

Meio: ASCOM	Data: 16/09/2019

Procon-AM lança sistema de ouvidoria

Órgão realizará o atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 14h

Como uma forma de ampliar a comunicação e aproximar o cidadão dos serviços oferecidos pelo Governo do Amazonas, o Programa de Proteção e Orientação ao Consumidor (Procon-AM) lançou, nesta segunda-feira (16/09), mais um canal de acesso ao usuário, o sistema de Ouvidoria. A partir de agora, o órgão receberá denúncias, reclamações, elogios, sugestões e solicitação de informação por meio do contato (92) 99271-5519.

Segundo o diretor-presidente do órgão, Jalil Fraxe, também será disponibilizado um espaço na sede do Procon-AM, localizada na avenida André Araújo, 1.500, Aleixo, das 8h às 14h, para atendimento de qualquer manifestação do público.

“As ouvidorias existem para garantir que os direitos do usuário dos serviços públicos sejam respeitados e, através das duas plataformas, o cidadão poderá cobrar providências do órgão”, afirma o diretor-presidente. “O que nós queremos é aprimorar os serviços oferecidos e mostrar total transparência da gestão”.

Funcionamento – O cidadão pode cadastrar a manifestação e acompanhar a tramitação da demanda junto aos órgãos e entidades prestadores de serviços.

Conforme o ouvidor Maurílio Brasil, o prazo para envio da resposta é de até 30 dias corridos, conforme a Lei 13.460/2017 – Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos. Ele destaca que, para a estruturação do setor para atender às demandas apresentadas pelos amazonenses, foram realizadas capacitações coordenadas pela Controladoria-Geral do Estado (CGE), Tribunal de Contas do Estado do Amazonas (TCE) e Secretaria de Estado de Administração e Gestão (Sead).