

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

OUVIDORIA MUNICIPAL DE MIRAÍ-MG

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.

OUVIDORIA MUNICIPAL

A Ouvidoria será o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

Prevista pela Lei Federal nº 13.460, de 26.06.2017 e regulamentada pela Lei Municipal nº 1.736, de 07 de agosto de 2019.

SERVIÇOS OFERECIDOS

- receber denúncias, reclamações e representações sobre atos administrativos.
- receber sugestões de aprimoramento, críticas, elogios e pedidos de informação sobre as atividades da Administração Pública Municipal;
- manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelas unidades administrativas, excepcionados os casos em que necessário for o sigilo, garantindo o retorno dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;

AS MANIFESTAÇÕES SE CLASSIFICAM COMO:

Sugestão: através da sugestão você pode propor alguma ideia ou a formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal.

Elogio: através do elogio você pode demonstrar sua satisfação com algum serviço que foi prestado ou com o atendimento.

Solicitação: esta solicitação é o requerimento de adoção de alguma providência por parte da Administração.

Reclamação: meio em que você pode demonstrar sua insatisfação relativa a serviço público.

Denúncia: comunicação sobre ato ilícito, que deve ser encaminhado aos órgãos de controle interno ou externo para resolução.

MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

1) Acesse o portal da transparência <http://www.mirai.mg.gov.br>

Na aba contatos, clique em enviar mensagem e preencha os dados solicitados.

2) Ligando para o telefone (32) 3029-6699 , solicitando conversar com o responsável pela Ouvidoria do Município.

3) Encaminhando o e-mail para ouvidoria@mirai.mg.gov.br.

ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DA MANIFESTAÇÃO:

1 - RECEBIMENTO das manifestações, avaliação do conteúdo e, se necessário, reclassificação do tipo de manifestação;

2 - ENTREGA DE RECIBO ou PROTOCOLO DE MANIFESTAÇÃO ao usuário contendo o prazo para a resposta;

3 - ENCAMINHAMENTO ao setor responsável para resposta ou providência em até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.

4 – ENVIO DA RESPOSTA, da decisão da administração ao cidadão (ciência) ou INFORMAÇÃO ao cidadão sobre os encaminhamentos, no caso de prorrogação do prazo.

5 - ARQUIVAMENTO após conclusão das manifestações.

Dúvidas? Ligue (32) 3029-6699

***OUVIDORIA É ACOLHIMENTO, SUA OPINIÃO É IMPORTANTE PARA
NÓS E SUA SOLICITAÇÃO DEVE SER RESPEITADA.***