



## CARTA DE SERVIÇOS

### CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA DA PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PIRANGI

Essa carta poderá ser acessada através do link:

### CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA

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 OUVIDORIA MUNICIPAL?

É uma linha direta de comunicação entre o cidadão e a Prefeitura, que visa melhorar a qualidade dos serviços oferecidos à população.

### QUEM PODE UTILIZAR?

Qualquer pessoa, física ou jurídica.

### QUANDO DEVE SER ACIONADA?

- Quando o órgão da Prefeitura procurado não proporcionou resposta ou solução à determinada manifestação
- Quando o serviço solicitado pelo cidadão não for executado no prazo estipulado pelo órgão responsável;
- Quando o cidadão tiver algum elogio, reclamação, solicitação e ou sugestão.

### QUAIS SÃO OS CANAIS DE ACESSO?

- Atendimento telefônico Central de Atendimento (17) 3386-9600
- Site da Prefeitura – [www.pirangi.sp.gov.br](http://www.pirangi.sp.gov.br)
- Aplicativo da Prefeitura – Fala Pirangi (Versão Android)
- Aplicativo da Prefeitura – Fala Pirangi (Versão IOS)
- Correspondência – Rua Marechal Floriano Peixoto, 579 - CEP 15820-000 - Pirangi / SP

### O QUE DEVE SER INFORMADO:



Nome completo e dados pessoais. As manifestações sobre elogio, informação, reclamação, solicitação e sugestão devem ser registradas de forma clara, especificando o fato, data e local do ocorrido. Recomendamos a identificação, mas é possibilitada a inclusão de manifestações de forma anônima.

#### POR QUE SE IDENTIFICAR?

- a) O cidadão ao se identificar poderá consultar o andamento da manifestação
- b) O cidadão que solicitar sigilo, dos dados pessoais, poderá consultar o andamento da manifestação.
- c) O cidadão que optar pela manifestação anônima, poderá consultar o andamento da manifestação apenas pelo acesso ao aplicativo ou website, mas não receberá o contato da prefeitura porque seus dados pessoais não estarão disponíveis para o devido retorno.

#### COMO FUNCIONA?

A ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, dos diversos canais, quando já configuradas, são encaminhadas aos órgãos responsáveis (Departamentos ou Setores), quando não, são encaminhadas para providências. O cidadão poderá acompanhar o fluxo da manifestação pelo site da Prefeitura ou pelo aplicativo Fala Pirangi.

#### I - SERVIÇOS OFERECIDOS

A Ouvidoria da Prefeitura de PIRANGI recebe diversos tipos de manifestações, que são parametrizadas para facilitar a comunicação entre os cidadãos e os departamentos. Além dessas personalizadas, existem as manifestações obrigatórias que estarão sempre disponíveis para acesso, que são: • 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; • Elogio demonstra reconhecimento, apreço ou satisfação com o atendimento ou com a prestação de um serviço público; • Denúncia – são manifestações direcionadas apenas ao canal de ouvidoria e possui tratamento diferenciado.

#### II - REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO.

Para encaminhar sua manifestação é necessário acessar o site <https://www.pirangi.sp.gov.br/links/ouvidoria> ou baixar o aplicativo Fala Pirangi Para smartphones ou tablets com o sistema operacional IOS, procurar na APPLE STORE. Para smartphones ou tablets com sistema ANDROID, procurar na GOOGLE PLAY. Você deverá fornecer o nome, e-mail, 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. Também poderá acompanhar a evolução pelo seu aplicativo.

#### III - PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

- RECEBIMENTO – Gera um número de protocolo e envia a demanda para o departamento.



- ANÁLISE – Ouvidor analisa e valida a manifestação quanto ao seu conteúdo, e qual o órgão adequado para a resposta;
- COMPLEMENTO - Se não for possível a validação, a Ouvidoria entra em contato como o demandante e solicita complemento de informações;
- ENCAMINHAMENTO – A demanda é transferida para o departamento/setor para que apresente sua resposta;
- MONITORAMENTO – A PREFEITURA DE PIRANGI poderá através do seu gestor responsável avaliar a qualidade das resposta disponibilizadas;
- RESPOSTA AO MUNÍCIPE – informando os procedimentos adotados no tratamento de sua demanda;
- CONCLUSÃO – uma demanda somente será finalizada após a reposta conclusiva e com efetivo envio ao munícipe. Após a conclusão da demanda, a Ouvidoria Municipal analisa posteriormente as manifestações através de gráficos e relatórios, buscando identificar os pontos críticos e possíveis melhorias.

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

O prazo para resposta é de até vinte dias, prorrogáveis por mais dez, mediante justificativa expressa do órgão/entidade demandado.

#### V - FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Eletrônico, presencial, telefônico e correio.

#### VI - LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- Atendimento telefônico Central de Atendimento (17) 3386-9600
- Site da Prefeitura – [www.pirangi.sp.gov.br](http://www.pirangi.sp.gov.br)
- Aplicativo da Prefeitura – Fala Pirangi (Versão Android)
- Aplicativo da Prefeitura – Fala Pirangi (Versão IOS)
- Correspondência – Rua Marechal Floriano Peixoto, 579 - CEP 15820-000 - Pirangi / SP

#### VII - 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; • Pessoaalidade e informalidade das relações estabelecidas com seus usuários;
- Defesa da ética e da transparência nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos.



## VIII – PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO

A inclusão das manifestações é feita de imediato. Após o ingresso da demanda na plataforma G2CANAL, o prazo é de até vinte (20) dias, prorrogáveis por mais dez (10), mediante justificativa expressa do órgão/entidade demandado.

## IX - MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

A Ouvidoria Municipal zela pela seguintes diretrizes de trabalho:

- **Transparência:** disponibiliza o acesso às informações, garantindo o sigilo do demandante quando solicitado, ou necessário para o trâmite da matéria;
- **Responsividade:** o demandante sempre será informado da resposta de sua manifestação, ainda que a informação esteja indisponível;
- **Responsabilização:** compromisso com a informação prestada ao interessado;
- **Equanimidade:** atendimento personalizado, de forma justa, correta e imparcial e com tratamento igualitário de todos os demandantes;
- **Governança:** atuar como um canal de articulação da sociedade e governo, incentivando a participação da sociedade na gestão pública;
- **Confidencialidade:** durante a tramitação da demanda o seu conteúdo será de conhecimento exclusivo dos servidores envolvidos no processo;

## X - PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

- Após receber as manifestações pelos diferentes canais de entrada, a equipe da Ouvidoria Municipal realiza todo o processo de análise e tratamento das demandas;
- O sistema informatizado origina um número de protocolo e encaminha para o endereço de e-mail do demandante;
- Na resposta ao demandante a Ouvidoria Municipal zelará pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários.

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

A Ouvidoria Municipal disponibiliza como mecanismo de consulta, através do número do protocolo, os aplicativos e site web publicado.

