



PREFEITURA MUNICIPAL DE
BOQUIM

CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS OUVIDORIA

Praça Dr. José Maria de Paiva Melo, 26 – Centro Administrativo – Boquim –
Sergipe – CEP: 49.360-000





HORÁRIO DE ATENDIMENTO

DE 07H ÀS 13H



RESPONSÁVEL

VANESSA SILVA MACÊDO-
Ouvidora Geral
(Decreto n° 020/2021)





E-MAIL

- ouvidoria@boquim.se.gov.br





A Carta de Serviço ao Usuário tem por finalidade informar aos cidadãos sobre os serviços que são ofertados pela Ouvidoria, bem como informações sobre a Ouvidoria.





O QUE É A OUVIDORIA?

A ouvidoria é um canal para você apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. No serviço público, a ouvidoria é uma espécie de “ponte” entre você e a Administração Pública Municipal.





E O QUE ELA FAZ?

A ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta, e encaminha as secretarias responsáveis pelos casos para o tratamento ou apuração.





O QUE É UMA MANIFESTAÇÃO?

A manifestação é uma maneira de o cidadão expressar para a ouvidoria seus anseios, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido. Assim, pode auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços ofertados.

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO



Acesso à Informação

Solicite acesso
a informações
públicas



Denúncia

Comunique um
ato ilícito
praticado contra
a administração
pública



Elogio

Expresse se
você está
satisfeito com
um atendimento
público



Reclamação

Manifeste sua
insatisfação com
um serviço
público



Simplifique

Sugira alguma
ideia para
desburocratizar
o serviço público



Solicitação

Peça um
atendimento ou
uma prestação
de serviço



Sugestão

Envie uma ideia
ou proposta de
melhoria dos
serviços públicos



QUEM PODE SE MANIFESTAR?

Qualquer pessoa, seja de natureza física ou jurídica.





COMO POSSO FAZER UMA MANIFESTAÇÃO?

1- No site oficial do Município de Boquim na aba E-ouv, clique em “ACESSO E-OUV MUNICÍPIOS”, onde será direcionado á Plataforma Fala BR, da CGU:
<https://falabr.cgu.gov.br/publico/SE/Boquim/Manifestacao/RegistrarManifestacao>





2 - Atendimento presencial, na Sala da Coordenadoria de Controle Interno, Praça Dr. José Maria de Paiva Melo, nº26, Centro Administrativo, Boquim.



3- Atendimento pelo email:
ouvidoria@boquim.se.gov.br

4. Atendimento por Telefone
3645-1919





COMO CONSULTAR 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.



PRAZOS

O prazo para resposta é de 30 (trinta) dias, prorrogável por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa.





Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação



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.





HORÁRIO DE ATENDIMENTO

DE 07H ÀS 13H





E-MAIL

- controle@boquim.se.gov.br





Atendimento presencial, na Sala da Coordenadoria de Controle Interno, Praça Dr. José Maria de Paiva Melo, nº26, Centro Administrativo, Boquim.

Telefone (79) 3645-1919



Informação eletrônica: No site oficial do Município de Boquim na aba e-sic.



RESPONSÁVEL E PRAZO

- **RESPONSÁVEL:**

VANESSA SILVA MACÊDO

(Decreto n° 019/2021)

- **PRAZO:** 20 dias corridos, podendo ser prorrogado por 10 dias, mediante justificativa expressa, com ciência do requerente. Recursos e reclamação: 5 dias corridos.