CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

OUVIDORIA MUNICIPAL

PEDRINHAS PAULISTA

PREFEITURA MUNICIPAL DE

PEDRINHAS PAULISTA

GESTÃO 2021 / 2024

QUEREMOS OUVIR VOCÊ

PREFEITURA PEDRINHAS PAULISTA

OUVIDORIA MUNICIPAL

GESTÃO 2021 / 2024

QUEREMOS OUVIR VOCÊ

PREFEITURA
PEDRINHAS PAULISTA

ELOGIO

RECLAMAÇÃO

DENÚNCIA

SOLICITAÇÃO

SUGESTÃO

Juntos Somos Mais!

18 3375-9090

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.

O QUE É A OUVIDORIA MUNICIPAL?

Manifestar é o ato de expor, apresentar, declarar, tornar visível, publicar. A manifestação é uma forma de o cidadão expressar para a Ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões. Assim, o cidadão pode auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos

SERVIÇOS OFERECIDOS:

A Ouvidoria Municipal 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.

QUEREMOS OUVIR VOCÊ

PREFEITURA PEDRINHAS PAULISTA

AS MANIFESTAÇÕES SE CLASSIFICAM COMO:

Manifestar é o ato de expor, apresentar, declarar, tornar visível, publicar. A manifestação é uma forma de o cidadão expressar para a Ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões. Assim, o cidadão pode auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos com:

- **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.

QUEREMOS OUVIR VOCÊ

PREFEITURA PEDRINHAS PAULISTA

Através do e-mail Institucional

Envie a Manifestação para o e-mail ouvidoriageral@pedrinhaspaulista.sp.gov.br, informando os seguintes dados: Nome completo, CPF, RG, e-mail, telefone, cidade/UF, tipo da manifestação, mensagem e data.

Pessoalmente

Compareça na Ouvidoria localizada no Prédio do Paço Municipal, localizado na Rua Pietro Maschietto, 125, Centro e preencha o Formulário de Manifestações físico contendo os seguintes dados: Nome completo, CPF, RG, e-mail, telefone, cidade/UF, tipo da manifestação, mensagem, data e assinatura, ou faça sua manifestação, que será reduzida a termo levando a assinatura do usuário.

Correios

Envie a manifestação para o endereço: Prefeitura Municipal de Pedrinhas Paulista - Ouvidoria, Rua Pietro Maschietto, 125, Centro, CEP: 19865-000, Pedrinhas Paulista/SP, informando os seguintes dados: Nome completo, CPF, RG, e-mail, telefone, cidade/UF, tipo da manifestação, mensagem, data e assinatura.

Telefone

Ligar no telefone (18) **3375-9090**. O não preenchimento do formulário físico ou o cadastro dos dados solicitados, não permite o acompanhamento da manifestação.

QUEREMOS OUVIR VOCÊ

PREFEITURA PEDRINHAS PAULISTA

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 20(vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) 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 a conclusão das manifestações.

QUEREMOS OUVIR VOCÊ

PREFEITURA PEDRINHAS PAULISTA

REQUISITOS, DOCUMENTOS, MEIOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS

Através do Site Oficial do Munícipo:
https://www.pedrinhaspaulista.sp.gov.br/ouvidoria

Clicar na aba CONTATO ► OUVIDORIA ► Acesso/Cadastro: Aqui você encontrará duas formas para o envio da manifestação:

1. Na aba QUERO ME IDENTIFACAR ► Avançar ► Cadastrar ► Preencher os dados solicitados ► Cadastrar (se já cadastrado, realizar o Login) ► Selecionar o assunto e digitar a mensagem ► Enviar.

Com o CADASTRO IDENTIFICADO, o sigilo de seus dados serão preservados e você poderá acompanhar o andamento da manifestação.

2. Na aba NÃO QUERO ME IDENTIFICAR ► Avançar sem identificação ► Selecionar o assunto e digitar a mensagem ► Enviar.

Acesso SEM IDENTIFICAÇÃO (ANÔNIMA), não permite o acompanhamento. Essa medida serve para evitar que este canal seja utilizado de forma indevida. Além disso, para dar encaminhamento a sua demanda, a administração pública precisa conferir se a informação apresentada é verdadeira.

QUEREMOS OUVIR VOCÊ

PREFEITURA PEDRINHAS PAULISTA

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 manifestação no período;
- as melhorias da prestação dos serviços.

Para fazer pedidos solicitando dados, documentos, arquivos entre outros, acessar o Portal de Acesso à Informação disponível no link: https://www.pedrinhaspaulista.sp.gov.br/ouvidoria

As solicitações de Acesso à Informação estão regulamentadas pela Lei Federal nº 12.527/2011.

QUEREMOS OUVIR VOCÊ

PREFEITURA PEDRINHAS PAULISTA

PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O prazo para resposta é de até 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, com justificativa.
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.

A contagem do prazo será feita a partir do dia posterior ao pedido. O pedido feito após às 16h30, será considerado como realizado no dia útil seguinte, para fins de contagem do prazo. Se o prazo final cair em fim de semana ou feriado, será prorrogado para o dia útil seguinte.

CONSULTE A SUA MANIFESTAÇÃO:

Caso a manifestação tenha sido realizada através do Site Oficial, acompanhe em: ACESSO/CADASTRO► Quero me Identificar ► Entrar.

Se foi realizada através do E-mail Institucional ou Pessoalmente, poderá 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 pessoas para atendimento, será observada a ordem de chegada.

PRIORIDADES NO ATENDIMENTO:

Será proporcionado atendimento prioritário aos idosos (maiores de 60 anos), às gestantes e às pessoas com deficiência.

QUEREMOS OUVIR VOCÊ

PREFEITURA PEDRINHAS PAULISTA

ACESSO À INFORMAÇÃO:
Sobre a Ouvidoria Pública Municipal

CONTATO
Rua Pietro Maschietto, 125 Centro
Pedrinhas Paulista - SP
CEP: 19865-000
Telefone: (18) 3375-9090
E-mail: prefeito@pedrinhaspaulista.sp.gov.br

I – Local: Paço Municipal

II – Horário de Funcionamento: 08h00 às 17h00 - 24 Horas por dia no site (Eletrônico)
https://www.pedrinhaspaulista.sp.gov.br/ouvidoria

III – Telefone e E-mails específicos para orientação e esclarecimentos de dúvidas sobre a Ouvidoria Pública Municipal Telefone: (18) 3375-9090

E-mail: ouvidoriageral@pedrinhaspaulista.sp.gov.br

IV – Responsável: Edson Gomes

QUEREMOS OUVIR VOCÊ

PREFEITURA PEDRINHAS PAULISTA