

CARTA DE SERVIÇO AOS

# USUÁRIOS

OUVIDORIA GERAL

Avenida Paulo Vasconcelos, Nº 880-Centro  
Cep: 49.600-000 - Nossa Senhora das Dores/SE  
CNPJ: 00.073.093/0001-84 - (79)3265-1387  
cmnsdores@hotmail.com



  CAMARAMUNIDORES

# ▶ OUVIDORIA GERAL DA CÂMARA MUNICIPAL

A Carta de Serviço ao Usuário tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços prestados pela Ouvidoria da Câmara, as formas de acesso a esses serviços, bem como, seu compromisso com a qualidade de atendimento.

## ▶ OUVIDORIA

É o órgão que realiza a comunicação entre o cidadão e a administração pública, pois acolhe as demandas da população. A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha o caso às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração.

## ▶ 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 Câmara 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:

No site oficial da Câmara Municipal de Nossa Senhora das Dores na aba Ouvidoria, clique em “Cadastre Sua Manifestação”, onde será direcionado à Plataforma Fala BR, CGU: <https://cmdores.se.gov.br/acessoexterno/https/falabr.cgu.gov.br/publico/SE/NossaSenhoradasDores/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

Atendimento presencial: Avenida Paulo Vasconcelos, Nº 880, Centro, Nossa Senhora das Dores/SE.

Atendimento pelo email: [cmnsdores@hotmail.com](mailto:cmnsdores@hotmail.com)

Atendimento por Telefone : (79)3265-1387

## > ETAPAS PARA O PROCESSO DA MANIFESTAÇÃO:

- RECEBIMENTO das manifestações, avaliação do conteúdo e, se necessário, reclassificação do tipo de manifestação;
- ENTREGA DE RECIBO ou PROTOCOLO DE MANIFESTAÇÃO ao usuário contendo o prazo para a resposta;
- ENCAMINHAMENTO ao setor responsável para resposta ou providência em até 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias.
- ENVIO DA RESPOSTA, da decisão da administração ao cidadão (ciência) ou INFORMAÇÃO ao cidadão sobre os encaminhamentos, no caso de prorrogação do prazo.
- 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 presencial** Avenida Paulo Vasconcelos, Nº 880, Centro, Nossa Senhora das Dores/SE.

**Horário de funcionamento:** de 7h às 13h

**Telefone:** (79) 3265-1387

**Informação eletrônica através do endereço:** <https://cmdores.se.gov.br/portaltransparencia/?servico=cidadao/informacoes>

Avenida Paulo Vasconcelos, Nº 880-Centro  
Cep: 49.600-000 - Nossa Senhora das Dores/SE  
CNPJ: 00.073.093/0001-84 - (79)3265-1387  
[cmnsdores@hotmail.com](mailto:cmnsdores@hotmail.com)



  CAMARAMUNIDORES