



## Câmara Municipal de Formosa do Rio Preto-BA

### **CARTA DE SERVIÇOS – CÂMARA MUNICIPAL DE FORMOSA DO RIO PRETO**

#### **DESCRIÇÃO:**

A Carta de Serviços, instituída pela **LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017 e a Resolução Municipal nº 02/2019**, tem como objetivo dar visibilidade e transparência aos serviços prestados pelo poder público, ou seja, 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.

#### **REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO**

Para encaminhar sua manifestação é necessário acessar o formulário disponível na página <https://sai.io.org.br/ba/camaraformosadoriopreto/site/Ouvidoria>, e preencher o cadastro, que é a chave de acesso aos serviços digitais do governo.

Você deverá, obrigatoriamente, fornecer o nome, endereço de contato e telefone. O sigilo de sua identidade será preservado, se expressamente manifestado no campo específico do formulário.

Depois de enviada a sua manifestação, você receberá um e-mail para confirmação com um número de protocolo e, se necessário, poderá ser solicitada a complementação de dados.

#### **SERVIÇOS OFERECIDOS**

A Ouvidoria Municipal, recebe manifestações, reclamações e encaminha as sugestões, os elogios e a solicitação de informações.

- **Reclamação** é o desagrado ou protesto quanto ao serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público;
- **Solicitação** pode indicar insatisfação, reclamação, noticiar problemas, deve apresentar um requerimento de atendimento de serviço;



## Câmara Municipal de Formosa do Rio Preto-BA

- **Sugestão** apresenta ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública;
- **Elogio** demonstra reconhecimento, apreço ou satisfação com o atendimento ou com a prestação de um serviço público.

A Ouvidoria Municipal quando recebe denúncias ou pedido de acesso à informação/SIC, transfere, via sistema informatizado, ao canal adequado (SIC ou Denúncia).

### PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

- **RECEBIMENTO** – Gera um número de protocolo e envia a demanda para os responsáveis
- **ANÁLISE** – Ouvidor analisa e valida a manifestação quanto ao seu conteúdo, se é caso de sigilo e qual o órgão adequado para a resposta;
- **COMPLEMENTO** - Se não for possível a validação, a Ouvidoria entra em contato como o demandante e solicita complemento de informações;
- **ENCAMINHAMENTO** – A demanda é transferida para ouvidoria setorial ou para o órgão/entidade para que apresente sua resposta;
- **RESPOSTA AO DEMANDANTE** – Após validar a resposta enviada pelo interlocutor local, a Ouvidoria Municipal encaminha para o demandante, informando os procedimentos adotados no tratamento de sua demanda;
- **CONCLUSÃO** – uma demanda somente será finalizada após a resposta conclusiva e com efetivo envio ao demandante.

Após a conclusão da demanda, a Ouvidoria analisa a manifestação, buscando identificar os pontos críticos e possíveis melhorias.

### PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO



## Câmara Municipal de Formosa do Rio Preto-BA

O prazo para resposta é de vinte dias, prorrogáveis por mais dez, mediante justificativa expressa do órgão/entidade demandado.

### **FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Eletronico: <https://sai.io.org.br/ba/camaraformosadoriopreto/site/Ouvidoria>

E-mail: [ouvidoria@cmformosadoriopreto.ba.gov.br](mailto:ouvidoria@cmformosadoriopreto.ba.gov.br)

Presencial: Câmara Municipal de Formosa do Rio Preto, sala da Ouvidoria.

### **MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO**

A Ouvidoria dispõe de mecanismo de consulta, na opção “acompanhe sua manifestação” onde será requisitado a apresentação do protocolo de atendimento.