



CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA

A Carta de Serviço ao Usuário tem por objetivo informar os usuários sobre os serviços prestados pela Ouvidoria Geral, as formas de acesso a esses serviços, bem como seu compromisso com a qualidade de atendimento.

O que é a Ouvidoria Geral?

A Ouvidoria Geral é uma instância de comunicação e interação entre os cidadãos e uma entidade governamental, seja municipal, estadual ou federal. Sua função é receber, analisar e encaminhar manifestações, sugestões, reclamações, elogios e denúncias dos usuários dos serviços públicos. A Ouvidoria Geral atua como um intermediário imparcial entre os cidadãos e a administração pública, buscando garantir a transparência, eficiência e qualidade dos serviços prestados pelo órgão ou entidade governamental em questão. Ela desempenha um papel fundamental na promoção da accountability (prestação de contas) e na melhoria contínua dos serviços públicos.



Serviços Oferecidos: A Ouvidoria Geral recebe as manifestações dos usuários que podem ser: informações, reclamações, sugestões, denúncias ou elogios e, encaminha à Secretaria competente que responderá no prazo legal.

Classificação das Demandas:

Informações: O usuário encaminha manifestação solicitante informações sobre serviços e atendimentos.

Reclamações: Meio em que o usuário pode demonstrar sua insatisfação relativa ao serviço prestado.

Sugestões: Através da sugestão o usuário poderá propor ideias ou propostas de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Municipal.

Denúncias: O usuário poderá comunicar atos ilícitos, que serão encaminhados aos órgãos de controle para resolução.

Ao registrar sua manifestação (em qualquer canal de comunicação com a Ouvidoria) o usuário deverá fornecer os seguintes dados: Nome Completo, CPF e-mail, telefone e formalizar sua manifestação.

OBS: Quando o usuário solicitar que sua manifestação seja sigilosa, deverá expressar através dos campos específicos.

Os Canais Oficiais da Ouvidoria Geral:

- E-mail: prefeitura@freipaulo.se.gov.br
- Telefone: (79) 3447-1221
- Site da Prefeitura “Ouvidorias <https://freipaulo.se.gov.br/ouvidorias>”
- Presencial: Praça Capitão João Tavares, 270, Centro, Frei Paulo/SE
- Horário de Atendimento: 07:00h às 13:00h
- Primeiro Acesso “<https://freipaulo.se.gov.br/primeiro-acesso>”

Etapas para o Processamento da Manifestação:

- Recebimento das Manifestações e Avaliação do conteúdo.
- Envio do Protocolo por e-mail ou presencialmente.
- Encaminhamento ao Setor responsável para resposta ou providências.

- Envio da Resposta do Setor responsável com encerramento da demanda

(Envio da resposta será por e-mail).

- Arquivamento será de forma digital (via Sistema).

Consulte a Sua Manifestação: O usuário poderá consultar sua manifestação através do site da Prefeitura (quando a manifestação for realizada através do site, com o número do protocolo), para as manifestações via e-mail (o mesmo poderá encaminhar e-mail solicitando informações, ou entrar em contato através do telefone com o número de protocolo).