

OUVIDORIA

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A Carta de Serviços ao Usuário, instituída pela Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017, (http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm), tem como objetivo dar visibilidade e transparência aos serviços prestados pelo poder público.

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

O QUE É A OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE ITAPIRA

A Ouvidoria é o meio de interlocução com a sociedade civil, constituído em um canal aberto para o recebimento de solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos, relacionado ao serviço público.

A Ouvidoria do Município de Itapira foi instituída através da Lei Municipal nº 5.814, de 29 de agosto de 2019.

SERVIÇOS OFERECIDOS

- **Reclamação** é o desagrado ou protesto quanto ao serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público;
- **Solicitação** pode indicar insatisfação, reclamação, noticiar problemas, deve apresentar um requerimento de atendimento de serviço;
- **Sugestão** apresenta ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública;
- **Elogio** demonstra reconhecimento, apreço ou satisfação com o atendimento ou com a prestação de um serviço público.

REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Para encaminhar sua manifestação é necessário acessar o formulário da Ouvidoria disponível na página eletrônica da Prefeitura Municipal de Itapira (<https://falabr.cgu.gov.br/publico/SP/ITAPIRA/Manifestacao/RegistrarManifestacao>), e

preencher o cadastro no Login Cidadão, que é a chave de acesso aos serviços digitais do governo federal.

Você deverá, obrigatoriamente, fornecer o nome, endereço de contato e telefone. O sigilo de sua identidade será preservado, se expressamente manifestado no campo específico do formulário.

Depois de enviada a sua manifestação, você receberá um e-mail para confirmação com um número de protocolo e, se necessário, poderá ser solicitada a complementação de dados.

As questões pendentes de decisão judicial não são apreciadas pela Ouvidoria.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

- **RECEBIMENTO** – Gera um número de protocolo e envia a demanda para Ouvidoria;
- **ANÁLISE** – Ouvidor analisa e valida a manifestação quanto ao seu conteúdo, se é caso de sigilo e qual o órgão adequado para a resposta;
- **COMPLEMENTO** - Se não for possível a validação, a Ouvidoria entra em contato com o demandante e solicita complemento de informações;
- **ENCAMINHAMENTO** – A demanda é encaminhada para a secretaria competente para que apresente sua resposta;
- **RESPOSTA AO DEMANDANTE** – Após validar a resposta enviada pelo interlocutor local, o Ouvidor encaminha para o demandante, informando os procedimentos adotados no tratamento de sua demanda;
- **CONCLUSÃO** – uma demanda somente será finalizada após a resposta conclusiva e com efetivo envio ao demandante.

Após a conclusão da demanda, a Ouvidoria analisa a manifestação, buscando identificar os pontos críticos e possíveis melhorias.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

A Ouvidoria encaminhará resposta ao cidadão no prazo máximo de 30 (dez) dias úteis, a contar do recebimento da manifestação, podendo ser prorrogado de acordo com a complexidade do assunto, sendo o cidadão devidamente informado sobre a prorrogação.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Eletrônico, presencial, telefônico e correio.

LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- **Presencial:** DIVISÃO DE ATOS OFICIAIS localizada na Rua João de Moraes nº 490; SECRETARIA DE NEGÓCIOS JURIDICOS localizada na Rua João de Moraes nº 490; SECRETARIA DE SAÚDE localizada na Rua Reverendo Alfredo Guimarães, 111;
- **Por e-mail:** ouvidoria.pmi@itapira.sp.gov.br
saude.ouvidoria@itapira.sp.gov.br
ouvidoria.guardamunicipal@itapira.sp.gov.br
- **Por telefone:** divulgados no site <https://itapira.sp.gov.br/pagina/ouvidorias/116>
- **Pelo correio:** as manifestações endereçadas diretamente à Ouvidoria da Prefeitura Municipal (Rua João de Moraes nº 490, CEP 13.970-903) são registradas no Sistema e distribuídas, conforme o caso;

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

- **Celeridade e qualidade** das respostas às demandas dos usuários;
- **Objetividade e imparcialidade** no tratamento das manifestações;
- **Gratuidade** de seus serviços e atividades;
- **Pessoalidade e informalidade** das relações estabelecidas com seus usuários;
- **Defesa da ética e da transparência** nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO

O atendimento é imediato, a partir do recebimento do e-mail de confirmação da demanda com o nº de protocolo.

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

- Após receber as manifestações pelos diferentes canais de entrada, a Ouvidoria realiza todo o processo de análise e tratamento das demandas;
- No processo de validação da demanda é feita análise do seu conteúdo para verificar se a matéria afeta ao serviço público prestado por órgãos ou entidades do Poder Executivo Municipal, se é matéria que deve tramitar no canal de ouvidoria e ainda se é caso de solicitar a complementação do relato;
- Feita a validação da demanda, o sistema informatizado origina um número de protocolo e encaminha para o endereço de e-mail do demandante;

- Na resposta ao demandante a Ouvidoria zelar pela celeridade e qualidade das respostas  demandas dos seus usuários.

MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAO

A Ouvidoria não dispoe de mecanismo de consulta, tendo em vista que as solicitaoes são encaminhadas aos interlocutores locais nos respectivos órgãos que respondem aos Ouvidores, que analisam se a resposta está adequada e encaminha ao demandante.