

ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
PREFEITURA MUNICIPAL DE JUCURUTU
Praça João Eufrásio de Medeiros, nº 14 – Centro
CEP: 59.330-000 Telefone: (84) 99487-4827
E-mail: ouvidoria@jucurutu.rn.gov.br
CNPJ: 08.095.283/0001-04



CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA

JANEIRO 2025

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	04
SOBRE A OUVIDORIA DO TCE/RN	04
MISSÃO	04
VISÃO	04
VALORES	04
PRINCIPAIS ATIVIDADES	05
TIPOS DE DEMANDAS	06
ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DA DEMANDA	07
PRAZOS PARA RECEBIMENTO DA RESPOSTA	08
CANAIS DE ATENDIMENTO	08

APRESENTAÇÃO

Com o objetivo de informar ao cidadão sobre os serviços prestados pela Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Jucurutu, a presente Carta de Serviços reúne, de forma clara e objetiva, os valores que regem o comportamento e os compromissos assumidos, os serviços disponíveis, as formas e os respectivos canais de acesso, bem como os horários de atendimento, entre outros aspectos igualmente que consideremso relevantes.

Abaixo iremos ver a nossa: Missão, Visão e Valores.

MISSÃO

Garantir que os cidadãos sejam ouvidos e com isso melhorar a gestão publica,visando ao fortalecimento do controle social.

VISÃO

Ser reconhecida como entidade publica que presa pela transparencia e controle social.

VALORES

- ❖ Ética
- ❖ Liderança
- ❖ Integração
- ❖ Transparência
- ❖ Dinamismo
- ❖ Efetividade Sustentabilidade
- ❖ Responsabilidade Social
- ❖ Inovação

PRINCIPAIS ATIVIDADES

- ✓ Divulgar a sociedade a sua missão, bem como os canais de atendimento e as formas de acesso às informações, visando oportunizar a efetiva participação cidadã;
- ✓ Implementar e monitorar medidas para garantir que os dados pessoais fornecidos pelos cidadãos sejam tratados com confidencialidade e segurança;
- ✓ Identificar oportunidades de aprimoramento nos processos internos e propor mudanças para aumentar a eficiência e a eficácia da sua atuação;
- ✓ Atuar como um intermediário eficaz entre o público e as unidades internas da Prefeitura de Jucurutu, assegurando que as questões e preocupações dos cidadãos sejam tratadas de maneira adequada;
- ✓ Realizar pesquisas de satisfação e utilizar os seus resultados para melhorar os serviços oferecidos;
- ✓ Promover a capacitação contínua da equipe, identificando necessidades de treinamento e oportunidades de desenvolvimento profissional;
- ✓ Fornecer análises e dados sobre o seu desempenho, com base em relatórios de atividades, feedbacks recebidos, estatísticas de atendimento e indicadores de qualidade, identificando tendências, desafios e áreas de melhoria;
- ✓ Garantir que todas as suas atividades estejam em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis;
- ✓ Assegurar que as suas ações sejam transparentes e que os cidadãos sejam informados sobre os resultados de suas manifestações;
- ✓ Criar e manter políticas que garantam o direito dos cidadãos ao acesso à informação, conforme previsto na legislação;
- ✓ Desempenhar outras atividades da sua área de competência.

TIPOS DE DEMANDAS

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Jucurutu receberá e tratará os seguintes tipos de demandas ou manifestações.

ELOGIO:

Demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço prestado ou relativo a pessoas que participaram do serviço ou atendimento.

RECLAMAÇÃO:

Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público ou à conduta de agentes públicos responsáveis pela execução ou fiscalização desse serviço.

SOLICITAÇÃO:

Pedido de esclarecimento, orientação, informação ou providência sobre matéria concernente à atuação ou funcionamento dos serviços na Prefeitura Municipal de Jucurutu.

SUGESTÃO:

Registro de ideia ou proposta de melhoria dos serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Jucurutu.

DENUNCIA:

Encaminhamento, de formal ou de forma anônima, de informações sobre a ocorrência de ato ilícito no âmbito da administração pública, a prática de irregularidade por agente público ou de ato ilícito cuja apuração seja da competência de órgãos públicos. Difere da denúncia, propriamente dita, em razão do anonimato.

OUTROS:

Pedidos de Acesso à Informação: encaminhamento, nos termos da Lei nº 12.527/2011, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação- LAI), de pedidos de acesso a informações produzidas ou custodiadas pelo poder público, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas.

Exclarecimentos: Dúvidas sobre processo ou localização de informação.

Outros: Assuntos não elencados em opções anteriores.

ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DA DEMANDA



PRAZOS DE RESPOSTA

De acordo com a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), os órgãos e entidades públicas têm a obrigação de garantir o direito de acesso às informações solicitadas pelos cidadãos. Para isso, as respostas devem ser fornecidas dentro dos prazos estabelecidos pela legislação, assegurando a transparência e a eficiência no atendimento às demandas da sociedade. Os prazos para envio das respostas são os seguintes:

ACESSO À INFORMAÇÃO: até 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 (dez) dias.

DEMAIS MANIFESTAÇÕES: até 30 dias, podendo ser prorrogado por igual período.

CANAIS DE ATENDIMENTO PRESENCIAL E ONLINE

LINK DE ACESSO:

<https://www.jucurutu.rn.gov.br/ouvidoria/>

EMAIL:

ouvidoria@tce.rn.gov.br

TELEFONE:

9 9488-3724

PRESENCIAL:

Na Ouvidoria Executiva, localizada na Prefeitura Municipal de Jucurutu/RN. Endereço: Praça João Eufrásio de Medeiros, 14, Centro CEP: 59330-000 no horário das 8h às 12h, de segunda à sextas-feiras, exceto feriados.

VIA POSTAL:

Através do endereço: – Praça João Eufrásio de Medeiros, 14, Centro CEP: 59330-000

