

# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



Consórcio de Informática  
na Gestão Pública Municipal

## Apresentação

Carta de Serviços ao usuário do Consórcio de Informática na Gestão Pública Municipal - CIGA, é um instrumento de gestão pública e controle social oferecido com o objetivo de dar visibilidade e de orientar a sociedade a respeito dos serviços públicos prestados pela Ouvidoria do CIGA, bem como informar sobre a forma de acesso, compromissos e padrões de qualidade do atendimento. Ainda, são fornecidos detalhes referentes aos canais para comunicação do cidadão, horário de funcionamento e prazo para respostas.

## Contatos

ouvidoria@ciga.sc.gov.br

Portal do CIGA: <https://www.ciga.sc.gov.br/ouvidoria>

Horário de atendimento: 08:30 às 12:00 e das 13:00 às 17:30

Telefone: 48 3321 5300

## Ouvidoria do CIGA

A Ouvidoria do CIGA atua no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

## Serviços oferecidos

A Ouvidoria tem a responsabilidade de receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações da sociedade civil.

### **Classificação das Manifestações:**

**Sugestão:** Se você tiver uma ideia, ou proposta de melhoria dos serviços públicos.

**Elogio:** Se você foi bem atendido e está satisfeito com o atendimento, e/ou com o serviço que foi prestado.

**Solicitação:** Se você espera um atendimento ou a prestação de um serviço.

**Reclamação:** Se você quer demonstrar a sua insatisfação com um serviço público. Você pode fazer críticas, relatar ineficiência. Também se aplica aos casos de omissão.

**Denúncia:** Se você quer comunicar a ocorrência de um ato ilícito, uma irregularidade praticada por agentes públicos.

## Formas de prestação do serviço

O cidadão interessado em apresentar alguma manifestação à Ouvidoria, poderá utilizar os meios abaixo especificados:

- Formulário de ouvidoria, disponibilizado no site do CIGA, no link Ouvidoria.
- Telefone, através do número 48 3321 5300
- Por e-mail: [ouvidoria@ciga.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@ciga.sc.gov.br)
- Pessoalmente, na sede do CIGA.

## Respostas ao cidadão

As respostas às solicitações serão encaminhadas, preferencialmente, pelo sistema de ouvidoria, ou, ainda, pelos mesmos canais utilizados pelo cidadão no momento do envio da manifestação.

No ato da manifestação, o cidadão receberá um número de protocolo, o qual deverá ser utilizado quando da consulta da manifestação.

## Prazo para apresentação das respostas

O prazo para atendimento é de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.



Consórcio de Informática  
na Gestão Pública Municipal

Rua Gen. Liberato Bittencourt, 1885 - Sl. 102  
Canto, Florianópolis, SC - Fone (48) 3321.5300

---

ciga@ciga.sc.gov.br | [www.ciga.sc.gov.br](http://www.ciga.sc.gov.br)