

CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE CONDEÚBA

A Carta de Serviços, instituída pela Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, tem como objetivo dar visibilidade e transparência aos serviços prestados pelo poder público. É um documento que demonstra as formas de acesso a esses serviços, e os compromissos quanto aos padrões de qualidade de atendimento.

O QUE É A OUVIDORIA MUNICIPAL

A Ouvidoria Municipal foi instituída pela Lei Municipal nº1186/2026. A Ouvidoria do Município de Condeúba tem como principal missão ouvir a sociedade e mensurar a sua percepção acerca da qualidade dos serviços públicos e auxiliar o planejamento, acompanhamento e correção dos pontos críticos na gestão.

I - SERVIÇOS OFERECIDOS

A Ouvidoria Municipal recebe Reclamação, Sugestão, Denúncia, Solicitação de Informação e elogio.

●**Reclamação** é o desagrado ou protesto quanto ao serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público;

●**Sugestão** apresenta ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública;

●**Denúncia** é a comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

●**Solicitação** de Informação pode indicar insatisfação, reclamação, noticiar problemas, deve apresentar um requerimento de atendimento de serviço;

●**Elogio** demonstra reconhecimento, apreço ou satisfação com o atendimento ou com a prestação de um serviço público.

II - REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Para encaminhar sua manifestação é necessário acessar o formulário disponível no endereço, <https://portal.condeuba.ba.gov.br:8383/sys530/publico/ouvidoria/ouvidoria.xhtml> e preencher o cadastro, que é a chave de acesso para uma manifestação. Você deverá, obrigatoriamente, fornecer o nome, endereço de contato e telefone. O sigilo de sua identidade será preservado, se expressamente manifestado no campo específico do formulário. Depois de enviada a sua manifestação, você receberá um número de protocolo e, se necessário, poderá ser solicitada a complementação de dados.

III - PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

● **RECEBIMENTO** – A Ouvidoria do Município recebe a demanda e o sistema gera o número de protocolo para o acompanhamento da demanda.

- **ANÁLISE** – Ouvidor analisa e valida a manifestação quanto ao seu conteúdo, se é caso de sigilo e qual o órgão adequado para a resposta;
- **COMPLEMENTO** - Se não for possível a validação, a Ouvidoria entra em contato com o demandante e solicita complemento de informações;
- **ENCAMINHAMENTO** – A demanda é transferida para o órgão/entidade para que apresente sua resposta;
- **MONITORAMENTO** – A Ouvidoria recebe e avalia a qualidade da resposta da demanda, como o prazo para resposta/solução;
- **RESPOSTA AO DEMANDANTE** – Após validar a resposta enviada pelo interlocutor local, a Ouvidoria Municipal encaminha para o demandante, informando os procedimentos adotados no tratamento de sua demanda;
- **CONCLUSÃO** – uma demanda somente será finalizada após a resposta conclusiva e com efetivo envio ao demandante. Após a conclusão da demanda, a Ouvidoria Municipal analisa a manifestação, buscando identificar os pontos críticos e possíveis melhorias.

IV - PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO O prazo para resposta é de 3 a 20 dias dependendo do teor da demanda, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa expressa do órgão/entidade demandado.

V - FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Eletrônico, presencial, telefônico.

VI - LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- Pelo formulário eletrônico: condeuba.ba.gov.br
- Presencial: Na sede da Administração Pública Municipal, com o horário de funcionamento de 8h às 17h.
- Por e-mail: ouvidoria@governodecondeuba.ba.gov.br
- Por telefone: 0800 123 1405

VII - PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

- Celeridade e qualidade das respostas às demandas dos usuários;
- Objetividade e imparcialidade no tratamento das manifestações;
- Gratuidade de seus serviços e atividades;
- Pessoaalidade e informalidade das relações estabelecidas com seus usuários;
- Defesa da ética e da transparência nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos.

VIII – PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO

O atendimento é imediato, a partir do recebimento da demanda pela Ouvidoria. Após o ingresso da demanda o prazo é de 3 a 20 dias, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa expressa do órgão/entidade demandado.

IX - MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

A Ouvidoria do Município zela pelas seguintes diretrizes de trabalho:

- **Transparência:** disponibiliza o acesso às informações, garantindo o sigilo do demandante quando solicitado, ou necessário para o trâmite da matéria;
- **Responsabilização:** compromisso com a informação prestada ao interessado;
- **Equanimidade:** atendimento personalizado, de forma justa, correta e imparcial e com tratamento igualitário de todos os demandantes;
- **Governança:** atuar como um canal de articulação da sociedade e governo, incentivando a participação da sociedade na gestão pública;
- **Confidencialidade:** durante a tramitação da demanda o seu conteúdo será de conhecimento exclusivo dos servidores envolvidos no processo;

X - PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

- Após receber as manifestações pelos diferentes canais de entrada, o Ouvidor realiza todo o processo de análise e tratamento das demandas;
- No processo de validação da demanda é feita análise do seu conteúdo para verificar se é matéria afeta ao serviço público prestado por órgãos ou entidades do Poder Executivo Municipal, se é matéria que deve tramitar no canal de ouvidoria e ainda se é caso de solicitar a complementação do relato;
- Feita a validação da demanda, o sistema informatizado origina um número de protocolo que é usado pelo cidadão, para acompanhar o andamento da demanda.
- Na resposta ao demandante a Ouvidoria Municipal zelar pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários.

XI – MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E EVENTUAL MANIFESTAÇÃO

A Ouvidoria não dispõe de mecanismo de consulta, tendo em vista que as solicitações são encaminhadas aos interlocutores locais nos respectivos órgãos, que respondem à Ouvidoria do Município, que analisa se a resposta está adequada e encaminha ao demandante.