



PREFEITURA MUNICIPAL DE ESTIVA GERBI

PAÇO MUNICIPAL
ESTADO DE SÃO PAULO

CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE ESTIVA GERBI

A Carta de Serviços, instituída pela Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, 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

A ouvidoria Geral do Município de Estiva Gerbi foi criada por força da **LEI N.º 1167/2023 que Dispõe sobre a criação da ouvidoria geral do município e dá outras providências correlatas.**

O Sistema de Ouvidoria Pública Municipal (eOuve) foi criado para facilitar a comunicação entre o poder público e a população.

A plataforma foi desenvolvida com base na lei federal 13.460/2017 http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm e tem como principal objetivo armazenar em uma única base de dados, todos os pedidos da população. Dessa maneira, com os dados organizados, é possível atender as Manifestações de modo eficaz e personalizado.

O cidadão pode acessar a ferramenta através do site ou aplicativo. Para servidores da prefeitura, a plataforma conta com a área administrativa para realizar o gerenciamento das Ouvidorias, bem como redirecioná-los para as secretarias e diretorias competentes.

O sistema possui o mapeamento completo da cidade, simplificando a visualização das Ouvidorias por rua, bairro e status, sinalizado por cores distintas no mapa, mediante ao status de cada uma delas.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ESTIVA GERBI

PAÇO MUNICIPAL
ESTADO DE SÃO PAULO

SERVIÇOS OFERECIDOS

- **Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito de leis e normas municipais.
- **Doação:** possibilita a repassar bens a administração pública com o intuito de beneficiar a prestação do serviço público.
- **Elogio:** demonstra reconhecimento, apreço ou satisfação com o atendimento ou com a prestação de um serviço público.
- **Informação:** dúvidas sobre formas, atendimentos atuação da prestação de serviços de serviços públicos.

- **Reclamação:** é o desagrado ou protesto quanto ao serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público;
- **Manifestação:** pode indicar insatisfação, reclamação, noticiar problemas.
- **Sugestão:** apresenta ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública;

COMO REGISTRAR UMA OUVIDORIA

A Prefeitura de ESTIVA GERBI disponibiliza diferentes canais para manifestações na Ouvidoria. Em toda manifestação é gerado um número de protocolo para acompanhamento do solicitante. Em alguns canais é necessário se cadastrar, como no aplicativo e site. Caso o reclamante opte por não se identificar, está disponível a opção de se manter anônimo ou ter seus dados protegidos.

PRAZO

O prazo para resposta é de QUINZE dias, prorrogáveis por mais QUINZE.

PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Eletrônico, presencial, telefônico

LOCAIS E CANAIS PARA REGISTRAR NA OUVIDORIA

- **Site:** <https://www.estivagerbi.sp.gov.br/>
- **Endereço:** Av. Adélia Caleffi Gerbi, nº 15 Estiva Velha, Estiva Gerbi - SP
CEP 13857-000

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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ESTIVA GERBI

PAÇO MUNICIPAL
ESTADO DE SÃO PAULO

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO

O atendimento é imediato

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

- Após receber as manifestações pelos diferentes canais de entrada, o Ouvidor é responsável por registrar e encaminhar ao setor competente;
- Feita a validação da demanda, o sistema informatizado origina um número de protocolo que é informado ao manifestante.
- Na resposta ao manifestante a Ouvidoria zelará pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários.

MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO.

O morador através do número de protocolo pode estar acompanhando o andamento da manifestação, via contato telefônico, consulta via aplicativo e site <https://eouve.com.br>.