

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



CNPJ:01.612.476/0001-46 IE:ISENTO
OUVIDORIA DO MUNICÍPIO

LUCIANA DE JESUS VELOSO
Ouvidor Municipal

APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão, instituída pela Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e regulamentada no âmbito do Município de Japonvar/MG pela **Lei Municipal nº 443/2022**, tem como objetivo garantir transparência, acesso à informação e melhoria na qualidade dos serviços públicos.

Este documento apresenta, de forma clara e objetiva, os serviços prestados pela Ouvidoria Municipal, bem como as formas de acesso, prazos e compromissos assumidos com a população.

OUVIDORIA DO MUNICÍPIO



OUVIDORIA



A Ouvidoria Municipal é o espaço de diálogo entre o cidadão e a Prefeitura Municipal de Japonvar-MG, bem como um mecanismo de participação e controle social aberto para a sociedade, que se apresenta como um espaço de mediação das relações entre sociedade e a administração pública, na recepção e tratamento das manifestações sob a forma de reclamações, denúncias, solicitações e sugestões e elogios registradas através de canais de atendimento presenciais e eletrônicos.

ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

- ✓ Promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº13.460 de 26/06/2017;
- ✓ Atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos;
- ✓ Exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;



- ✓ Receber, analisar e responder às manifestações encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras Ouvidorias;
- ✓ Incentivar a Participação, a transparência, o acesso à informação e o controle social.

TIPOS DE DEMANDAS

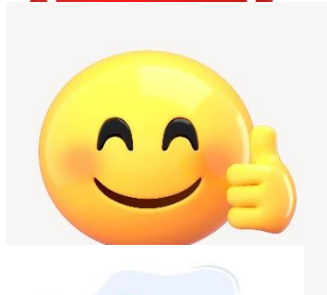
Compete à Ouvidoria Municipal, conforme previsão no Decreto nº18.810 de 29 de setembro de 2020, receber, apurar e dar encaminhamento às manifestações recebidas, assegurando o direito de respostas às demandas interpostas.



RECLAMAÇÃO – demonstração de insatisfação relativa à prestação do serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;



DENÚNCIA – ato que indica a prática de irregularidades ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;



ELOGIO – demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou atendimento recebido.



SUGESTÃO – apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos prestados por órgãos da Administração Pública Municipal;



SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS – pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal.

QUANDO SOLICITAR E QUEM PODE SOLICITAR ESSE SERVIÇO?

- ✓ Quando o município estiver insatisfeito com a solução/resultado de algum serviço público já solicitado; quando sentir-se mal atendido ou deixar de ter seus direitos garantidos
- ✓ Qualquer pessoa, empresa, entidade da sociedade civil ou qualquer organização pode registrar manifestação de ouvidoria;



LOCAIS E FORMAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO



E-MAIL

ouvidoriajaponvar@gmail.com



TELEFONE

(38) 9 97284440



ATENDIMENTO PRESENCIAL

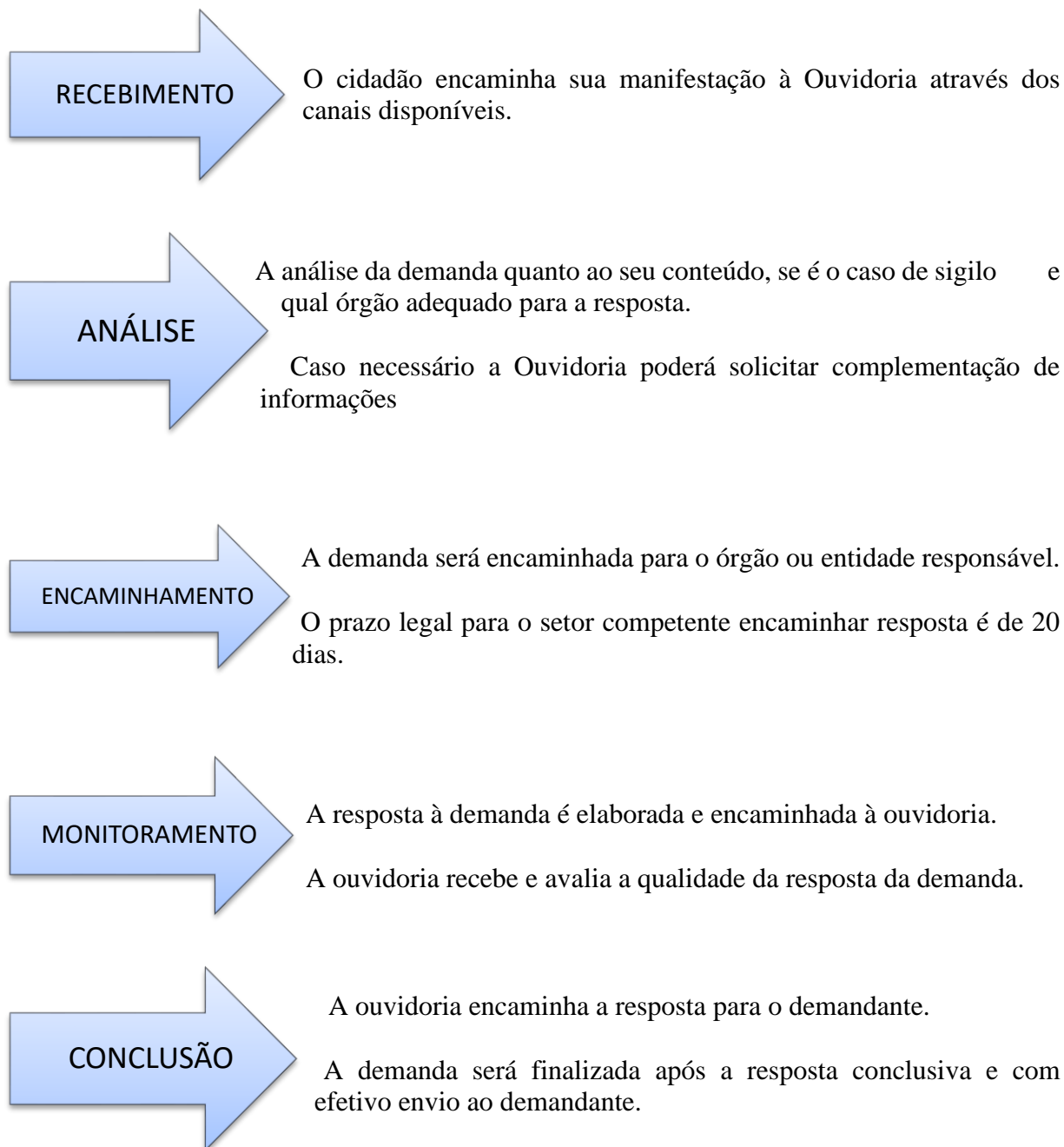
Rua Curitiba, Nº112, Centro – Japonvar-MG, CEP:39.335-000, Sala da Ouvidoria



POSTAL

À Ouvidoria do Município de Japonvar
Rua Curitiba, Nº112, Centro – Japonvar-MG, CEP:39.335-000, Sala da Ouvidoria

PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO



PREVISÃO DO PRAZO PARA EXECUÇÃO DESTE SERVIÇO

A Ouvidoria deverá coordenar o fluxo de elaboração e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias, podendo ser prorrogado nos termos do art.16 da Lei 13.460/2017.

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

- ✓ **LEI FEDERAL Nº13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, E SUAS ALTERAÇÕES.**
Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- ✓ **LEI MUNICIPAL Nº 443/2022 – MUNICÍPIO DE JAPONVAR/MG**
Dispõe sobre a organização da Estrutura Administrativa Do Poder Executivo do Município.