

DECRETO Nº 8465
(20 DE ABRIL DE 2021)

**DISPÕE SOBRE: REGULAMENTA
CARTA DE SERVIÇO AOS USUÁRIOS
DA OUVIDORIA MUNICIPAL,
CONFORME LEI FEDERAL Nº 13.460,
DE 26 DE JUNHO DE 2017 E LEI
MUNICIPAL Nº 5.038, DE 23 DE MARÇO
DE 2.018, E DÁ OUTRAS
PROVIDÊNCIAS.**

. . . **GILMAR SOARES VICENTE**, Prefeito
Municipal, no uso de suas atribuições que lhe são conferidas por Lei,

CONSIDERANDO as disposições da Lei
Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e Decreto Municipal nº 84.011 de 11 de janeiro de 2021,
faz necessário ampla divulgação de “Carta de Serviços ao Usuário” do sistema de ouvidoria
municipal.

DECRETA:

Art. 1º Esta norma regulamenta, os
procedimentos da Ouvidoria Municipal detalhados no Decreto Municipal nº 84.011 de 11 de janeiro
de 2021, o qual fica estabelecido para divulgação à “*CARTA DE SERVIÇO AOS USUÁRIOS DA
OUVIDORIA MUNICIPAL*”, conforme constante no Anexo deste Decreto.

Art. 2º. Este decreto entrará em vigor na data
de sua publicação.

. . . Prefeitura Municipal de Caieiras, em 20 de
abril de 2.021.

GILMAR SOARES VICENTE
-PREFEITO DO MUNICÍPIO DE CAIEIRAS-

Registrado, nesta data, na Secretaria do Gabinete do Prefeito e publicado no Quadro de Editais.


MAURO CARO DIAS
CHEFE DE GABINETE

CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS

OUVIDORIA

CAIEIRAS

A presente **Carta de Serviço ao Usuário** tem por objetivo informar os cidadãos caieirenses e àqueles usuários do sistema municipal sobre os serviços prestados pela Ouvidoria Municipal, as formas de acesso a esses serviços, bem como, seu compromisso com a qualidade de atendimento e do interesse público.

O QUE É A OUVIDORIA MUNICIPAL?

A Ouvidoria Municipal é um canal de comunicação entre o cidadão e a administração.

Ela tem previsão na Lei Federal nº 13.460, de 26.06.2017, é regulamentada pelo Decreto Municipal nº 84.011, de 11 de Janeiro de 2.021.

SERVIÇOS DISPONÍVEIS:

A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, que podem ser solicitações, reclamações, sugestões, denúncias ou elogios, ou qualquer outro que, no interesse da administração possa servir de providência em prol das pessoas e da cidade e, encaminha à Secretaria competente ou ao responsável pela informação, que responderá no prazo legal.

AS MANIFESTAÇÕES SE CLASSIFICAM COMO:

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: solicitação é o requerimento de adoção de alguma providência por parte da Administração que deva ser adotada, após criteriosa análise pelo setor responsável.

Reclamação: meio em que você pode demonstrar sua insatisfação relativa a serviço público ou alguma situação.

Denúncia: comunicação sobre ato ilícito, que deve ser encaminhado aos órgãos de competência para apuração e resolução.

Crítica: manifestação voltada ao aprimoramento da ação governamental ou de sua correção.

Dúvida: pergunta voltada a situação determinada cujo entendimento não se faça claro para o usuário ou necessite de esclarecimento.

QUAIS DADOS SÃO NECESSÁRIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

Ao preencher documento de exposição de manifestação e enviar através do e-mail para ouvidoria@caieiras.sp.gov.br deverá informar os seguintes dados:

-Nome completo, CPF, e-mail, telefone, cidade/UF, tipo de manifestação, escrever a mensagem, colocar data e assinar, caso seja formulário físico.

No site oficial do Município, você deve preencher os **Dados Cadastrais** específicos solicitados para o acompanhamento da demanda. Caso seja uma denúncia e você não queira preencher todos os Dados Cadastrais, deverá apenas colocar um e-mail, para que a resposta possa ser encaminhada.

MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

1) Através do e-mail institucional:

e-mail: ouvidoria@caieiras.sp.gov.br

- no site oficial do Município de Caieiras na aba "Ouvidoria", com a descrição.

2) Pessoalmente:

Compareça na Ouvidoria localizada na Prefeitura de Caieiras, localizada na Av. Prof. Carvalho Pinto, nº 207, centro, ou faça sua manifestação, que será reduzida a termo, levando a assinatura do usuário.

3) Por telefone, através do número 11 4445-9265

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 dias, prorrogáveis por mais 10 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 conclusão das manifestações.

PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O prazo para resposta é de até 30 dias, prorrogáveis por mais uma vez por igual período, 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 as 16:30 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 você tenha realizado sua manifestação no “Consultar Manifestação”, informando o **Número do Protocolo** recebido e o **e-mail** utilizado durante o registro da sua manifestação, ou mesmo por telefone.

Se você realizou sua manifestação pessoalmente ou por e-mail, pode 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 mais pessoas para atendimento, será observada a ordem de chegada.

PRIORIDADES NO ATENDIMENTO

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

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 manifestações no período;
- a melhoria da prestação dos serviços.

ACESSO À INFORMAÇÃO:

Para fazer pedidos solicitando dados, documentos, arquivos, entre outros, existe o Portal de Acesso à Informação da Prefeitura Municipal de Caieiras, canal específico disponível no link:

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

DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO:

Ouvidoria:(11) 4442-9265;

E-mail: ouvidoria@caieiras.sp.gov.br

Março/2021