

OUVIDORIA

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A Carta de Serviços ao Usuário, instituída pela Lei Municipal nº 2.810, de 17 de Outubro de 2018, em simetria com a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e, com a Lei Nº 3.013 de 22 de março de 2023, tem como objetivo dar visibilidade e transparência aos serviços prestados pelo Município de Ariranha, informando o usuário sobre os serviços prestados e as formas de acesso a esses serviços e os compromissos quanto aos padrões de qualidade de atendimento, na forma estabelecida pelo § 1º do artigo 7º da referida lei federal.

SERVIÇOS OFERECIDOS

I - Reclamação: é o desagrado ou protesto quanto ao serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público;

II - Solicitação: pode indicar insatisfação, reclamação, noticiar problemas, deve apresentar um requerimento de atendimento de serviço;

III - Sugestão: apresenta ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública;

IV - 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 o usuário deverá enviar email para ouvidoria@ariranha.sp.gov.br, comparecer presencialmente com o requerimento para protocolar diretamente na Ouvidoria, ou ainda ligar no telefone (17) 35769206 ou (17)35769200, onde receberá todas as informações que é a chave de acesso aos serviços digitais ou presenciais do governo municipal.

O usuário deverá, obrigatoriamente, fornecer identificação, endereço de contato, email e telefone, deverá oferecer ao menos um contato para que a Ouvidoria faça suas respostas com presteza.

O sigilo de sua identidade será preservado, se expressamente manifestado no campo específico do formulário.

Depois de enviada a sua manifestação, se necessário, poderá ser solicitada a complementação de dados.

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

Requerimentos à setores competentes deverão ser feitos no setor de protocolos do Paço Municipal.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

RECEBIMENTO – A ouvidoria recebe o email ou protocolo solicitado;

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 a complementação das informações;

ENCAMINHAMENTO - A demanda é encaminhada para a Secretaria ou Departamento 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 (trinta) dias, 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 por email, presencial por protocolo do requerimento e telefônico para informação da chave de acesso ao serviço da ouvidoria.

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

Eletronicamente:ouvidoria@ariranha.sp.gov.br -email

Via Telefone☎(17)35769206

Via Telefone☎(17)35769200 - para obter informação da chave de acesso ao serviço

Presencial com requerimento : Rua Dr. Oliveira Neves, 476, no Paço Municipal.

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 ou do requerimento protocolado.

**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.

Também para facilitar, dispõe dos seguintes email dos departamentos abaixo relacionados:

Departamento Jurídico: fone (17)35769214

juridico@ariranha.sp.gov.br

Departamento de Pessoal: fone (17)35769217

rh@ariranha.sp.gov.br

Departamento de Contabilidade: fone (17)35769207

contabilidade@ariranha.sp.gov.br

Departamento de Secretaria: fone (17)35769220

secretaria@ariranha.sp.gov.br

Departamento de Tesouraria: fone (17)35769220

tesouraria@ariranha.sp.gov.br

Departamento de Lançadoria: fone (17)35769212

lancadoria@ariranha.sp.gov.br

tributos@ariranha.sp.gov.br

Departamento de Planejamento: fone (17)35769212

planejamento@ariranha.sp.gov.br

Departamento de Educação: fone (17)35761675

educacaoariranha@yahoo.com.br

Departamento de Licitação: fone (17)35769208

compras@ariranha.sp.gov.br

pregao@ariranha.sp.gov.br

Departamento de Saúde: fone (17)35761132

dirdsaude@ariranha.sp.gov.br

Departamento de Esportes: fone (17)35761713

esporte@ariranha.sp.gov.br

Departamento de Água: fone (17)35769216

deepagua@ariranha.sp.gov.br

Departamento de Engenharia: fone (17)35769215

engenhariaariranha@yahoo.com.br

Departamento do PAT Posto de Atendimento ao Trabalhador:

fone (17)35761699

patariranha@gmail.com

Departamento de Assistência Social: fone (17)35761302

assist.social@ariranha.sp.gov.br

Cras: fone (17)35761317

crasariranha@hotmail.com

Fundo Social: fone (17)35761302

social.ariranha@gmail.com

c.social@ariranha.gov.br

Departamento da Junta do Serviço Militar: fone (17)35769218

jsm05008ariranha@hotmail.com

CDHU: fone (17)35761699

cdhuariranha@gmail.com

Banco do Povo: fone (17)35761699

ariranha@bancodopovo.sp.gov.br

Departamento da Vigilância Sanitária: fone (17) 35761380

vsanitaria@ariranha.sp.gov.br

Departamento do Meio Ambiente: fone (17) 35761602

meioambiente@ariranha.sp.gov.br

UBS - Unidade Básica de Saúde: fone (17) 35761702

ubsariranha@hotmail.com

UPA 24 Horas Pronto Socorro Municipal de Ariranha: fone 192

recepcaopsariranha@hotmail.com

Departamento do Almoxarifado Municipal

Almoxarifado380@hotmail.com