

CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS

OUVIDORIA MUNICIPAL



PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO



O futuro é agora!

EM ATENDIMENTO AO DECRETO MUNICIPAL Nº 98 DE 9 DE ABRIL DE 2021 E A LEI
COMPLEMENTAR Nº667, DE 21 DE JUNHO DE 2018, ART2º, XIV
NA FORMA DA LEI FEDERAL 13.460/2017

Prefeito

DOUTOR OTACÍLIO PARRAS ASSIS

Vice-prefeito

MILTON DE LIMA

Secretário Municipal de Administração

GAGRIONE FERNANDO DA SILVA

Secretário Municipal de Gestão e Comunicação Social

RENAN ALVES

Ouvidor Geral

CASSIO ADRIANO VELOSO

Coordenadora de Ouvidoria e e-SIC

ERICA CRISTINA MENONI CABRAL



PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO

 *O futuro é agora!*



APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Municipal foi instituída em 21 de junho de 2018 por meio da Lei Complementar nº 667.

A Carta de Serviços aos Usuários da Ouvidoria do Município de Santa Cruz do Rio Pardo é uma iniciativa, que visa promover ampla interação da Administração Pública com a sociedade.

Simplificar a vida do cidadão e ampliar a capacidade de atendimento, com qualidade e eficácia.

A nossa missão é ouvir a população e mensurar a sua percepção acerca da melhoria da execução das atividades públicas.



PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO

 *O futuro é agora!*

CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS

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 DA OUVIDORIA

Nossa missão é 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.

RESPONSABILIDADES

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.



PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO

 *O futuro é agora!*

SERVIÇOS / CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA MUNICIPAL

Elogio

Demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou sobre as pessoas que participaram do serviço.

Sugestões

Manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela Administração Pública.

Denúncia

Comunicar irregularidades, infrações disciplinares ocorridas na Administração Pública ou ocorridas em razão do exercício negligente ou abusivo.



PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO

 *O futuro é agora!*

SERVIÇOS / CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA MUNICIPAL

Reclamação

Manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão, críticas, tais como opiniões desfavoráveis da Administração Pública.

Simplifique

Encaminhar proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público (precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente).

Acesso à Informação

Encaminhar pedidos de acesso à informações públicas produzidas ou custodiadas pelo poder público, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas.

Solicitações diversas

Pode se referir a uma solicitação de material ou serviço, bem como a adoção de providências por parte da Administração Pública.



PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO

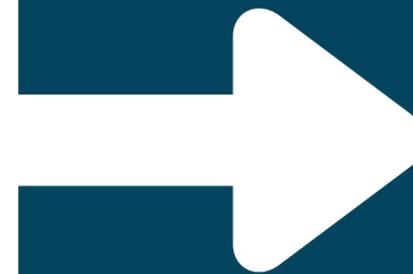
 *O futuro é agora!*

CANAIS DIGITAIS



e-SIC
SERVIÇO DE
INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

1Doc



ACESSANDO O SITE:

WWW.SANTACRUZDORIOPARDO.SP.GOV.BR

E-MAIL

OUVIDORIA@SANTACRUZDORIOPARDO.SP.GOV.BR

APP OU SITE 1DOC

WWW.SANTACRUZDORIOPARDO.1DOC.COM.BR/ATENDIMENTO



VIA WHATSAPP

(14) 99856-7704



DE SEGUNDA A SEXTA-FEIRA

DAS 8H ÀS 11H30

E DAS 13H ÀS 16H30

CANAIS TRADICIONAIS

VIA TELEFONE:

(14) 3332-2301

OPÇÃO 2

DE SEGUNDA A SEXTA-FEIRA

DAS 8H ÀS 11H30

E DAS 13H ÀS 16H30

PRESENCIAL

NO PAÇO MUNICIPAL PRAÇA DEP. LEÔNIDAS CAMARINHA, 340, CENTRO

DE SEGUNDA A SEXTA-FEIRA

DAS 8H ÀS 11H30

E DAS 13H ÀS 16H30



PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO

 *O futuro é agora!*

MANIFESTAÇÕES ANÔNIMAS

SISTEMA FALA.BR

As manifestações registradas de maneira anônima são consideradas "comunicações" e não sendo possível o seu acompanhamento. Caso deseje acompanhar o andamento da sua manifestação e receber uma resposta do órgão ou entidade, por favor identifique-se.

A manifestação será TRATADA, mas não retornará para o cidadão. Uma opção para o cidadão receber a resposta de sua manifestação, é que ele se identifique com restrições.

MENSAGEM DE REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO ANÔNIMA NO FALA.BR

Obrigado pela sua participação!

Por se tratar de uma manifestação anônima, não será possível acompanhar o andamento pelo sistema.

ACESSANDO O SITE:

WWW.SANTACRUZDORIOPARDO.SP.GOV.BR



PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO

 *O futuro é agora!*

MANIFESTAÇÕES IDENTIFICADAS

ETAPAS

Para as manifestações identificadas, primeiramente o usuário deverá realizar um registro com as seguintes informações básicas: nome completo, tipo de pessoa (física ou jurídica), e-mail de contato, número de documento (RG ou CPF), número de telefone e endereço completo.

Após a realização do registro o cidadão deverá classificar o tipo de manifestação, sendo elas: elogio, sugestão, denúncia, reclamação e solicitações diversas.

Seguindo, o manifestante deverá descrever os fatos ou situações ocorridas e somente depois de finalizar a manifestação, o mesmo receberá o número de protocolo para que possa acompanhar o andamento e obter a resposta dentro do prazo estipulado pelo sistema.

ACESSANDO O SITE:
WWW.SANTACRUZDORIOPARDO.SP.GOV.BR



PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO

 *O futuro é agora!*

PASSO A PASSO

CANAIS DE ENTRADA

O cidadão deverá procurar os meios disponíveis para o registro das manifestações, sendo elas: contato telefônico, presencial e /ou online pelo sistema Fala.br

REGISTRO

O cidadão deverá realizar o registro de sua manifestação, anônima ou identificada, para que possa ser tratada pela ouvidoria.

MECANISMO DE CONSULTA

O cidadão que se identificar poderá acompanhar o andamento das manifestações pelos mesmos canais de entrada o qual utilizou para registrá-las. Já a manifestação anônima é considerada comunicação, não sendo possível seu acompanhamento.

RESPOSTA

Após o tratamento da manifestação, o cidadão que se identificou, receberá a resposta diretamente pelo sistema Fala.br através de e-mail, contato telefônico ou ainda presencialmente (quando necessário), dentro do período previsto.



PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO

 *O futuro é agora!*

ATENDIMENTO E PRAZOS



ATENDIMENTO

O atendimento inicia-se, a partir do recebimento da manifestação, pelo sistema, telefone ou presencial.



FALA.BR

Após o ingresso da demanda, o prazo para resposta é de até 30 (trinta) dias, prorrogável por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa expressa, sendo cientificado o requerente. Manifestações não anônimas.



E-SIC

Após o ingresso da demanda, o prazo para resposta é de até 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, sendo cientificado o requerente.



TELEFONE, WHATSAPP, PRESENCIAL OU PLATAFORMA 1 Doc.

Após o ingresso da demanda, o prazo para resposta, também é de até 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, sendo cientificado o requerente.



PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO

 *O futuro é agora!*

TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Ao receber a manifestação, a Ouvidoria iniciará o tratamento de análise de cada situação, encaminhando para os departamentos responsáveis.

A prioridade se dá pela ordem de chegada e pela urgência de cada situação.



PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO
 *O futuro é agora!*

PARA MAIS INFORMAÇÕES

ACESSE:

WWW.SANTACRUZDORIOPARDO.SP.GOV.BR/PERGUNTAS-FREQUENTES

OU ESCANEIE O QR CODE
COM SEU SMARTPHONE



PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO
 *O futuro é agora!*

CARO USUÁRIO

Esta Carta de Serviços é um documento que demonstra as formas de acesso aos serviços prestados pela Ouvidoria.

Sinta-se à vontade para enviar sua manifestação, através dos meios mencionados nesta carta, afinal, ela é muito importante para o aprimoramento do nosso trabalho!



PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO

 *O futuro é agora!*