



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL CANABRAVA DO NORTE

“Unindo esforços, somando competências!”



Ouvidoria Geral

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

OUVIDORIA MUNICIPAL DE CANABRAVA DO NORTE-MT.

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

A Ouvidoria Municipal de Canabrava do Norte-MT, é um canal de comunicação entre o cidadão e a administração. Ela tem previsão na Lei Federal nº 13.460, de 26.06.2017, é regulamentada pela Instrução nº 1 da Ouvidoria -Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 05.11.2014 e pela Decreto Municipal N.721/2019, de 23 de Setembro de 2019, Instrução Normativa Municipal SCI 002/2019, e Decreto Municipal N.963/2022 de 16 de Março de 2022 e Lei 1067 de 30 de dezembro de 2020:

O QUE É O SERVIÇO:

O Sistema de **Ouvidoria** é um canal aberto entre o cidadão e o município. A sua finalidade é receber, encaminhar e acompanhar sugestões, reclamações, denúncias e elogios referentes aos serviços públicos municipais, de forma humanizada e eficiente, no intuito de melhor oferecer atendimento adequado ao cidadão.

QUANDO UTILIZAR A OUVIDORIA?

Você pode acionar a Ouvidoria após ter sido atendido em qualquer área da Prefeitura de Canabrava do Norte-MT ou demais canais de atendimento disponíveis, caso queira se manifestar a respeito do atendimento prestado ou queira fazer uma reclamação, denúncia, sugestão, solicitação, elogios ou esclarecer alguma dúvida.

COMO A OUVIDORIA ATUA?

A Ouvidoria atua em três momentos.

Primeiramente, recebe, analisa e encaminha as manifestações dos clientes aos setores responsáveis pelo assunto apresentado.



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL CANABRAVA DO NORTE



“Unindo esforços, somando competências!”

Ouvidoria Geral

Em seguida, acompanha as providências adotadas, cobra soluções e mantém os clientes informados sobre o resultado ou a conclusão de suas Manifestações.

Por fim, a Ouvidoria elabora relatórios sobre atendimentos, resultados e avaliações dos usuários, de modo a subsidiar os gestores na tomada de decisões.

Estes dados devem ser preenchidos com muita atenção: Nome – E-mail – Telefone, será através destes que a Ouvidoria entrará em contato para dar retorno da Manifestação.

ASSUNTO:

Deve-se escolher um dos assuntos apresentados abaixo:

SOLICITAÇÃO:

Mensagem que contenha solicitação de informação ou acesso a produtos e serviços oferecidos pela Prefeitura de Canabrava do Norte.

ELOGIO:

Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pela Prefeitura de Canabrava do Norte, através de seus servidores.

SUGESTÃO:

Mensagem apresentando propostas de ações ou ideias, voltadas para a melhoria dos produtos e serviços da Prefeitura de Canabrava do Norte.

RECLAMAÇÃO:

Expressar reclamação, desagrado ou protesto a respeito de qualquer serviço prestado, ação ou omissão da Prefeitura de Canabrava do Norte ou de seus servidores.

DENÚNCIA:

Noticiar fatos ou acusações contra ato, pessoa ou órgão que descumpra ou não respeite norma jurídica ou procedimento legal que deveria seguir ou que cause prejuízo ao erário público ou dano ao patrimônio da Prefeitura de Canabrava do



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL CANABRAVA DO NORTE

“Unindo esforços, somando competências!”



Ouvidoria Geral

Norte-MT. Para que uma denúncia seja aceita, ela deve ser acompanhada das seguintes informações: identificação da pessoa denunciada (indicação de CNPJ ou CPF, se possível); nome área/setor no qual ocorre a irregularidade e descrição da irregularidade com fundamentação mínima capaz de permitir a apuração. A denúncia anônima será aceita e processada, porém não se constituirá prova ou indício isolado, sendo necessária investigação.

QUAIS DADOS SÃO NECESSÁRIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

Ao preencher o Formulário de Manifestação, modelo disponível no site oficial do Município na aba “Ouvidoria-portal, ou portal da transparência, E-SIC (serviço eletrônico de informação ao cidadão) ou enviar e-mail para <http://webmail.canabravadonorte.org>, deverá informar os seguintes dados: Nome completo, CPF, e-mail, telefone, cidade/UF, tipo de manifestação, escrever a mensagem, colocar data e assinar, caso seja formulário físico.

OUTROS MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

Serviço de atendimento presencial, junto à Ouvidoria Geral, situada no prédio do Detran-MT, na avenida Áurea Tavares de Amorim, centro de Canabrava do Norte-MT, e preencha o Formulário de Manifestações físico ou faça sua manifestação, que será reduzida a termo, levando a assinatura do usuário; serviço de atendimento por telefone, Fone: 55 66-35771152 (Whatsapp).

CONSULTE A SUA MANIFESTAÇÃO:

Caso você tenha realizado sua manifestação, pode acompanhá-la em “Consultar Manifestação”, informando o Número do Protocolo recebido, no site oficial do Município na aba “Ouvidoria-portal, ou portal da transparência, E-SIC (serviço eletrônico de informação ao cidadão) ou por e-mail: <http://webmail.canabravadonorte.org>. Se você realizou sua manifestação pessoalmente, pode entrar em contato direto com a Ouvidoria Geral no telefone 66-35771152, ou aguardar o prazo para resposta.

MENSAGEM:

As manifestação, deverão ser feita de maneira clara e com o maior número de dados possíveis, para que se possamos fazer uma apuração com clareza e precisão dos fatos elencados.



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL CANABRAVA DO NORTE

“Unindo esforços, somando competências!”



Ouvidoria Geral

COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE ATENDIMENTO:

Serão realizadas pesquisas de satisfação on line, com o objetivo de aperfeiçoar os serviços, que levantarão: a satisfação do usuário com o serviço prestado; a qualidade do atendimento; o cumprimento dos compromissos e prazos estabelecidos; -a quantidade de manifestações no período; -a melhoria da prestação dos serviços ofertados.

FALE CONOSCO:

Atendimento:

Início 07:30 às 11:30 e das 13:30 até 17:30 hs, de Segunda à Sexta-Feira, ou ininterruptamente através da Ouvidoria Online (66) 3577-1152 (Whatsapp) e ou <http://webmail.canabradonorte.org>

OUVIDORIA GERAL.