

CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS

DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE PIRAJU

Prefeito Municipal

JOSÉ MARIA COSTA

Vice-prefeito

CARLOS ALBERTO CAMARGO DE LIMA

Diretor de Administração

PAULO DONIZETTI SARA

Responsável pela Ouvidoria

ELISANGELA CHRISTIENNE OLIVEIRA FERREIRA

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município de Piraju foi instituída em 01 de julho de 2019 por meio do Decreto Nº 5.979/2019 que regulamentou em âmbito municipal a Lei Federal 13.460/2017 e tem como objetivo simplificar o acesso e participação do usuário na Administração Pública Municipal.

A Carta de Serviços aos Usuários da Ouvidoria Geral do Município de Piraju foi elaborada na forma da Lei Federal 13460/2017 e visa promover a interação da Administração Pública com a sociedade.

É um documento que demonstra as formas de acesso a esses serviços, e os compromissos quanto aos padrões de qualidade de atendimento.

A missão é ouvir a sociedade e mensurar a sua percepção acerca da qualidade dos serviços públicos ofertados pelo município.

CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS

O QUE É?

É um documento elaborado pela administração pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados pela Ouvidoria Geral, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos de atendimento estabelecidos.

O QUE É A OUVIDORIA

A Ouvidoria é um sistema de comunicação que funciona como uma ponte entre o cidadão e a Administração Pública Municipal, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados pelo município.

Constitui em um forte compromisso entre a Administração Pública e os cidadãos, um instrumento que tem como objetivo reduzir a diferença entre a prestação do serviço ofertado e

o serviço esperado, fazendo com que a organização oriente seus processos visando à satisfação do cidadão, auxiliando o município a modificar-se para aprimorar seus processos de trabalho e melhorar a qualidade do serviço oferecido à comunidade.

SERVIÇOS OFERECIDOS

A Ouvidoria Geral do Município recebe manifestações, denúncias, reclamações e encaminha as sugestões, os elogios e as solicitações aos seus respectivos Departamentos/Setores e/ou entidades vinculadas ao Poder Executivo.

RECLAMAÇÃO: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público;

DENÚNCIA: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

ELOGIO: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

SUGESTÃO: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal;

SOLICITAÇÃO: Refere-se a uma solicitação de material ou serviço, bem como adoção de providências por parte da Administração pública.

O gerenciamento das manifestações é feita através do convênio do município com o Programa Fala.Br (Sistema Gerenciador de Ouvidorias) do Governo Federal,

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Eletrônico, presencial, telefônico, mensageiro eletrônico Whatsapp correspondência convencional.

CANAIS DE ATENDIMENTO

1. Acessar o site da prefeitura municipal www.estanciadepiraju.sp.gov.br, menu Ouvidoria ou acessar diretamente o link: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/SP/PIRAJU/Manifestacao/RegistrarManifestacao>
2. Via Telefone: 14 33059009 - OBS: Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h.
3. Via Whatsapp: 14 33059009 - OBS: Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h, apenas para envio de mensagens.
4. Enviar e-mail para: ouvidoria@estanciadepiraju.sp.gov.br
5. Ser atendido presencialmente no Paço Municipal. Praça Ataliba Leonel, 173, Centro. OBS: Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h.
6. Enviando correspondência física para o endereço: Praça Ataliba Leonel, 173, Centro – CEP: 18800-020. OBS: Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO.

Atendimento 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.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO.

O tempo de espera deve ser de no máximo 20 minutos, excetos casos quando se aplica PRIORIDADE DE ATENDIMENTO ou em que assunto sendo tratado pelo usuário anterior demande maior tempo;

MECANISMO DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS.

Pelo Sistema Fala.Br, telefônico, mensageiro eletrônico Whatsapp/email e correspondência convencional.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO.

- O atendimento é imediato, a partir do recebimento do e-mail de confirmação da demanda com o nº de protocolo.
- Após o ingresso da demanda no sistema gerenciador Fala.Br o prazo é de trinta dias, prorrogáveis por mais trinta, mediante justificativa do órgão/entidade demandado.

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS.

- Após receber as manifestações pelos diferentes canais de entrada, a Ouvidoria Geral realiza o processo de análise e tratamento das demandas;
- No processo de validação da demanda é feita análise do seu conteúdo, se se trata de material que deve tramitar pelo canal da Ouvidoria Geral, a qual Departamento/Setor ou entidade vinculada ao Poder Executivo compete a apreciação em questão e, ainda, se é caso de solicitar a complementação do relato.
- O sistema informatizado ao qual o município é conveniado, Fala.Br origina um número de protocolo e encaminha para o endereço de e-mail do demandante e/ou o número é repassado ao usuário por meio físico ou telefone citado;
- Na resposta ao demandante a Ouvidoria Geral zelará pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários.

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

- A Ouvidoria Geral não dispõe de mecanismo de consulta, tendo em vista que as demandas são encaminhadas aos respectivos departamentos/setores ou entidades vinculadas ao Poder Executivo que respondem à Ouvidoria Geral, que analisa se a resposta está adequada e encaminha ao demandante.

