Prefeitura do Município de Mafra
Ouvidoria Municipal
Avenida Frederico Heyse, nº 1386, 1º Andar Edifício Francisco Grossl, Centro, Mafra/SC
Tel: 047 3641-4067- WhatsApp 99206-5116 /CEP: 89300-070
Site: www.mafra.sc.gov.br, e-mail:ouvidoria@mafra.sc.gov.br

OUVIDORIA MUNICIPAL.

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO.

A carta de serviços ao usuário é um documento que atende ao disposto no Artigo 7º de lei federal 13.460 de 26 de junho de 2017, a qual, demonstra as formas e condições de acesso e registro das manifestações pelo usuário.

O QUE É A OUVIDORIA GERAL DO MUNICIPIO.

A Ouvidoria Geral do Município, instituída pela lei municipal 4.403 de 1 de julho de 2019, em consonância com a lei federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017, vinculada a assessoria de gabinete do prefeito, é o canal de comunicação entre o usuário e a administração pública municipal, e tem como missão principal:

- Tomar conhecimento das manifestações;
- Analisar as manifestações;
- Registrar e encaminhar estas manifestações à secretaria responsável pela demanda;
- Acompanhar o prazo das respostas;
- Encaminhar ao usuário, as respostas conclusivas de suas demandas, etc.

ESTRUTURA E CONTATOS

A Ouvidoria Municipal, conta com uma sala para atendimento presencial no Paço Municipal, piso térreo, e conta com a seguinte estrutura.

Diretor de Ouvidoria
Chefe de Ouvidoria
Estagiário

I - SERVIÇOS OFERECIDOS:

A Ouvidoria Geral do Município, recebe diversas formas de manifestações:

- Reclamação: é a manifestação de insatisfação ou protesto quanto ao serviço prestado, ação ou omissão da administração pública municipal ou do servidor público municipal, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo;

- Solicitação: é o requerimento de adoção de providencias por parte da administração pública municipal;

- Elogio: é a manifestação de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido da administração pública municipal;

- Denúncia: é o ato que indica a prática de irregularidades ou ato ilícito, cuja solução dependa dos órgãos apuratórios competentes;

- Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.

II - REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ACESSAR O SERVIÇO.

As manifestações (denúncias, sugestões, reclamações e elogios) realizadas pelo usuário, preferencialmente deve conter todas as características essenciais da informação, quais sejam:

Precisão: A informação não pode conter erros ou distorções. Informações imprecisas levam a decisões equivocadas.

Relevância: Deve atender a uma necessidade específica do usuário ou da organização.

Atualidade: A informação deve estar atualizada para ser relevante e valiosa; a informação desatualizada perde seu valor.

Disponibilidade: Deve estar acessível no momento em que é necessária, para evitar atrasos.

Confiabilidade: A informação deve ser baseada em fontes confiáveis e métodos de coleta de dados consistentes para ser crível.

Completude: A informação deve fornecer todos os dados necessários para a tomada de decisão ou resolução de um problema.

Verificabilidade: A informação deve poder ser verificada para confirmar sua exatidão.

Compreensibilidade: A informação deve ser apresentada de forma clara e simples, para evitar mal-entendidos.

Identificação: Quanto mais dados pessoais forem informados, mais rápido e assertivo será o parecer final sobre a demanda. Há ferramentas de comunicação em que é solicitado também a data de nascimento, para fins de cadastro do usuário naquela plataforma.

Para as manifestações do tipo **"denúncia"**, quando solicitado pelo manifestante, será permitido a manifestação em situação **anónima**, entretanto, o manifestante não receberá informação sobre o trâmite e decisão final.

III - PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO.

Recebimento - É o momento em que o usuário usa um dos canais de comunicação para enviar a sua manifestação.

Análise - É quando a pessoa responsável pela Ouvidoria, analisa e valida a manifestação quanto ao seu conteúdo.

Complemento - Caso as informações não sejam suficientes, a Ouvidoria entra em contato com o manifestante, e solicita mais informações a respeito.

Encaminhamento - A demanda é encaminhada para o secretário do setor, para que este proceda os encaminhamentos e apresente a resposta.

Monitoramento - É a ação da Ouvidoria em acompanhar o prazo legal para a resposta.

Resposta ao usuário - Após o despacho final da secretaria responsável, este despacho é enviado ao usuário demandante.

Pesquisa - Após o envio do despacho final, a Ouvidoria realiza o grau de satisfação do usuário demandante.

IV - PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO DA DEMANDA.

O prazo para respostas conclusivas é de trinta dias, prorrogável por mais trinta dias, mediante justificativa expressa pelo órgão demandado.

V- FORMA DE ATENDIMENTO E ENVIO DAS DEMANDAS.

Presencial, eletronico e telefônico.

VI - FORMA DE COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO.

A comunicação é fundamental para a interação entre o usuário e o poder público, isso permite que as pessoas compartilhem manifestações, informações, ideias, sentimentos etc. O atendimento será sempre cortes ao usuário, buscando as melhores formas para a solução com rapidez da questão demandada.
Comunicação verbal, não verbal, escrita, interpessoal ou em grupo, formal e informal e visual são as formas disponíveis pela Ouvidoria Municipal.

VII - LOCAIS E FORMAS DE ACESSAR O ATENDIMENTO.

Presencial - No paço municipal - sala da ouvidoria - Av. Prefeito Frederico Heyse nº 1386, Bairro Centro II Alto de Mafra.

FalaBR - O usuário acessa a pagina WEB no endereço https://falabr.cgu.gov.br/, realiza seu cadastro e registra sua manifestação.

Email - ouvidoria@mafra.sc.gov.br

Telefone - (47) 3641-4067 / 3641-4000
Ramais - (2032 -estagiário), (2033 - chefe de Ouvidoria) e (2034 - diretor de Ouvidoria)

WhatsApp - (47) 9.9206-5116.

VII - USUÁRIOS COM PRIORIDADE NO ATENDIMENTO.

Os atendimentos são por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

VIII - PRAZO PARA REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS.

Não há lei ou regulamentação que especifique o prazo para execução de serviços solicitados pelos usuários, entretanto, é obrigatório que o órgão responsável pela execução da demanda, dentro de um prazo de trinta dias, informe a programação da realização ou não da demanda. Posto isso, porque há a necessidade de verificação da legalidade, ordem cronológica, orçamento, e ainda, caso a solicitação seja negada, necessário se faz a justificativa.

IX - MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO.

Os mesmos mecanismos usados para as manifestações, podem ser usados como canal de consulta acerca da manifestação realizada, entretanto necessário ter ciência sobre os direitos e deveres tanto do manifestante quanto do manifestado:
- O prazo de resposta é de até 30 dias, podendo ser prorrogado por mais 30 dias, mediante justificativa;
- Ao final do processo, o manifestante receberá a resposta conclusiva;
- O manifestado, dentro das normativas legais, poderá negar tal manifestação, entretanto a justificativa se faz necessária.

O poder público, oferece o serviço de manifestação externa, que é quando o usuário realiza sua manifestação diretamente de seu equipamentos eletrónico, na plataforma 1 doc, dentro da pagina WEB da prefeitura, e neste caso o contribuinte acompanha todo o trâmite.

X - INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES.

Mafra está se transformando em cidade digital, e para isso diversos setores da Prefeitura tem seus canais específicos para atendimento eletrónico, situação que em muitos casos, desobriga o usuário a comparecer no Paço Municipal para a solução de demandas

Veja algumas delas e seus passos.

SERVIÇOS DE ENGENHARIA:

Acesse a pagina WEB da prefeitura > carta de serviços > Mafra digital - (Obs) caso ainda não tenha a sua conta, crie sua conta e realize sua demanda.

- 03. Análise de Projeto Hidrossanitário
- 01. Consulta de Viabilidade (Parâmetros Urbanísticos)
- 08. Certidão de Averbação
- 05. Aprovação de Projeto de Acessibilidade
- 12. Habite-se de Acessibilidade
- 10. Declaração de Uso do Solo
- 02. Consulta Prévia de Projeto
- 09. Certidões Diversas
- 06. Aprovação de RIV ou EIV

ASSISTENCIA SOCIAL:

Ascese a pagina WEB da prefeitura > carta de serviços > Bolsa Família, e verifique todos os benefícios vinculados ao Cadastro único.

SECRETARIA DE FAZENDA E PLANEJAMENTO:

Acesse a pagina WEB da prefeitura > carta de serviços > Cidadão Web - verifique: alvarás, consulta de débitos, IPTU, Regin, Jucesc, certidões, consulte protocolos etc.

OUTROS.

Acesse a pagina WEB da prefeitura > Nos ícones em movimentos voce encontra diversos serviços que voce pode acessar de sua casa, sem a necessidade de se dirigir fisicamente até o paço municipal.

Servidores lotados:

Diretor - Nereu Martins Carvalho
Chefe - Edson Marcos Mendes
Estagiário - Thiago Padilha Sphair

Mafra (SC). 10 de outubro de 2025.

Referencias:

https://mafra.sc.gov.br/
https://leismunicipais.com.br/a/sc/m/mafra/lei-ordinaria/2019/441/4403/lei-ordinaria-n-4403-2019
https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm
https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10048.htm
https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2023-2026/2023/Lei/L14626.htm
https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14133.htm