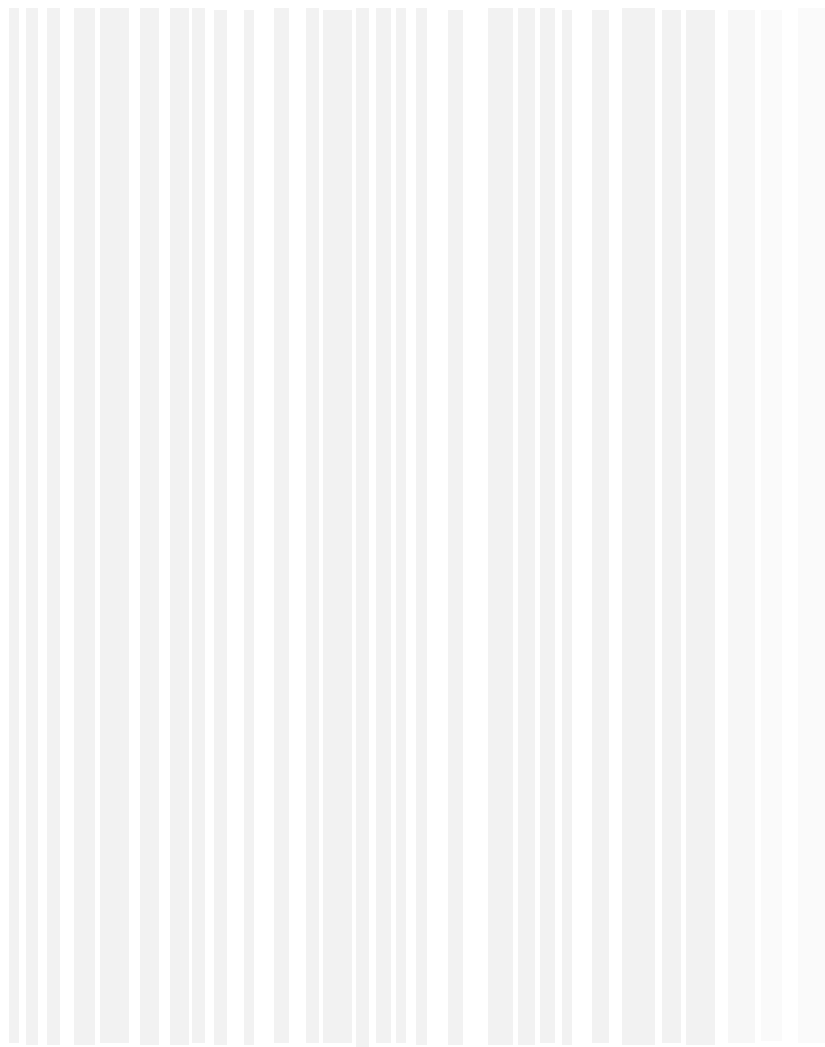


OGM

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE JOÃO PESSOA

CARTA DE SERVIÇO
AO USUÁRIO

2019



1 Apresentação da Carta

De acordo com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a Carta de Serviço ao Usuário dispõe sobre serviços prestados pelos órgãos ou entidades, as formas de acesso a esses serviços, os respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, devendo trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados. Funciona como um poderoso instrumento de cidadania pois, quanto mais informações disponíveis, mais facilmente o cidadão consegue reivindicar direitos. A Carta de Serviços ao Usuário é, portanto, poderoso mecanismo de indução da melhoria de gestão das organizações, com a função em detalhar os padrões de qualidade do atendimento relativos aos seguintes aspectos: prioridades de atendimento; tempo de espera para atendimento; prazos para a realização dos serviços; mecanismos de comunicação com os usuários; procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações; fornecimento de informações, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, inclusive estimativas de prazos; mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado; tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento; requisitos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento; condições mínimas a serem observadas, em especial no que se refere a acessibilidade, limpeza e conforto; procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível e outras informações julgadas de interesse dos usuários.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 27 jun. 2017. Disponível em: <<http://www.in.gov.br/web/dou/-/lei-no-13-460-de-26-de-junho-de-2017-19141216>>. Acesso em: 27 jun. 2019.

2

Serviços, Requisitos, Documentos, Formas e Informação de Acesso ao serviço.

SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Recebimento de denúncia.	<p>Ao fazer uma denúncia, o cidadão comunica uma possível prática de ato ilícito cuja solução depende da atuação de órgão de controle.</p> <p>Os requisitos para análise e atendimento da manifestação são os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - A manifestação deve conter elementos mínimos indispensáveis à sua apuração (autoria e materialidade); - Exposição dos fatos conforme a verdade; - Proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; - Não agir de modo temerário; - Prestar as informações que lhe forem solicitadas. 	Sistema (e-OUV)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Segurança ▪ Atendimento por equipe especializada ▪ Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis ▪ Comunicações, pelo e-OUV, sobre o andamento da manifestação. 	https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/pb/joaopessoa/Manifestaca/RegistrarManifestacao	Ininterrupto 24h	Atendimento virtual. A partir do cadastramento da manifestação no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a OGM comunicará o cidadão, mensalmente, por meio do e-OUV, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.
		Telefone	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atendimento por equipe especializada ▪ Registro da manifestação no e-OUV ▪ Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis ▪ Comunicações, pelo e-OUV, sobre o andamento da manifestação conforme prazos indicados a seguir. 	Fone: (83) 3218-6167 Tri dígito: 162	08h as 17hs Em dias uteis	Atendimento por telefone. A manifestação será cadastrada no e-OUV e o manifestante receberá o número de protocolo para acompanhamento. A partir do cadastramento no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a OGM comunicará o cidadão, mensalmente, por meio do e-OUV, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.
		Atendimento presencial	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03) ▪ Atendimento por equipe especializada ▪ Atendimento em local apropriado ▪ Recebimento, ao final do atendimento, do número de protocolo para acompanhamento da manifestação por meio do e-OUV ▪ Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis ▪ Comunicações, pelo e-OUV, sobre o andamento da manifestação 	Paço Municipal Praça Pedro Américo, 70 / 1º andar Centro – João Pessoa, PB CEP: 58010-970	08h às 17h Em dias úteis	Atendimento presencial (de balcão). A manifestação será cadastrada no e-OUV e o manifestante receberá o número de protocolo para acompanhamento. A partir do cadastramento no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a OGM comunicará o cidadão, mensalmente, por meio do e-OUV, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.
		Correspondência eletrônica (e-mail)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atendimento por equipe especializada ▪ Registro da manifestação no e-OUV ▪ Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis ▪ Comunicações, pelo e-OUV, sobre o andamento da manifestação conforme prazos indicados a seguir. 	E-mail: ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br	Ininterrupto 24h	E-mail. A manifestação será cadastrada no e-OUV e o manifestante receberá, por e-mail, o número de protocolo para acompanhamento no sistema eletrônico. A partir do cadastramento no e-OUV o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado justificadamente por 10 dias. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a OGM comunicará o cidadão, mensalmente, por meio do e-OUV, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.
		Correspondência	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atendimento por equipe especializada ▪ Registro da manifestação no e-OUV ▪ Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis ▪ Comunicações, pelo e-OUV ou correspondência, sobre o andamento da manifestação. 	Paço Municipal Praça Pedro Américo, 70 / 1º andar Centro – João Pessoa, PB CEP: 58010-970	08h às 17h, Em dias úteis	Carta. A manifestação será cadastrada no e-OUV e o cidadão receberá o número de protocolo para acompanhamento da manifestação no sistema eletrônico por meio de e-mail (preferencialmente) ou correspondência. A partir do cadastramento no e-OUV o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado justificadamente por 10 dias. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a OGM comunicará o cidadão, mensalmente, por meio do e-OUV ou correspondência, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.

Ouvidoria Geral do Município de João Pessoa - OGM

SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Recebimento de reclamação	<p>Por meio da reclamação, o cidadão comunica insatisfação com a prestação de um serviço público. Os requisitos para análise e atendimento da manifestação são os seguintes:</p> <p>- A manifestação deve conter elementos mínimos indispensáveis à sua solução (padrões mínimos de coerência);</p> <p>- Exposição dos fatos conforme a verdade;</p> <p>- Proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;</p> <p>- Não agir de modo temerário;</p> <p>- Prestar as informações que lhe forem solicitadas</p>	Sistema (e-OUV)	<ul style="list-style-type: none"> Segurança Atendimento por equipe especializada Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Comunicações, pelo e-OUV, sobre o andamento da manifestação. 	https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/pb/joaopessoa/Manifestaca/RegistrarManifestacao	Ininterrupto 24h	Atendimento virtual. A partir do cadastramento da manifestação no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a OGM comunicará o cidadão, mensalmente, por meio do e-OUV, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.
		Telefone	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Registro da manifestação no e-OUV Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Comunicações, pelo e-OUV, sobre o andamento da manifestação conforme prazos indicados a seguir. 	Fone: (83) 3218-6167 Tri dígito: 162	08h as 17hs Em dias uteis	Atendimento por telefone. A manifestação será cadastrada no e-OUV e o manifestante receberá o número de protocolo para acompanhamento. A partir do cadastramento no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a OGM comunicará o cidadão, mensalmente, por meio do e-OUV, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.
		Atendimento presencial	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03) Atendimento por equipe especializada Atendimento em local apropriado Recebimento, ao final do atendimento, do número de protocolo para acompanhamento da manifestação por meio do e-OUV Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Comunicações, pelo e-OUV, sobre o andamento da manifestação 	Paço Municipal Praça Pedro Américo, 70 / 1º andar Centro – João Pessoa, PB CEP: 58010-970	08h às 17h Em dias úteis	Atendimento presencial (de balcão). A manifestação será cadastrada no e-OUV e o manifestante receberá o número de protocolo para acompanhamento. A partir do cadastramento no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a OGM comunicará o cidadão, mensalmente, por meio do e-OUV, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.
		Correspondência eletrônica (e-mail)	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Registro da manifestação no e-OUV Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Comunicações, pelo e-OUV, sobre o andamento da manifestação conforme prazos indicados a seguir. 	E-mail: ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br	Ininterrupto 24h	E-mail. A manifestação será cadastrada no e-OUV e o manifestante receberá, por e-mail, o número de protocolo para acompanhamento no sistema eletrônico. A partir do cadastramento no e-OUV o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado justificadamente por 10 dias. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a OGM comunicará o cidadão, mensalmente, por meio do e-OUV, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.
		Correspondência	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Registro da manifestação no e-OUV Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Comunicações, pelo e-OUV ou correspondência, sobre o andamento da manifestação. 	Paço Municipal Praça Pedro Américo, 70 / 1º andar Centro – João Pessoa, PB CEP: 58010-970	08h às 17h, Em dias úteis	Carta. A manifestação será cadastrada no e-OUV e o cidadão receberá o número de protocolo para acompanhamento da manifestação no sistema eletrônico por meio de e-mail (preferencialmente) ou correspondência. A partir do cadastramento no e-OUV o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado justificadamente por 10 dias. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a OGM comunicará o cidadão, mensalmente, por meio do e-OUV ou correspondência, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.

Ouvidoria Geral do Município de João Pessoa - OGM

SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Recebimento de solicitação	<p>A solicitação é um requerimento de atendimento ou serviço a ser prestado pela CGU. Os requisitos para análise e atendimento da manifestação são os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - A manifestação deve conter elementos mínimos indispensáveis à sua solução (padrões mínimos de coerência); - Exposição dos fatos conforme a verdade; - Proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; - Não agir de modo temerário; - Prestar as informações que lhe forem solicitadas (Fundamento IN OGU/ CGU-PR nº 01/14) 	Sistema (e-OUV)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Segurança ▪ Atendimento por equipe especializada ▪ Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis ▪ Comunicações, pelo e-OUV, sobre o andamento da manifestação. 	https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/pb/joaopessoa/Manifestaca/RegistrarManifestacao	Ininterrupto 24h	Atendimento virtual. A partir do cadastramento da manifestação no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a OGM comunicará o cidadão, mensalmente, por meio do e-OUV, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.
		Telefone	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atendimento por equipe especializada ▪ Registro da manifestação no e-OUV ▪ Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis ▪ Comunicações, pelo e-OUV, sobre o andamento da manifestação conforme prazos indicados a seguir. 	Fone: (83) 3218-6167 Tri dígito: 162	08h as 17hs Em dias uteis	Atendimento por telefone. A manifestação será cadastrada no e-OUV e o manifestante receberá o número de protocolo para acompanhamento. A partir do cadastramento no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a OGM comunicará o cidadão, mensalmente, por meio do e-OUV, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.
		Atendimento presencial	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03) ▪ Atendimento por equipe especializada ▪ Atendimento em local apropriado ▪ Recebimento, ao final do atendimento, do número de protocolo para acompanhamento da manifestação por meio do e-OUV ▪ Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis ▪ Comunicações, pelo e-OUV, sobre o andamento da manifestação 	Paço Municipal Praça Pedro Américo, 70 / 1º andar Centro – João Pessoa, PB CEP: 58010-970	08h às 17h Em dias úteis	Atendimento presencial (de balcão). A manifestação será cadastrada no e-OUV e o manifestante receberá o número de protocolo para acompanhamento. A partir do cadastramento no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a OGM comunicará o cidadão, mensalmente, por meio do e-OUV, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.
		Correspondência eletrônica (e-mail)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atendimento por equipe especializada ▪ Registro da manifestação no e-OUV ▪ Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis ▪ Comunicações, pelo e-OUV, sobre o andamento da manifestação conforme prazos indicados a seguir. 	E-mail: ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br	Ininterrupto 24h	E-mail. A manifestação será cadastrada no e-OUV e o manifestante receberá, por e-mail, o número de protocolo para acompanhamento no sistema eletrônico. A partir do cadastramento no e-OUV o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado justificadamente por 10 dias. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a OGM comunicará o cidadão, mensalmente, por meio do e-OUV, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.
		Correspondência	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atendimento por equipe especializada ▪ Registro da manifestação no e-OUV ▪ Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis ▪ Comunicações, pelo e-OUV ou correspondência, sobre o andamento da manifestação. 	Paço Municipal Praça Pedro Américo, 70 / 1º andar Centro – João Pessoa, PB CEP: 58010-970	08h às 17h, Em dias úteis	Carta. A manifestação será cadastrada no e-OUV e o cidadão receberá o número de protocolo para acompanhamento da manifestação no sistema eletrônico por meio de e-mail (preferencialmente) ou correspondência. A partir do cadastramento no e-OUV o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado justificadamente por 10 dias. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a OGM comunicará o cidadão, mensalmente, por meio do e-OUV ou correspondência, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.

Ouvidoria Geral do Município de João Pessoa - OGM

SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Recebimento de elogio.	<p>Por meio do elogio, o cidadão comunica o reconhecimento/satisfação com o serviço oferecido ou atendimento recebido. Os requisitos para análise e atendimento da manifestação são os seguintes:</p> <p>- A manifestação deve conter elementos mínimos indispensáveis ao encaminhamento da manifestação ao elogiado ou ao setor responsável pela prestação do serviço.</p>	Sistema (e-OUV)	<ul style="list-style-type: none"> Segurança Atendimento por equipe especializada Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Comunicações, pelo e-OUV, sobre o andamento da manifestação. 	https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/pb/joaopessoa/Manifestaca/RegistrarManifestacao	Ininterrupto 24h	Atendimento virtual. A partir do cadastramento da manifestação no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a OGM comunicará o cidadão, mensalmente, por meio do e-OUV, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.
		Telefone	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Registro da manifestação no e-OUV Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Comunicações, pelo e-OUV, sobre o andamento da manifestação conforme prazos indicados a seguir. 	<p>Fone: (83) 3218-6167</p> <p>Tri dígito: 162</p>	08h as 17hs Em dias uteis	Atendimento por telefone. A manifestação será cadastrada no e-OUV e o manifestante receberá o número de protocolo para acompanhamento. A partir do cadastramento no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a OGM comunicará o cidadão, mensalmente, por meio do e-OUV, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.
		Atendimento presencial	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03) Atendimento por equipe especializada Atendimento em local apropriado Recebimento, ao final do atendimento, do número de protocolo para acompanhamento da manifestação por meio do e-OUV Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Comunicações, pelo e-OUV, sobre o andamento da manifestação 	<p>Paço Municipal</p> <p>Praça Pedro Américo, 70 / 1º andar Centro – João Pessoa, PB</p> <p>CEP: 58010-970</p>	08h às 17h Em dias úteis	Atendimento presencial (de balcão). A manifestação será cadastrada no e-OUV e o manifestante receberá o número de protocolo para acompanhamento. A partir do cadastramento no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a OGM comunicará o cidadão, mensalmente, por meio do e-OUV, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.
		Correspondência eletrônica (e-mail)	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Registro da manifestação no e-OUV Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Comunicações, pelo e-OUV, sobre o andamento da manifestação conforme prazos indicados a seguir. 	<p>E-mail:</p> <p>ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br</p>	Ininterrupto 24h	E-mail. A manifestação será cadastrada no e-OUV e o manifestante receberá, por e-mail, o número de protocolo para acompanhamento no sistema eletrônico. A partir do cadastramento no e-OUV o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado justificadamente por 10 dias. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a OGM comunicará o cidadão, mensalmente, por meio do e-OUV, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.
		Correspondência	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Registro da manifestação no e-OUV Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Comunicações, pelo e-OUV ou correspondência, sobre o andamento da manifestação. 	<p>Paço Municipal</p> <p>Praça Pedro Américo, 70 / 1º andar Centro – João Pessoa, PB</p> <p>CEP: 58010-970</p>	08h às 17h, Em dias úteis	Carta. A manifestação será cadastrada no e-OUV e o cidadão receberá o número de protocolo para acompanhamento da manifestação no sistema eletrônico por meio de e-mail (preferencialmente) ou correspondência. A partir do cadastramento no e-OUV o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado justificadamente por 10 dias. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a OGM comunicará o cidadão, mensalmente, por meio do e-OUV ou correspondência, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.

Ouvidoria Geral do Município de João Pessoa - OGM

SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Recebimento de sugestão.	<p>A sugestão deve conter proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal. Os requisitos para análise e atendimento da manifestação são os seguintes:</p> <p>- A manifestação deve conter elementos mínimos indispensáveis à sua solução (padrões mínimos de coerência);</p> <p>- Exposição dos fatos conforme a verdade;</p> <p>- Proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;</p> <p>- Não agir de modo temerário;</p> <p>- Prestar as informações que lhe forem solicitadas.</p>	Sistema (e-OUV)	<ul style="list-style-type: none"> Segurança Atendimento por equipe especializada Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Comunicações, pelo e-OUV, sobre o andamento da manifestação. 	https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/pb/joaopessoa/Manifestaca/RegistrarManifestacao	Ininterrupto 24h	Atendimento virtual. A partir do cadastramento da manifestação no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a OGM comunicará o cidadão, mensalmente, por meio do e-OUV, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.
		Telefone	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Registro da manifestação no e-OUV Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Comunicações, pelo e-OUV, sobre o andamento da manifestação conforme prazos indicados a seguir. 	<p>Fone: (83) 3218-6167</p> <p>Tri dígito: 162</p>	08h as 17hs Em dias uteis	Atendimento por telefone. A manifestação será cadastrada no e-OUV e o manifestante receberá o número de protocolo para acompanhamento. A partir do cadastramento no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a OGM comunicará o cidadão, mensalmente, por meio do e-OUV, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.
		Atendimento presencial	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03) Atendimento por equipe especializada Atendimento em local apropriado Recebimento, ao final do atendimento, do número de protocolo para acompanhamento da manifestação por meio do e-OUV Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Comunicações, pelo e-OUV, sobre o andamento da manifestação 	<p>Paço Municipal</p> <p>Praça Pedro Américo, 70 / 1º andar Centro – João Pessoa, PB</p> <p>CEP: 58010-970</p>	08h às 17h Em dias úteis	Atendimento presencial (de balcão). A manifestação será cadastrada no e-OUV e o manifestante receberá o número de protocolo para acompanhamento. A partir do cadastramento no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a OGM comunicará o cidadão, mensalmente, por meio do e-OUV, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.
		Correspondência eletrônica (e-mail)	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Registro da manifestação no e-OUV Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Comunicações, pelo e-OUV, sobre o andamento da manifestação conforme prazos indicados a seguir. 	<p>E-mail:</p> <p>ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br</p>	Ininterrupto 24h	E-mail. A manifestação será cadastrada no e-OUV e o manifestante receberá, por e-mail, o número de protocolo para acompanhamento no sistema eletrônico. A partir do cadastramento no e-OUV o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado justificadamente por 10 dias. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a OGM comunicará o cidadão, mensalmente, por meio do e-OUV, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.
		Correspondência	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Registro da manifestação no e-OUV Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Comunicações, pelo e-OUV ou correspondência, sobre o andamento da manifestação. 	<p>Paço Municipal</p> <p>Praça Pedro Américo, 70 / 1º andar Centro – João Pessoa, PB</p> <p>CEP: 58010-970</p>	08h às 17h, Em dias úteis	Carta. A manifestação será cadastrada no e-OUV e o cidadão receberá o número de protocolo para acompanhamento da manifestação no sistema eletrônico por meio de e-mail (preferencialmente) ou correspondência. A partir do cadastramento no e-OUV o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado justificadamente por 10 dias. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a OGM comunicará o cidadão, mensalmente, por meio do e-OUV ou correspondência, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.