

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Ouvidoria Municipal de Pirajuí

A Carta de Serviço ao Usuário tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços prestados pela Ouvidoria Municipal, as formas de acesso a esses serviços, bem como, seu compromisso com a qualidade de atendimento.

OUVIDORIA MUNICIPAL

A Ouvidoria Municipal é um canal de comunicação entre o cidadão e a administração. Ela tem previsão na Lei Federal nº 13.460, de 26.06.2017, é regulamentada pela Instrução nº 1 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 05.11.2014 e pela Lei Municipal nº 2.886, de 14 de junho de 2019.

SERVIÇOS OFERECIDOS:

A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, que podem ser solicitações, reclamações, sugestões, denúncias ou elogios e, encaminha à Secretaria competente ou ao responsável pela informação, que responderá no prazo legal.

AS MANIFESTAÇÕES SE CLASSIFICAM COMO:

Sugestão: através da sugestão você pode propor alguma ideia ou a formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal.

Elogio: através do elogio você pode demonstrar sua satisfação com algum serviço que foi prestado ou com o atendimento.

Solicitação: esta solicitação é o requerimento de adoção de alguma providência por parte da Administração.

Reclamação: meio em que você pode demonstrar sua insatisfação relativa a serviço público.

Denúncia: comunicação sobre ato ilícito, que deve ser encaminhado aos órgãos de controle interno ou externo para resolução.

QUAIS DADOS SÃO NECESSÁRIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

Ao preencher o Formulário de Manifestação (modelo disponível no site oficial do Município, conforme explicações no item abaixo) ou enviar e-mail para ouvidoriageral@pirajui.sp.gov.br, deverá informar os seguintes dados:

Nome completo, CPF, e-mail, telefone, cidade/UF, **tipo de manifestação**, escrever a mensagem, colocar data e assinar, caso seja formulário físico.

No site oficial do Município, na aba “**ouvidoria**”, você deve preencher os Dados Cadastrais nos campos específicos solicitados para o acompanhamento da demanda. Caso seja uma denúncia anônima, automaticamente os dados cadastrais não terão a necessidade de serem preenchidos, você deverá apenas colocar um e-mail, para que a resposta possa ser encaminhada.

MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

- No site oficial do **Município de Pirajuí** na aba “**Ouvidoria**”.
- Na Secretaria, no serviço de atendimento presencial, junto à Prefeitura, na Praça Dr Pedro da Rocha Braga, 116, centro, e preencha o Formulário de Manifestações físico, levando a assinatura do usuário;

ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DA MANIFESTAÇÃO:

- 1 - **RECEBIMENTO** das manifestações, avaliação do conteúdo e, se necessário, reclassificação do tipo de manifestação;
- 2 - **ENTREGA DE RECIBO** ou **PROTOCOLO DE MANIFESTAÇÃO** ao usuário contendo o prazo para a resposta;
- 3 - **ENCAMINHAMENTO** ao setor responsável para **resposta ou providência em até 10 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.**
- 4 – **ENVIO DA RESPOSTA**, da decisão da administração ao cidadão (ciência) ou **INFORMAÇÃO** ao cidadão sobre os encaminhamentos, no caso de prorrogação do prazo.
- 5 - **ARQUIVAMENTO** após conclusão das manifestações.

PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O prazo para resposta é de até trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período. Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de cinco dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até dez dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até vinte dias, sob pena de arquivamento da manifestação. Se não for possível responder de forma conclusiva neste prazo, a Ouvidoria informará através de resposta intermediária o cidadão, os encaminhamentos feitos, podendo solicitar novas informações.

CONSULTE A SUA MANIFESTAÇÃO:

Caso você tenha realizado sua manifestação no Portal, poderá acompanhá-la em “**Consultar Manifestação**”, informando o Número do Protocolo recebido e o e-mail utilizado durante o registro da sua manifestação.

Se você realizou sua manifestação pessoalmente ou por e-mail, pode entrar em contato direto com a Ouvidoria ou aguardar o prazo para resposta.

TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO:

O atendimento se dará de forma imediata. No caso de haver mais pessoas para atendimento, será observada a ordem de chegada.

COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE ATENDIMENTO:

Serão realizadas pesquisas de satisfação, a serem regulamentadas, com o objetivo de aperfeiçoar os serviços, que levantarão:

- a satisfação do usuário com o serviço prestado;
- a qualidade do atendimento;
- o cumprimento dos compromissos e prazos estabelecidos;
- a quantidade de manifestações no período;
- as melhorias da prestação dos serviços.

ACESSO À INFORMAÇÃO:

Para fazer pedidos solicitando dados, documentos, arquivos, entre outros, existe o e-mail de “Protocolo”: protocolo@pirajui.sp.gov.br ou fisicamente no balcão de protocolos da Secretaria da Prefeitura Municipal.

DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO:

Responsável: **Patrícia Antonangelo Dellevedove**

Ouvidoria: **(14) 3572-8222**

E-mail: **ouvidoriageral@pirajui.sp.gov.br**