



ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE JATEÍ  
Ouvidoria Municipal



# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

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.



**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE JATEÍ**  
**Ouvidoria Municipal**



### **OUVIDORIA MUNICIPAL DE JATEÍ**

Tem como objetivo assegurar de modo permanente e eficaz a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos servidores municipais, bem como instituir e manter serviços de atendimento às reclamações e sugestões dos cidadãos, especialmente os usuários dos serviços públicos e garantir espaços mecanismos e instrumentos de participação e controle social sobre sua atuação e serviços ofertados a população.

Ela tem previsão na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, é regulamentada pela Instrução nº 1 da Ouvidora-geral da União da Controladoria-Geral da União, de 05 de novembro de 2014, Lei Municipal nº 046, de 06 de dezembro de 2016 e Decreto Municipal nº 12 de 12 de março de 2018.



**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE JATEÍ**  
**Ouvidoria Municipal**



**I. SERVIÇOS OFERECIDOS:**

A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, que podem ser solicitações, reclamações, sugestões, denúncias ou elogios e, encaminha à Secretaria competente ou ao responsável pela informação, que responderá no prazo legal.

**As manifestações se classificam como:**





### DENÚNCIAS?

Comunicação sobre ato ilícito, que deve ser encaminhado aos órgãos de controle interno ou externo para resolução.

### RECLAMAÇÕES?

Meio em que você pode demonstrar sua insatisfação relativa a serviço público.

### SOLICITAÇÕES?

Esta solicitação é o requerimento de adoção de alguma providência por parte da Administração.

### SUGESTÕES?

Através da sugestão você pode propor alguma ideia ou a formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal.

### ELOGIOS?

Através do elogio você pode demonstrar sua satisfação com algum serviço que foi prestado ou com o atendimento.



## II. QUAIS DADOS SÃO NECESSÁRIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

No site oficial do Município, no portal e-OUV Sistema de Ouvidoria (<http://jatei.ms.gov.br/ouvidoria/cadastro.php>), você deve preencher os Dados Cadastrais nos campos específicos solicitados para o **registro e acompanhamento** da demanda:

### *Cadastre-se no Sistema de Informações ao Cidadão*

Olá! Cadastre-se para obter acesso simplificado ao formulário de pedido de informação e ter acesso as demais informações através do painel de controle do e-sic.

#### *Formulário de Cadastro*

Pessoa Física  Pessoa Jurídica

Nome

CPF

Data Nascimento

Senha

Repita Senha

E-mail

Caso seja uma **DENÚNCIA** e você não queira preencher todos os Dados Cadastrais, deverá apenas colocar um e-mail e senha, e algumas informações de localização para acesso ao sistema.



**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE JATEÍ**  
**Ouvidoria Municipal**



**MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:**

- ✓ No site oficial do Município de Jateí na aba “Ouvidoria e SIC”.

<http://jatei.ms.gov.br/ouvidoria/>



- ✓ Pelo e-mail da própria Ouvidoria Municipal.

[ouvidoria@jatei.ms.gov.br](mailto:ouvidoria@jatei.ms.gov.br)



## ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DA MANIFESTAÇÃO:

### Ouvidoria: canal de comunicação



- 1 - RECEBIMENTO** das manifestações, avaliação do conteúdo e, se necessário, reclassificação do tipo de manifestação;
- 2 - PROTOCOLO DE MANIFESTAÇÃO** ao Usuário contendo a confirmação do requerimento enviado;
- 3 - ENCAMINHAMENTO** ao setor responsável para resposta ou providência em até 10 dias, prorrogáveis por mais 10 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.



### **III. PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**

- O prazo para resposta ao usuário será de 20 (vinte) dias como preconizado no Art. 21 do Decreto Municipal nº 12 de 12 de março de 2018, podendo ser prorrogado por 10 (dez) dias.
- Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências, porém respeitando o prazo acima definido.
- Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações, sob pena de arquivamento da manifestação, se por ventura não ocorrer.
- Se não for possível responder de forma conclusiva dentro deste prazo, a Ouvidoria informará através de resposta intermediária o cidadão, os encaminhamentos feitos, podendo solicitar novas informações.
- Todas as discussões posteriores serão definidas pelo o que determina o Decreto Municipal nº 12 de 12 de março de 2018.



# ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

## PREFEITURA MUNICIPAL DE JATEÍ

### Ouvidoria Municipal



#### IV. CONSULTE A SUA MANIFESTAÇÃO:

Caso você tenha realizado sua manifestação no Portal e-OUV pode acompanhá-la em “Consultar Minhas Solicitações”, informando o Número do Protocolo recebido e o e-mail utilizado durante o registro da sua manifestação.

e-UUV » Atendimento ao Cidadão » Meus dados

e-OUV - Bem vindo, FERNANDO CAMILO DO CARMO.

Atualizar meus dados   Criar manifestação   Consultar

Perguntas e Respostas

Minhas solicitações

Busca por número do protocolo:

Data	Tipo	Secretaria	Assunto	Dias	Finalizada
30/08/2023	Pedido de Informação	Reclamação	Denúncia	0 dias 30/08/2023	Não

**Solicitação:**  
Estou fazendo um teste no sistema, para ver a sua eficiência quanto a forma que estas informações estão sendo tratadas. Se por ventura vocês receberam esta denuncia por gentileza se manifestem, e exemplifiquem de qual forma ela foi recepcionada pelo seu sistema.

**IMPORTANTE:** O sistema após login trará um resumo da situação de sua solicitação, como pode ser apreciado acima.



#### **V. TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO:**

O atendimento se dará de forma imediata. No caso de haver mais pessoas para atendimento, será observada a ordem de chegada.

#### **VI. COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE ATENDIMENTO:**

Serão realizadas pesquisas de satisfação, a serem regulamentadas, com o objetivo de aperfeiçoar os serviços, que levantarão:

- Satisfação do usuário com o serviço prestado;
- Qualidade do atendimento;
- O cumprimento dos compromissos e prazos estabelecidos;
- Quantidade de manifestações no período;
- As melhorias da prestação dos serviços.

#### **VII. ACESSO à INFORMAÇÃO:**

Para fazer pedidos solicitando dados, documentos, arquivos, entre outros, existe o Portal de Acesso à Informação, canal específico disponível no link:

<http://www.jatei.ms.gov.br/e-sic/>

As solicitações de Acesso à Informação estão regulamentadas pela Lei Federal nº 12.527/2011.

#### **DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO:**

Ouvidoria: (67) 3465-1172 ou 0800 643 1172;

E-mail: [ouvidoria@jatei.ms.gov.br](mailto:ouvidoria@jatei.ms.gov.br)