe da Ouvidoria 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;
- Feita a validação da demanda, o sistema informatizado origina um número de protocolo e encaminha para o endereço de e-mail do demandante;
- Na resposta ao demandante a Ouvidoria zelará pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários.

XI - MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO A Ouvidoria não dispõe de mecanismo de consulta, tendo em vista que as solicitações são encaminhadas aos interlocutores locais nos respectivos órgãos que respondem à Ouvidoria que analisa se a resposta está adequada e encaminha ao demandante.