

# **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](mailto: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](mailto:ouvidoria@ariranha.sp.gov.br) por e-mail**

**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](mailto:juridico@ariranha.sp.gov.br)

Departamento de Pessoal: fone (17)35769217

[deppessoal@ariranha.sp.gov.br](mailto:deppessoal@ariranha.sp.gov.br)

[rh@ariranha.sp.gov.br](mailto:rh@ariranha.sp.gov.br)

Departamento de Contabilidade: fone (17)35769207

[contabilidade@ariranha.sp.gov.br](mailto:contabilidade@ariranha.sp.gov.br)

Departamento de Secretaria: fone (17)35769220

[secretaria@ariranha.sp.gov.br](mailto:secretaria@ariranha.sp.gov.br)

Departamento de Tesouraria: fone (17)35769220

[tesouraria@ariranha.sp.gov.br](mailto:tesouraria@ariranha.sp.gov.br)

Departamento de Lançadoria: fone (17)35769212

[lancadoria@ariranha.sp.gov.br](mailto:lancadoria@ariranha.sp.gov.br)

[tributos@ariranha.sp.gov.br](mailto:tributos@ariranha.sp.gov.br)

Departamento de Planejamento: fone (17)35769212  
[planejamento@ariranha.sp.gov.br](mailto:planejamento@ariranha.sp.gov.br)

Departamento de Educação: fone (17)35761675  
[educacaoariranha@yahoo.com.br](mailto:educacaoariranha@yahoo.com.br)  
[educacao@ariranha.sp.gov.br](mailto:educacao@ariranha.sp.gov.br)

Departamento de Licitação: fone (17)35769208  
[compras@ariranha.sp.gov.br](mailto:compras@ariranha.sp.gov.br)  
[pregao@ariranha.sp.gov.br](mailto:pregao@ariranha.sp.gov.br)

Departamento de Saúde: fone (17)35761132  
[dirdsaude@ariranha.sp.gov.br](mailto:dirdsaude@ariranha.sp.gov.br)

Departamento de Esportes: fone (17)35761713  
[esporte@ariranha.sp.gov.br](mailto:esporte@ariranha.sp.gov.br)  
[fabinmesmo@hotmail.com](mailto:fabinmesmo@hotmail.com)

Departamento de Água: fone (17)35769216  
[deepagua@ariranha.sp.gov.br](mailto:deepagua@ariranha.sp.gov.br)

Departamento de Engenharia: fone (17)35769215  
[engenhariaariranha@yahoo.com.br](mailto:engenhariaariranha@yahoo.com.br)

Departamento do PAT Posto de Atendimento ao Trabalhador:  
fone (17)35761699  
[patariranha@gmail.com](mailto:patariranha@gmail.com)

Departamento de Assistência Social: fone (17)35761302  
[assist.social@ariranha.sp.gov.br](mailto:assist.social@ariranha.sp.gov.br)

Cras: fone (17)35761317  
[crasariranha@hotmail.com](mailto:crasariranha@hotmail.com)

Fundo Social: fone (17)35761302  
[social.ariranha@gmail.com](mailto:social.ariranha@gmail.com)  
[c.social@ariranha.gov.br](mailto:c.social@ariranha.gov.br)

Departamento da Junta do Serviço Militar: fone (17)35769218  
[jsm05008ariranha@hotmail.com](mailto:jsm05008ariranha@hotmail.com)

CDHU: fone (17)35761699  
[cdhuariranha@gmail.com](mailto:cdhuariranha@gmail.com)

Banco do Povo: fone (17)35761699  
[ariranha@bancodopovo.sp.gov.br](mailto:ariranha@bancodopovo.sp.gov.br)

Departamento da Vigilância Sanitária: fone (17)35761380  
[vsanitaria@ariranha.sp.gov.br](mailto:vsanitaria@ariranha.sp.gov.br)

Departamento do Meio Ambiente: fone (17)35761602  
[meioambiente@ariranha.sp.gov.br](mailto:meioambiente@ariranha.sp.gov.br)  
[fiscal.meioambiente@ariranha.sp.gov.br](mailto:fiscal.meioambiente@ariranha.sp.gov.br)

UBS - Unidade Básica de Saúde: fone (17)35761702  
[ubsariranha@hotmail.com](mailto:ubsariranha@hotmail.com)

UPA 24 Horas Pronto Socorro Municipal de Ariranha: fone 192  
[recepcaopsariranha@hotmail.com](mailto:recepcaopsariranha@hotmail.com)

Departamento do Almoxarifado Municipal: fone (17)35761291  
[almoxarifado@ariranha.sp.gov.br](mailto:almoxarifado@ariranha.sp.gov.br)

Diretoria Jurídica : fone (17)35769211

[diretoriajuridica@ariranha.sp.gov.br](mailto:diretoriajuridica@ariranha.sp.gov.br)

Sebrae

[patriciadsa@sebraequi.com.br](mailto:patriciadsa@sebraequi.com.br)

Controle Interno : fone (17)3576 9206

[controladoria@ariranha.sp.gov.br](mailto:controladoria@ariranha.sp.gov.br)

Cozinha Piloto : fone (17)997478306

[cozinha.piloto@ariranha.sp.gov.br](mailto:cozinha.piloto@ariranha.sp.gov.br)

Departamento de Cultura: fone (17)35769221

[comcult@ariranha.sp.gov.br](mailto:comcult@ariranha.sp.gov.br)

Departamento de Fisioterapia: fone (17)35761155

[fisioterapia.ubsariranha@hotmail.com](mailto:fisioterapia.ubsariranha@hotmail.com)

Biblioteca

[bibliotecaariranha@hotmail.com](mailto:bibliotecaariranha@hotmail.com)

Escola CEI: fone (17)35761685 (17)996793507

[Escola.cei@hotmail.com](mailto:Escola.cei@hotmail.com)

Escola EMEI: fone (17)35761201 (17)997124072

[emeidma@hotmail.com](mailto:emeidma@hotmail.com)

Escola Benta: fone (17)35761141 (17)996473075

[escolabenta@hotmail.com](mailto:escolabenta@hotmail.com)

Escola Dircília: fone (17)35761224 (17)996094287

[escoladircilia@yahoo.com.br](mailto:escoladircilia@yahoo.com.br)



Escola CCE: fone (17)35761727 (17)996604268

[cceariranha@yahoo.com.br](mailto:cceariranha@yahoo.com.br)

Segurança do Trabalho: fone (17)35769200

[seg.trabalho@ariranha.sp.gov.br](mailto:seg.trabalho@ariranha.sp.gov.br)

Enfermagem do Pronto socorro do Antigo Hospital: fone (17)997735749

[enfermagempсарiranha@hotmail.com](mailto:enfermagempсарiranha@hotmail.com)

Enfermagem do Postão Dr. Miguel Hernandez: fone (17)35761359

(17)35761729

[enfermagem.ubsariranha@hotmail.com](mailto:enfermagem.ubsariranha@hotmail.com)

Postinho da Cohab I: fone (17) 35761580

[psf\\_ariranha@hotmail.com](mailto:psf_ariranha@hotmail.com)

Postinho Neusa Dell Busso do Loteamento Catarina : fone (17)

997927895

[enfermagem.esfneusa@hotmail.com](mailto:enfermagem.esfneusa@hotmail.com)

Central de Ambulância: fone (17)35761305