

# OUVIDORIA

## CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

### **Prefeita**

Débora Cristina Do Prado Belinello

### **Vice- Prefeito**

João Carlos Lopes de Camargo

### **Secretária Municipal de Administração Geral**

Cláudia Maria Nogueira

### **Secretário de Governo – Divisão de Imprensa**

Dalto Soranz

### **Ouvidora Geral**

Evelin Caroline Dias dos Santos

### **Coordenador de Ouvidoria e SIC**

Sebastião Belarmino de Melo



# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

## O que é?

A Carta de Serviços aos Usuários é um compromisso e um instrumento com os padrões de qualidade na prestação de serviços públicos.

Observar, reconhecer, qualificar de forma adequada, identificando os contextos para que o Município possa decodificar os padrões de qualidade e eficiência como oportunidade de melhoria.

## Missão

Promover a realização da democracia e a efetividade dos direitos humanos, por meio da mediação de conflitos e do reconhecimento do outro como sujeito de direitos, de maneira gratuita, exceto cópias de documentos extras quando solicitado pelo usuário.

## Responsabilidade

Receber, organizar, examinar (o conjunto das manifestações recebidas), interpretar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões e pedidos de informação referentes a procedimentos e ações de agentes, órgãos e entidades da Administração Pública Municipal.



## CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A Carta de Serviços ao Usuário, instituída pela [Lei Federal 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 DO MUNICÍPIO DE JARINU?

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 Jarinu foi instituída através da Lei Complementar Municipal nº 212, de 18 de novembro de 2021.

Recentemente foi regulada pelo [Decreto nº 3.243](#), de 03 Junho de 2022.

# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

## SERVIÇOS OFERECIDOS

**DENÚNCIA** - O presente formulário se destina a recepcionar denúncia sobre a prática de atos ilegais (crime, dano ambiental, violação a direitos, ato de corrupção etc)

**DOAÇÃO** - Pode indicar qualquer tipo de ajuda ou doação, desde que seja de forma legal e dentro dos padrões do município

**ELOGIO** - Demonstra reconhecimento, apreço ou satisfação com o atendimento ou com a prestação de um serviço público

**INFORMAÇÃO** - Neste espaço, você poderá pedir informações públicas e de interesse do munícipe

**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



# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

## COMO ACESSAR OS SERVIÇOS

Para encaminhar sua manifestação online é necessário acessar o formulário da Ouvidoria diretamente pelo link [jarinu.eouve.com.br](http://jarinu.eouve.com.br), ou pelo menu principal disponível na página eletrônica inicial da Prefeitura Municipal de Jarinu, na aba “Serviços”, ou ainda pelo ícone localizado também na página inicial, em destaque nos “Mais Acessados”.

Para realizar a primeira solicitação é necessário preencher o cadastro, com criação de login e senha, que serão solicitados para acompanhamento dos protocolos.

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.

# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

## 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*



## CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

### PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

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

### FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Eletrônico, presencial, telefônico e correio.

### LOCAIS E FORMAS PARA REALIZAR A MANIFESTAÇÃO

**PRESENCIAL** - Paço Municipal, na Praça Francisco Alves de Siqueira Jr, 111, Divisão de Protocolo

**E-MAIL** - [ouvidoria@jarinu.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@jarinu.sp.gov.br)

**SITE** - <https://www.jarinu.sp.gov.br/ouvidoria> ou <https://jarinu.eouve.com.br>

**TELEFONE** - (11) 4016-8200

# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

## 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 número de protocolo.



## CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

### 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 zelarà pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários

### MECANISMOS DE CONSULTA ACERCA DO ANDAMENTO

Via número de protocolo é possível acompanhar se a solicitação já foi atendida, assim como visualizar a resposta à solicitação



# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO