

CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS DA **OUVIDORIA MUNICIPAL**

A Carta de Serviços ao Usuário tem como objetivo informar os cidadãos sobre os serviços disponibilizados pela Ouvidoria Municipal, as formas de acesso a esses serviços, bem como evidenciar o compromisso com a qualidade do atendimento prestado.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Endereço: Av. Ver. João Dias da Cruz, s/n, Bairro Centro Histórico - Centro Administrativo José do Prado Franco
CEP 49150-000

Horário de funcionamento: De segunda-feira a sexta-feira | 08h às 14h

E-mail: ouvidoria@socorro.se.gov.br

Telefone: (79) 9934-5703 (WhatsApp)

Responsável: BRISA CAROLINE BERNARDES RODRIGUES

OUVIDORIA GERAL DE NOSSA SENHORA DO SOCORRO

A Ouvidoria é o órgão responsável por promover a comunicação entre o cidadão e a administração pública, acolhendo as demandas da população. Recebe as manifestações dos cidadãos, realiza a análise, orienta e encaminha os casos às áreas competentes para o devido tratamento ou apuração.

Sua atuação está prevista na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e na Lei Complementar Municipal nº 01/2025, de 28 de janeiro de 2025, que dispõe sobre a estrutura administrativa da Prefeitura de Nossa Senhora do Socorro.

SERVIÇOS OFERECIDOS

A Ouvidoria é um canal de comunicação que permite ao cidadão registrar elogios, reclamações, denúncias, solicitações e sugestões relativas aos serviços públicos. As manifestações são devidamente encaminhadas à secretaria competente ou ao setor responsável, que deverá responder dentro do prazo legal.

AS MANIFESTAÇÕES SE CLASSIFICAM EM:



Sugestão

Proposta de ideia ou de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal.



Solicitação

Requerimento de providência por parte da Administração Pública.



Denúncia

Comunicação de prática de ato ilícito, que será encaminhada aos órgãos de controle interno ou externo competentes para apuração e providências.



Elogio

Demonstração de satisfação com o atendimento recebido ou com a prestação de algum serviço público.



Reclamação

Manifestação de insatisfação relativa a um serviço público prestado.

MEIOS PARA ENCAMINHAR A SUA MANIFESTAÇÃO:

Site Oficial: Acesse o site do Município de Nossa Senhora do Socorro, na aba Ouvidoria, e clique em “**Cadastre Sua Manifestação**”, onde será direcionado ao sistema da Ouvidoria Municipal.

Atendimento Presencial: Av. Vereador João Dias da Cruz, s/n, Bairro Centro Histórico - Centro Administrativo José do Prado Franco - CEP: 49150-000
De segunda-feira a sexta-feira, de 08h às 14h.

Atendimento por e-mail: ouvidoria@socorro.se.gov.br

Atendimento por Telefone/WhatsApp: (79) 99934-5703



ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DA MANIFESTAÇÃO:

01 Recebimento

Registro da manifestação no sistema, avaliação preliminar do conteúdo e, se necessário, reclassificação do tipo de manifestação (sugestão, elogio, solicitação, reclamação ou denúncia).

02 Encaminhamento

Encaminhamento ao setor ou autoridade competente para análise e adoção de providências, com prazo de até 20 dias, prorrogável por mais 10 dias mediante justificativa.

03 Envio da Resposta

O cidadão será comunicado da decisão ou dos encaminhamentos por meio de resposta definitiva ou, se houver necessidade de prorrogação, receberá informação sobre o novo prazo e as razões que a justificam.

04 Arquivamento

Conclusão do processo e arquivamento da manifestação após emissão da resposta e/ou encerramento das providências.

CONSULTE SUA MANIFESTAÇÃO:

Para acompanhar sua manifestação, acesse o site do município, selecione a aba “**Ouvidoria**” e clique em “**Consulte sua manifestação**”; caso a tenha protocolado presencialmente ou por e-mail, entre em contato com a Ouvidoria ou aguarde o prazo legal para resposta.

SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (E SIC)

O **e SIC** foi instituído em conformidade com a **Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação)** e oferece a qualquer pessoa, física ou jurídica, a possibilidade de encaminhar pedidos de acesso a informações, acompanhar os prazos legais de atendimento e receber as respostas fornecidas pelos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal.



OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Endereço: Av. Ver. João Dias da Cruz, s/n, Bairro Centro Histórico,
Centro Administrativo José do Prado Franco CEP 49150-000

Horário de funcionamento: De segunda-feira a sexta-feira | 08h às 14h

E-mail: ouvidoria@socorro.se.gov.br

Telefone: (79) 9934-5703 (WhatsApp)

Responsável: BRISA CAROLINE BERNARDES RODRIGUES



ACESSE A OUVIDORIA DO MUNICÍPIO



ACESSE AGORA O PORTAL DO CIDADÃO



Governo Municipal
SOCORRO
Um novo olhar, um novo tempo.