

# Carta de Serviços Ouvidoria Geral





# Ouvidoria Geral do Município

A **Ouvidoria Geral do Município – OGM**, foi instituída em 29 de agosto de 2014, por meio da Lei municipal n. 620/2014. A qual tem por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração Direta e Indireta, inclusive das empresas Públicas e Sociedades nas quais o Município detenha capital majoritário, e entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos Públicos, na prestação de serviços à população. E ela é um órgão de apoio e assistência direta ao Prefeito integrante da Administração Pública Municipal Direta.

## ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA:

- I - ouvir o cidadão e prover com informações os órgãos da Administração Direta e Indireta, objetivando a criação de políticas públicas de atendimento ao Cidadão, voltadas para a melhoria da qualidade dos serviços Públicos da Prefeitura Municipal de Canabrava do Norte – MT;
- II - viabilizar um canal direto entre a Prefeitura e o cidadão, a fim de possibilitar respostas a problemas no tempo mais rápido possível;
- III - receber e examinar sugestões, reclamações, elogios e denúncias dos cidadãos relativos aos serviços e ao atendimento prestados pelos diversos órgãos da Prefeitura de Canabrava do Norte - MT, dando encaminhamento aos procedimentos necessários para a solução dos problemas apontados, possibilitando o retorno aos interessados;
- IV - encaminhar aos diversos órgãos da Prefeitura de Canabrava do Norte as manifestações dos cidadãos, acompanhando as providências adotadas e garantindo o retorno aos interessados.
- V - elaborar pesquisas de satisfação dos usuários dos diversos serviços prestados pelos Órgãos da Prefeitura de Canabrava do Norte;
- VI - apoiar tecnicamente e atuar com os Diversos órgãos da Administração Direta e Indireta, visando à solução dos problemas apontados pelos cidadãos;
- VII - produzir relatórios que expressem expectativas, demandas e nível de satisfação da sociedade e sugerir as mudanças necessárias, a partir da análise e interpretação das manifestações recebidas;
- VIII - recomendar a instauração de procedimentos administrativos para exame técnico das questões e a adoção de medidas necessárias para a adequada prestação de serviço público, quando for o caso;
- IX - contribuir para a disseminação de formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização dos serviços prestados pela Prefeitura de Canabrava do Norte;
- X - aconselhar o interessado a dirigir-se à autoridade competente quando for o caso;
- XI - resguardar o sigilo referente às informações levadas ao seu conhecimento, no exercício de suas funções;
- XII - divulgar, através dos diversos canais de comunicação da Prefeitura de Canabrava do Norte, o trabalho realizado pela Ouvidoria, assim como informações e orientações que considerar necessárias ao desenvolvimento de suas ações;
- XIII - Apresentar, ao Prefeito, relatórios de ocorrência;

Servidora nomeada para responder pela Ouvidoria Geral do Município - OGM; sr.<sup>a</sup> Helem da Silva Nunes, nomeada através da Portaria n. 286/2017, de 03 de agosto de 2017.

Serviços da Ouvidoria Geral do Município disponíveis no quadro abaixo



# Ouvidoria Geral do Município

<b>Serviços disponíveis</b>	<b>Requisito de atendimento</b>	<b>Meio utilizado</b>	<b>Compromisso de atendimento</b>	<b>Local de acesso</b>	<b>Horário de atendimento</b>	<b>Prazo</b>
Recebimento de denúncias	O cidadão comunica a insatisfação com a prestação de algum serviço público. Deverá indicar os fatos objetivamente indicando o órgão ou o servidor que prestou atendimento inadequado. Dados como data, local, hora dos fatos, referência oficiais como número de documentos entre outros que permitam	Telefone:(66) 3577-1152 (66) 984076955 Email: ogm14.cbn@gmail.com Presencial: Avenida Aurea Tavares de Amorim, S/N, Setor Vila São João Predio da Prefeitura. Site: <a href="http://canabradonorte.mt.gov.br/transparencia/e-sic/ouvidoria">http://canabradonorte.mt.gov.br/transparencia/e-sic/ouvidoria</a>	Atendimentos presenciais preferenciais a idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e portadores de necessidades especiais . Restrição de acesso a dados pessoais quando é solicitado, a ouvidoria.preserva a identidade dos envolvidos e mantém sigilo absoluto sobre as informações tratadas.	<b>Avenida Aurea Tavares de Amorim, S/N, Setor Vila São João Predio da Prefeitura.</b> Site: <a href="http://canabradonorte.mt.gov.br">http://canabradonorte.mt.gov.br</a>	24 h pela internet, presencialmente de segunda a sexta 7:30h às 11:30h e das 13:30h às 17:30 h	Prazo de 30 dias
Recebimento de elogio	Manifestação deve conter os elementos mínimos que identifiquem o servidor elogiado	Telefone:(66) 3577-1152 (66) 984076955 Email: ogm14.cbn@gmail.com Presencial: Avenida Aurea Tavares de Amorim, S/N, Setor Vila São João Predio da Prefeitura. Site: <a href="http://canabradonorte.mt.gov.br/transparencia/e-sic/ouvidoria">http://canabradonorte.mt.gov.br/transparencia/e-sic/ouvidoria</a>	Atendimentos presenciais preferenciais a idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e portadores de necessidades especiais . Restrição de acesso a dados pessoais quando é solicitado, a ouvidoria.preserva a identidade dos envolvidos e mantém sigilo absoluto sobre as informações tratadas.	<b>Avenida Aurea Tavares de Amorim, S/N, Setor Vila São João Predio da Prefeitura.</b> Site: <a href="http://canabradonorte.mt.gov.br">http://canabradonorte.mt.gov.br</a>	24 h pela internet, presencialmente de segunda a sexta 7:30h às 11:30h e das 13:30h às 17:30 h	Resposta ao municípe em até 30 dias



# Ouvidoria Geral do Município

Serviços disponíveis	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Recebimento de reclamação	O cidadão comunica a insatisfação com a prestação de algum serviço público. Deverá indicar os fatos objetivamente indicando o órgão ou o servidor que prestou atendimento inadequado. Dados como data, local, hora dos fatos, referência oficiais como número de documentos entre outros que permitam	Telefone:(66) 3577-1152 (66) 984076955 Email: ogm14.cbn@gmail.com Presencial: Avenida Aurea Tavares de Amorim, S/N, Setor Vila São João Predio da Prefeitura. Site: <a href="http://canabradonorte.mt.gov.br/transparencia/e-sic/ouvidoria">http://canabradonorte.mt.gov.br/transparencia/e-sic/ouvidoria</a>	Atendimentos presenciais preferenciais a idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e portadores de necessidades especiais . Restrição de acesso a dados pessoais quando é solicitado, a ouvidoria.preserva a identidade dos envolvidos e mantém sigilo absoluto sobre as informações tratadas.	<b>Avenida Aurea Tavares de Amorim, S/N, Setor Vila São João Predio da Prefeitura. Site: <a href="http://canabradonorte.mt.gov.br">http://canabradonorte.mt.gov.br</a></b>	24 h pela internet, presencialmente de segunda a sexta 7:30h às 11:30h e das 13:30h às 17:30 h	Em 30 dias,
Recebimento de pedidos de acesso à informação	Cadastrar-se no portal do e-sic no atendimento físico é necessária a apresentação de um documento de identificação	Telefone:(66) 3577-1152 (66) 984076955 Email: ogm14.cbn@gmail.com Presencial: Avenida Aurea Tavares de Amorim, S/N, Setor Vila São João Predio da Prefeitura. Site: <a href="http://canabradonorte.mt.gov.br/transparencia/e-sic/ouvidoria">http://canabradonorte.mt.gov.br/transparencia/e-sic/ouvidoria</a>	Atendimentos presenciais preferenciais a idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e portadores de necessidades especiais . Restrição de acesso a dados pessoais quando é solicitado, a ouvidoria.preserva a identidade dos envolvidos e mantém sigilo absoluto sobre as informações tratadas.	<b>Avenida Aurea Tavares de Amorim, S/N, Setor Vila São João Predio da Prefeitura. Site: <a href="http://canabradonorte.mt.gov.br">http://canabradonorte.mt.gov.br</a></b>	24 h pela internet, presencialmente de segunda a sexta 7:30h às 11:30h e das 13:30h às 17:30 h	A partir do dia seguinte ao registro de um novo pedido, o órgão tem até 20 dias para enviar sua resposta. * O órgão ou entidade municipal pode prorrogar esse prazo por mais 10 dias, mediante justificativa; * O cidadão tem até 10 dias para registrar um recurso de primeira instância, a partir do envio da resposta; * O órgão tem até 5 dias para analisar o recurso e apresentar seu parecer



# Ouvidoria Geral do Município

Serviços disponíveis	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Recebimento de sugestão	O cidadão comunica sua sugestão em relação à melhoria do serviço público. Deverá indicar de forma objetiva o resultado esperado.	Telefone:(66) 3577-1152 (66) 984076955 Email: ogm14.cbn@gmail.com Presencial: Avenida Aurea Tavares de Amorim, S/N, Setor Vila São João Predio da Prefeitura. Site: <a href="http://canabradonorte.mt.gov.br/transparencia/e-sic/ouvidoria">http:// canabradonorte.mt.gov.br/ r/transparencia/e-sic/ ouvidoria</a>	Atendimentos presenciais preferenciais a idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e portadores de necessidades especiais . Restrição de acesso a dados pessoais quando é solicitado, a ouvidoria.preserva a identidade dos envolvidos e mantém sigilo absoluto sobre as informações tratadas.	<b>Avenida Aurea Tavares de Amorim, S/N, Setor Vila São João Predio da Prefeitura. Site: <a href="http://canabradonorte.mt.gov.br">http:// canabradonorte.mt.gov.br</a></b>	24 h pela internet, presencialmente de segunda a sexta 7:30h às 11:30h e das 13:30h às 17:30 h	Prazo de resposta do órgão em 30 dias.

