

CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA

AMAMBAI-MS



CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA DE AMAMBAI-MS

INTRODUÇÃO

Esta Carta de Serviços tem por objetivo informar os cidadãos e os gestores públicos sobre os serviços oferecidos pela Ouvidoria e os canais de atendimento disponíveis. A presente CARTA DE SERVIÇOS fundamenta-se no Decreto Municipal n. 481/2024, na Lei Municipal n. 2.962/2025.

CONTATO DA OUVIDORIA DO EXECUTIVO

Endereço: Rua Sete de Setembro, n. 3.244, Centro, Amambai-MS

Telefone: (67) 3481-7400

Horário de atendimento: segunda à sexta-feira. 7h - 11h

E-mail: ouvidoria@amambai.ms.gov.br

Flowdocs: <https://amambai.flowdocs.com.br/public/home/subject/559>

Ouvidora: IONARA LIMA MARTINES

OUVIDORIA DO SUS

Endereço: Av. Pedro Manvailer, n. 3.241, Centro, Amambai-MS (Sede da Secretaria Municipal de Saúde)

Telefone: 0800 000 4631

E-mail: ouvidoriadosusamambai@gmail.com

Horário de funcionamento: Segunda à Sexta, das 07h às 11h.

ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS

A Ouvidoria Municipal foi instituída pelo Decreto Municipal n.481, de 11 de dezembro de 2024 para ser um instrumento de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas aos serviços públicos, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Art. 12. Compete às unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal:

I - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

II - receber, analisar e responder às manifestações a elas encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras unidades setoriais, bem como por outras ouvidorias;

III - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário;

IV - exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de controle e participação social;

V - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

Art. 13. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal no tratamento das manifestações recebidas;

III - promover a capacitação e o treinamento relacionados com as atividades de ouvidoria e de proteção e defesa do usuário de serviços públicos;

IV - manter sistema informatizado de uso pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Municipal, com vistas ao recebimento, à análise e ao atendimento das manifestações enviadas para as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, sem prejuízo de outras mídias de acesso;

V - definir, em conjunto com a Controladoria Interna, metodologia padrão para aferir o nível de satisfação dos usuários de serviços públicos;

VI - manter base de dados com as manifestações recebidas de usuários;

VII - sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas de nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados;

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

IX - atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos;

X - exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de eventuais conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades referidas no artigo 2º deste decreto, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos;

XI - promover a sensibilização interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência, fomentando a

percepção dos serviços de ouvidoria como sendo um produto da instituição;

XII - divulgar e manter atualizada a Carta de Serviços ao Usuário, através do processamento de informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, visando o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento estabelecidos;

XIII - elaborar manuais de rotinas internas contendo, no mínimo, conceitos, princípios, canais de comunicação, classificação das manifestações quanto à natureza, procedimentos para atendimento com prazo de resposta, procedimentos para a classificação da natureza das manifestações, procedimentos para a tramitação interna das manifestações, procedimentos para a elaboração de relatórios estatísticos e analíticos, com proposição de melhorias;

IX - elaborar, anualmente, relatório de gestão das atividades da ouvidoria, encaminhando-o ao Chefe do Poder Executivo Municipal, bem como disponibilizando-o integralmente no portal do Município na Internet.

Parágrafo único. O relatório de gestão de que trata o inciso IX deste artigo deverá indicar, ao menos:

- a) o número de manifestações recebidas no ano anterior;*
- b) os motivos das manifestações;*
- c) a análise dos pontos recorrentes;*
- d) as providências adotadas*

OBJETIVOS

O Decreto Municipal n. 481/2024 dispõe sobre os objetivos da Ouvidoria. São eles:

Art. 10. São objetivos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal:

I - coordenar e articular as atividades de ouvidoria a que se refere este Decreto;

II - propor e coordenar ações com vistas a:

a) desenvolver o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos; e os motivos das manifestações;

b) facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos;

c) oportunizar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de controle social, participação na gestão e defesa dos direitos;

III - garantir a efetiva interlocução entre usuários de serviços públicos e os Órgãos e Entidades da Administração Pública Municipal;

IV - acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A Ouvidoria está inserida no quadro atividades subordinadas à Controladoria-Geral do município. Nesse sentido, a lei de implementação da controladoria, Lei municipal n. 2.962/2025, que regulamenta o controle interno no âmbito municipal, prevê em seus artigos 6º e 9º:

Art. 6º. A Controladoria-Geral do Município constitui unidade administrativa central do Sistema de Controle Interno,

integrada diretamente à estrutura do Gabinete do Prefeito, com a seguinte composição:

I - Gabinete do Controlador-Geral;

II - Coordenadoria de Auditoria e Fiscalização;

III - Coordenadoria de Corregedoria e Processos Administrativos;

IV - Coordenadoria de Ouvidoria e Transparência Pública;

V - Unidades Operacionais de Controle Interno nos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta.

Art. 9º. *Compete à Controladoria-Geral do Município: (...)*

VII - coordenar as atividades de correção, ouvidoria, transparência pública e integridade administrativa;

A Ouvidoria do Município constitui unidade do Controle Interno, conforme o art. 11 do Decreto Municipal n.481/2025 abaixo:

Art. 11. *Integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal:*

I - como órgão central, a Controladoria Interna do Município, por meio da Ouvidoria do Município;

II - como unidades setoriais, as ouvidorias dos órgãos e das entidades da Administração Pública Municipal abrangidos por este Decreto e, na inexistência destas, as unidades diretamente responsáveis pelas atividades de ouvidoria.

§ 1º As atividades de ouvidoria das unidades setoriais ficarão sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa ao Órgão ou à Entidade da Administração Pública Municipal a que estiverem subordinadas.

§ 2º Sempre que solicitadas, ou para atender a procedimento regularmente instituído, as unidades setoriais do Sistema Municipal de Ouvidorias remeterão, ao órgão central, dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas.

SIC – SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

O SIC está disponível ao cidadão nas modalidades presencial e eletrônica.

Contato do SIC:

Endereço: Rua Sete de Setembro, 3.244, Centro de Amambai-MS

Telefone: (67) 3481-7400

Horário de atendimento: segunda a sexta-feira. 7h - 11h

Site: <https://www.amambai.ms.gov.br/sic-servico-de-informacao-ao-cidadao>

Responsável pelo e-SIC: Olga Bitencurt Lescano

E-mail: sic@amambai.ms.gov.br

