

OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE INHUMA-PI

CARTA DE SERVIÇOS

O QUE É?

A Ouvidoria-Geral do Município de Inhuma-PI, foi criada pela Lei nº 836/2022, conforme o art. 1º que diz: “É criada a Ouvidoria-Geral do Município, vinculada ao Gabinete do Prefeito do Município de Inhuma-PI, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Direta e Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.”

Tem como principal finalidade, estabelecer canal de comunicação entre a Administração e o cidadão, através do registro de ocorrências relacionadas com denúncias, reclamações, representações e do competente encaminhamento das soluções e providências.

ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DESTE SERVIÇO

Tudo se inicia com a procura do serviço pelo Cidadão. Daí, segue-se:

- 1) Pelo registro das manifestações;
- 2) Encaminhamento aos responsáveis pelas providências e/ou respostas;
- 3) Resposta aos Cidadãos e/ou Interessados;
- 4) E por fim, arquivo das manifestações e/ou ocorrências.

PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Prazo de até 30 (trinta) dias contados do Registro das Manifestações, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

REQUISITOS

O Usuário e/ou Cidadão interessado, poderá cadastrar as seguintes manifestações:

- 1 - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

- 2 - Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;
- 3 - Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;
- 4 - Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- 5 - Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração
- 6 - Pedido de Simplificação: Proposição de melhoria voltada à racionalização de exigências e de procedimento na prestação de serviços pela Administração Pública, eliminando formalidades desnecessárias para as finalidades almejadas.

FORMAS DE ATENDIMENTO

Eletrônico, presencial, telefônico e correio.

REGULARIDADE DA OFERTA

De Segunda a Sexta Feira da 07:30 as 13:30

TAXA / TARIFA

Gratuito.

DOCUMENTOS

As manifestações serão identificadas, entretanto, não cabe à Ouvidoria fazer exigências quanto à identificação que inviabilizem sua apresentação, todavia, as manifestações não identificadas não terão por sua vez como serem respondidas, embora sejam adotadas as providências ou medidas cabíveis ao que fora solicitado.

A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

FORMAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

- 1 - por meio de formulário eletrônico disponível no site oficial do Município de Inhuma (<https://inhuma.pi.gov.br>)
- 2 - por correspondência convencional endereçada para: Praça João de Deus, 209, Centro, Inhuma-PI, Sala da Ouvidoria Geral do Município, CEP: 64535-000
- 3 - no posto de atendimento presencial na Praça João de Deus, 209, Centro, Inhuma-PI
- 4 - por endereço eletrônico; e-mail: ouvidoria@inhuma.pi.gov.br
- 5 - por telefone: (89) 3477-1212

LOCAIS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Na sala da Ouvidoria-Geral do Município situada na sede da Prefeitura Municipal de Inhuma-PI

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO

Regra geral de atendimento por ordem de chegada, devendo ser asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas com crianças de colo.

PADRÃO DE QUALIDADE ESPERADA

Excelente

Entidade/Órgão Responsável

OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE INHUMA-PI

Endereço: Praça João de Deus, 209 – Centro - Inhuma-PI

Inhuma-PI, 19 de julho de 2022.