



Educação

Secretaria Municipal



Manaus

Prefeitura Municipal

CARTA DE SERVIÇOS

AO USUÁRIO

SEMED

2024

Av. Mário Ypiranga Monteiro, nº 2549 – Parque 10 de Novembro - CEP: 69050-030

Telefone: (92) 98444-3905



PREFEITO

DAVID ANTÔNIO ABSAI PEREIRA DE ALMEIDA.

VICE-PREFEITO

MARCOS SÉRGIO ROTTA.

SECRETÁRIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

DULCINÉA ESTER PEREIRA DE ALMEIDA.

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. APRESENTAÇÃO	4
1.1. O que é?	4
1.2. Compromissos	4
1.3. Canais de Comunicação	5
1.4. Locais, canais e horários de atendimento.....	5
2. DIRETRIZES ESTRATÉGICAS	5
2.1. Missão.....	5
2.2. Visão	6
2.3. Valores.....	6
2.4. Política da Qualidade:.....	6
2.5. Objetivos Estratégicos	7
2.6. Objetivos da qualidade.....	7
2.7. Organograma.....	7
3. SERVIÇOS	8
3.1. Atendimento Presencial	8
3.2. Atendimento via WhatsApp.....	8
3.3. Atendimento via Plataforma Fala BR	8
3.4. Atendimento via E-mail	9



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.

2.6. 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.