



Prefeitura de
Manaus

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

ATUALIZADA EM: 11.09.2024

VERSÃO: 1.0 – REVISÃO 1

**SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO
SEMED**



PREFEITO

DAVID ANTÔNIO ABSAI PEREIRA DE ALMEIDA.

VICE-PREFEITO

MARCOS SÉRGIO ROTTA.

SECRETÁRIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

DULCINÉA ESTER PEREIRA DE ALMEIDA.

SECRETÁRIO MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO EM EXERCÍCIO

LOURIVAL LITAIFF PRAIA

SUBSECRETÁRIO MUNICIPAL DE GESTÃO

VALQUINDAR FERREIRA MAR JÚNIOR.

SUBSECRETÁRIO MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

LOURIVAL LITAIFF PRAIA

SUBSECRETÁRIO DE INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA

MARCELO CAMPBELL



SUMÁRIO

1.	4		
1.1.	O que é?		2
1.2.	Compromissos		2
1.3.	Canais de Comunicação		3
1.4.	Locais, canais e horários de atendimento		3
2.	5		
2.1.	Missão		3
2.2.	Visão		3
2.3.	Valores		3
2.4.	Política da Qualidade:		4
2.5.	Objetivos Estratégicos		4
2.6.	Objetivos da qualidade		4
2.7.	Organograma		5
3.	7		
3.1.	Atendimento Presencial		5
3.2.	Atendimento via WhatsApp		5
3.3.	Atendimento via Plataforma Fala BR		5
3.4.	Atendimento via E-mail		6



1. APRESENTAÇÃO

1.1. O QUE É?

A Ouvidoria Setorial da Secretaria Municipal de Educação – SEMED recebe denúncias, solicitações, reclamações, elogios e sugestões, por meio do **Fala.BR**, *e-mail*, *WhatsApp* e, presencialmente, o cidadão pode registrar manifestações relacionadas aos serviços públicos prestados pelo município no âmbito educacional.

A partir deste registro, a Ouvidoria vai interagir com as áreas internas da administração municipal, visando a solução da dificuldade apresentada e a melhoria do serviço prestado.

A Carta de Serviços da Secretaria Municipal de Educação – SEMED é um documento que tem como objetivo informar ao cidadão os serviços prestados pela Instituição e a forma de como acessá-los e obter tais serviços, e, ainda, quais os compromissos com o atendimento e o padrão de atendimento estabelecido no âmbito educacional.

Os serviços prestados pela Ouvidoria estão em conformidade com a Lei nº 12.527/2011, que regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas. Essa norma entrou em vigor em 16 de maio de 2012 e criou mecanismos que possibilitam a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivo, o recebimento de informações públicas dos órgãos e entidades.

1.2. COMPROMISSOS

- ✓ Disponibilizar atendimento gratuito, simples e sem a necessidade de intermediários;
- ✓ Atender de forma satisfatória, com educação, com clareza, respeito, de maneira acolhedora;



- ✓ Registrar as demandas, estabelecendo um prazo máximo de 30 (trinta dias) para responder ao usuário;
- ✓ Encaminhar as demandas ao Setor competente e responder em conformidade com a Lei nº 12.527/2011.

1.3. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

- ✓ WhatsApp: **(92) 98444-3905 / 98844-52920**
- ✓ E-mail: ouvidoria.semed@semed.manaus.am.gov.br
- ✓ Site: Plataforma Fala BR (<https://falabr.cgu.gov.br>)
- ✓ Presencial – **SEMED Sede**

1.4. Locais, canais e horários de atendimento

LOCAL	DIA E HORÁRIO
Presencial: Av. Mário Ypiranga Monteiro, nº 2549 – Parque 10 de Novembro. Entrada pela Vila Amazonas, CEP: 69050-030. Sala 106 - Sede da SEMED	Segunda a Sexta: 8h às 14h
Virtual: e-mail, WhatsApp e Fala.BR	

2. DIRETRIZES ESTRATÉGICAS

2.1. Missão

Reconhecer os cidadãos como sujeitos de direito, indistintamente, assegurando-lhes que sejam ouvidos e compreendidos nas mais diferentes formas de manifestação, com a utilização de linguagem clara e precisa, de maneira a contribuir com a gestão educacional do Município.

2.2. Visão



- ✓ **Transparência:** tornar o processo o mais claro possível;
- ✓ **Legalidade:** garantir que a lei seja cumprida em todas as ocasiões;
- ✓ **Impessoalidade:** tratar todos os cidadãos com igualdade, sem distinção;
- ✓ **Moralidade:** atender com respeito e manter sob sigilo todas as informações confiadas à ouvidoria.
- ✓ **Equidade:** utilizar o senso de justiça, com imparcialidade e respeito à igualdade de direitos.
- ✓ **Respeito:** respeitar cada cidadão, com suas individualidades;
- ✓ **Cooperação:** promover a cooperação entre o órgão e o cidadão para que os serviços sejam prestados de forma eficiente;
- ✓ **Bons serviços:** primar pelo oferecimento de serviços satisfatórios;
- ✓ **Eficiência:** atender e concluir todo o trâmite da manifestação em menor tempo possível.

2.3. Política da Qualidade:

Administrar com transparência a Ouvidoria Setorial da SEMED, objetivando, precipuamente, a satisfação dos cidadãos, que procuram os serviços do órgão, oferecendo tratamento adequado às demandas apresentadas, de maneira a utilizar o conteúdo das solicitações para sugerir mudanças nos processos da administração pública, de forma a contribuir para que os agentes públicos providenciem medidas corretivas.

2.4. Objetivos Estratégicos

- ✓ **Assegurar a participação, proteção e defesa dos usuários de serviços públicos na Administração Pública;**
- ✓ **Reconhecer os cidadãos como sujeitos de direito, sem qualquer distinção;**
- ✓ **Caracterizar corretamente as situações e seus contextos, explicitando as consequências sobre cada caso concreto de sua demanda;**
- ✓ **Promover a melhoria da qualidade dos serviços educacionais;**
- ✓ **Utilizar o conteúdo das solicitações para sugerir mudanças nos processos na administração pública, contribuindo para que os agentes públicos providenciem medidas corretivas.**



2.5. Objetivos da qualidade

- ✓ Assegurar a satisfação dos cidadãos que procuram os serviços da Ouvidoria;
- ✓ Garantir a celeridade dos trâmites dos processos formalizados via SIGED;
- ✓ Registrar e acompanhar as demandas, mantendo o sigilo que cada caso requer;
- ✓ Assegurar a qualidade dos serviços oferecidos pela Ouvidoria à população.

2.5. Organograma



3. SERVIÇOS

A Carta de Serviços informa os cidadãos sobre quais os serviços prestados pelos órgãos e entidades da Administração Municipal, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos de atendimento estabelecidos. Nesse sentido, a Ouvidoria Setorial da SEMED oferece os seguintes serviços:

3.1. Atendimento Presencial

Atendimento ao público de forma presencial: o cidadão comparece à Ouvidoria e relata sua manifestação por meio de um formulário próprio, especificando sua demanda. Fornece cópia do RG, número do CPF e



documentos referentes à demanda. Logo após, é gerado um processo via sistema SIGED e encaminhado para o setor competente.

3.2. Atendimento via WhatsApp

O cidadão relata sua demanda via WhatsApp, dizendo se quer ser identificado ou não, e sua solicitação e/ou denúncia é respondida imediatamente ou após consulta ao setor competente.

3.3. Atendimento via Plataforma Fala.BR

O cidadão acessa o site <https://falabr.cgu.gov.br> da Plataforma FALA.BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação) e vai direto no ícone da Ouvidoria. Clica na palavra OUVIDORIA e relata sua demanda.



Clique aqui para fazer denúncias, reclamações, elogios, sugestões, ou solicitar informações.

3.4. Atendimento via E-mail

O usuário envia solicitação por e-mail ouvidoria.semed@semed.manaus.am.gov.br, dizendo se quer se manter anônimo ou não, sua manifestação é recebida e, posteriormente, respondida, conforme o nível de complexidade.