



PREFEITURA MUNICIPAL DE SERRANO DO MARANHÃO
GABINETE DA PREFEITA

O que é a Ouvidoria Municipal?

A Ouvidoria Municipal é um elo de comunicação entre os munícipes e a Administração Pública Municipal. Recebe Reclamações, Denúncias, Solicitações, Sugestões e Elogios, após são encaminhadas ao setor da Prefeitura responsável, bem como a Prefeita e aos secretários.

Entre as tarefas da ouvidoria, estão: assegurar os direitos do cidadão; responder com clareza a todas as informações solicitadas e orientar sobre como proceder para solucionar o problema, se não puder atender à solicitação.

A ouvidoria recebe, analisa e procura encaminhar os elogios, dúvidas, sugestões e reclamações às Secretarias e demais unidades de gestão pública municipal, bem como recomenda medidas possíveis para solução ou prevenção de falhas. Depois de a mensagem ser examinada, a ouvidora responsável pelo atendimento tem 15 dias podendo ser prorrogado por igual período para comunicar o parecer ao manifestante, funcionando como um canal mais humano de interlocução com o público.

O Ouvidor não é o representante da Prefeitura ou da Prefeita Municipal; junto à população, mas sim o inverso, trata-se do canal institucional por meio do qual as demandas mais gerais da população chegarão ao conhecimento da Administração Municipal. Dessa forma, o Ouvidor não decide sobre o problema, mas o acompanhará até sua resolução, mantendo o cidadão informado.

Assim, o papel da Ouvidoria não é o de procurar e apontar defeitos na ação da Prefeitura, mas funcionar como uma espécie de "*controle de qualidade do serviço público*", apontando falhas e acertos e auxiliando na busca de soluções para os problemas.

Quais são os tipos de atendimento prestados pela Ouvidoria?

- **DENÚNCIAS:** Fatos graves contrários às leis municipais vigentes;
- **SOLICITAÇÕES:** Pedidos de serviços e de atendimentos;
- **SUGESTÕES:** Para serem adotadas em qualquer setor da Prefeitura Municipal de Serrano do Maranhão;



PREFEITURA MUNICIPAL DE SERRANO DO MARANHÃO
GABINETE DA PREFEITA

- **RECLAMAÇÕES:** Quando solicitações feitas anteriormente aos diversos setores da Prefeitura Municipal de Serrano do Maranhão;
- não forem atendidas.

E também **ELOGIOS**.

O Atendimento também pode ser feito:

- Pessoalmente, vindo até a ouvidoria.
- Por telefone/whatsapp **(98) 97022-0444**, desde que o munícipe informe seu nome completo, telefone e endereço residencial;
- Por meio eletrônico, e-mail ouvidoria@serrano.ma.gov.br, com as mesmas identificações mencionadas;

Em todos os modos o munícipe poderá exigir da Ouvidoria que sua identidade seja mantida em sigilo;

- QUAL O ENDEREÇO DA OUVIDORIA?

Localizada na Rod. Pres. Avenida das Palmeiras, S/N, Centro –Serrano do Maranhão CEP: 65.265-000.

Link da Prefeitura: <https://serrano.ma.gov.br>

E-mail da Ouvidoria: ouvidoria@serrano.ma.gov.br

Link da Ouvidoria: <https://serrano.ma.gov.br/ouvidoria>