

MUNICÍPIO DE TRÊS RIOS - RJ

Carta de Serviços da Ouvidoria

2023

SUMÁRIO

01

INTRODUÇÃO

02

PRINCÍPIOS

03

ATRIBUIÇÕES

04

TIPOS DE DEMANDA

05

ROTEIRO DE ACESSO

06

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

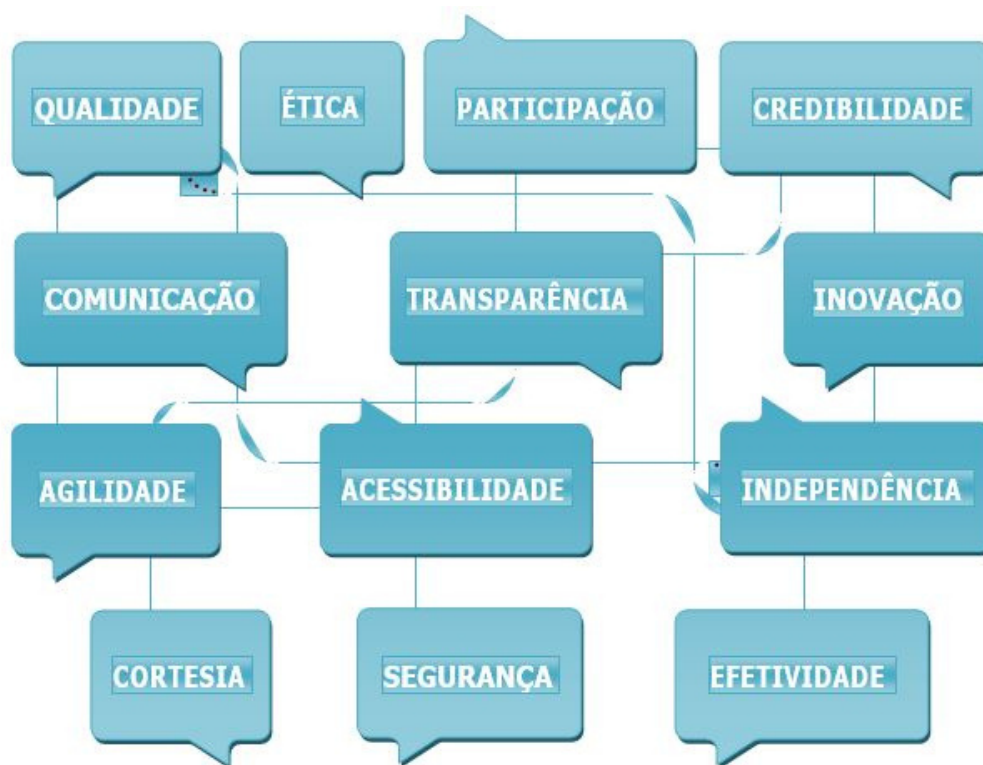
INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é um canal de interlocução entre o cidadão e o órgão, que atua como uma instância de controle e participação social, sendo responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos aos serviços prestados à população, como também pela disponibilização das informações sobre assuntos ligados à atuação e funcionamento das Secretarias do município. Tem o objetivo de garantir o efetivo direito à informação ao usuário do serviço público como mecanismo de participação e controle social, a fim de aprimorar a qualidade dos serviços prestados pelo município.

Assim, a Ouvidoria constitui relevante canal de comunicação por meio do qual a sociedade pode sugerir, noticiar, reclamar, elogiar e solicitar informações e esclarecimentos a respeito dos serviços prestado

PRINCÍPIOS

O exercício da atividade de Ouvidoria deve estar pautado pelos princípios básicos da transparência, imparcialidade, senso crítico e discricção em defesa dos interesses do cidadão, observando-se as normas e os regulamentos que possibilitam o equilíbrio nas relações de consumo de produtos e serviços e, ainda, garantindo que o cidadão tenha um atendimento atencioso, digno e com padrão adequado de qualidade.



ATRIBUIÇÕES

- Receber e tratar todas as manifestações com isenção e imparcialidade;
- Orientar o usuário quanto ao encaminhamento de sugestões, elogios e reclamações;
- Informar ao usuário o resultado de sua manifestação, usando uma linguagem simples, objetiva e compreensível;
- Controlar,acompanhar e encaminhar as manifestações as Secretarias competentes para adoção das providências cabíveis;
- Divulgar os serviços prestados pela Ouvidoria e os resultados alcançados;
- Identificar oportunidades de melhoria e propor medidas corretivas e preventivas;
- Tornar a Ouvidoria conhecida pela sociedade;
- Propor e realizar parcerias com órgão se entidades para intercâmbio de conhecimento e boas práticas.



TIPOS DE DEMANDA

As manifestações realizadas pelo cidadão devem conter: característica da informação, caráter da informação, informações sobre o fato e sua autoria, se for o caso, a indicação das provas de que tenha conhecimento. Após a conclusão do registro da manifestação, o cidadão receberá um número de protocolo e uma senha para acompanhar a manifestação.

Será mantida a privacidade do manifestante que registrar demanda sob o estado de sigilo, quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária.

AS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA SÃO CLASSIFICADAS EM:



ELOGIO - DEMONSTRAÇÃO DE RECONHECIMENTO, APREÇO OU SATISFAÇÃO EM FACE DE UM SERVIÇO PRESTADO OU PELA ATUAÇÃO DE SEUS AGENTES;



SOLICITAÇÃO - FORMALIZAÇÃO DE PEDIDO DE PROVIDÊNCIA E ORIENTAÇÃO;



RECLAMAÇÃO - MANIFESTAÇÃO DE INSATISFAÇÃO COM AÇÃO OU OMISSÃO DA PREFEITURA, SUAS SECRETARIAS E AGENTES;



NOTÍCIA DE FATO - (DENÚNCIA, NOS TERMOS DA LEI 13.460/2017) - RELATO DE ATO IRREGULAR PRATICADO POR AGENTE, ÓRGÃO OU ENTIDADE SUJEITO AO CONTROLE DA ADMINISTRAÇÃO ;



SUGESTÃO - PROPOSTA DE APRIMORAMENTO OU INOVAÇÃO DAS ATIVIDADES DA PREFEITURA

ROTEIRO DE ACESSO

1

O USUÁRIO ENCAMINHA SUA MANIFESTAÇÃO À OUVIDORIA DO MUNICÍPIO.



2

APÓS REGISTRADA A MANIFESTAÇÃO NO SISTEMA RECEBERÁ NUMERAÇÃO DE PROTOCOLO PARA ACOMPANHAMENTO DA TRAMITAÇÃO PELO USUÁRIO.



3

APÓS ANÁLISE DO CONTEÚDO DA MANIFESTAÇÃO, AS INFORMAÇÕES DA RESPOSTA AO USUÁRIO SERÃO ELABORADAS PELA PRÓPRIA OUVIDORIA OU PELA SECRETARIA RESPONSÁVEL



4

A DEMANDA PODERÁ SER ENCAMINHADA À UNIDADE RESPONSÁVEL, QUE TERÁ PRAZO DE ATÉ 30 DIAS PARA RESPONDER À OUVIDORIA, PERMITIDA A PRORROGAÇÃO CONFORME O CASO.



5

A OUVIDORIA ELABORA E ENCAMINHA A RESPOSTA AO MANIFESTANTE.



6

A OUVIDORIA FINALIZA O ATENDIMENTO QUANDO O USUÁRIO RECEBE A REPOSTA CONCLUSIVA.



CANAIS DE COMUNICAÇÃO



01 Período de Atendimento

Segunda a Sexta de 12 às 17h



02 Telefone

(24) 2252-2390 – 09 às 17h



03 E-mail

ouvidoria@tresrios.rj.gov.br

Ouvidor – Iuri Medeiros



Acesso à Informação

1. Acesse: falabr.cgu.gov.br
(caso não tenha, realizar cadastro Gov.Br)

2. Preencha o formulário de solicitação de
pedido de informação

3. Acompanhe o pedido pelo Fala.BR

4. Na plataforma o cidadão pode:

- Acompanhar o andamento do pedido;
- Entrar com recursos;
- Consultar as respostas recebidas;
- Entrar com reclamação, caso o pedido não tenha sido atendido