



ESTADO DE SERGIPE PREFEITURA
MUNICIPAL DE AQUIDABÃ

CARTA DE SERVIÇO AOS USUÁRIOS OUVIDORIA GERAL

**Avenida Paraguai, 1473 , Centro
Secretaria Municipal de Administração – Aquidabã/ SE**

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.

SERVIÇOS OFERECIDOS

A Ouvidoria é um canal que permite ao cidadão apresentar elogios, reclamações, denúncias, solicitações e sugestões dos serviços públicos e, encaminha à Secretaria competente ou ao responsável pela informação, que responderá no prazo legal.

AS MANIFESTAÇÕES DE CLASSIFICAM:

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 A SUA MANIFESTAÇÃO:

1. No site oficial do Município de Aquidabã na aba Ouvidoria, clique em “Cadastre Sua Manifestação”, onde será direcionado á Plataforma Fala BR, CGU: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

2. Atendimento pelo email: administracao@aquidaba.se.gov.br

4. Atendimento por Telefone: (79) 3341-5109

ETAPAS PARA O PROCESSO 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 30 dias, prorrogáveis por mais 30 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.

CONSULTE A SUA MANIFESTAÇÃO

Caso você tenha realizado sua manifestação no Site pela Plataforma Fala BR, pode acompanhá-la ao entrar no sistema a clicar no campo “Minhas Manifestações”. Se você realizou sua manifestação pessoalmente ou por e-mail, pode entrar em contato direto com a Ouvidoria ou aguardar o prazo para resposta.

SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (E-SIC)

O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC foi concebido em conformidade com a Lei Federal nº 12.527/11 - Lei de Acesso à Informação. O SIC permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades vinculados à Administração Pública.

Atendimento:

Órgão: PREFEITURA MUNICIPAL DE AQUIDABÃ - ADMINISTRAÇÃO

Endereço: Avenida Paraguai, N° 1473 - Centro

Horário: 8h às 13h

Contato: 79933415109

e-mail: administracao@aquidaba.se.gov.br