

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE OURINHOS

SUMÁRIO:

- 1 - Visão Geral Organizacional**
- 2 - Base Legal**
- 3. - Tempo de Atividade**
- 4. Missão Institucional**
 - 4.1 - Contexto Externo – Lei 13.460/2017**
- 5 - Dos Dados**
 - 5.1- Número de Registros**
 - 5.2 - Principais reclamações**
 - 5.3 - Canais de entrada**
 - 5.4 – Classificações**
 - 5.5 - Secretarias que foram mais demandadas**
- 6. Recomendações**
- 7. Conclusões**

1 - Apresentação

A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento institucional e de cidadania que visa dar transparência aos serviços oferecidos pelos órgãos públicos, contendo os seguintes objetivos:

- Melhorar a relação da Administração Pública com os cidadãos;
- Divulgar os serviços prestados pelas organizações públicas e seu atendimento para que sejam amplamente conhecidos pela sociedade;
- Fortalecer a credibilidade e a confiança da sociedade na Administração Pública, a qual preza pela eficiência e eficácia na prestação de serviços ao cidadão;

2 - Base Legal

A Carta de Serviços ao Usuário foi instituída pela Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017 bem como também pela Lei Municipal nº 1.113/2022, que em seu artigo 10, prevê que seja disponibilizado aos cidadãos os serviços prestados pela Prefeitura, tais como documentos e informações, prazos, locais e formas de acessar os serviços.

A presente Carta de Serviços Usuário foi elaborada de acordo com a Estrutura Administrativa da Prefeitura Municipal de Ourinhos, sendo que os serviços encontram-se listados por Secretaria, indicando-se as divisões e áreas que são responsáveis por gerenciar a prestação de cada serviço.

3 – Formas de Acesso ao Serviço da Ouvidoria Geral do Município de

OurinhosPresencial: Ouvidoria Geral do Município

Endereço: Travessa Vereador Abrahão Abujamra, 74 Centro - CEP19900-900

Horário de Funcionamento: Segunda à Sexta das 8h às 17h

Telefônico: (14) 3302-6000 / **08007700342**

Eletrônico:

ouvidoria@ourinhos.sp.gov.br

Sistema e-sic : link disponível no site da Prefeitura Municipal de Ourinhos

Portal Fala Cidadão: link disponível no site da Prefeitura Municipal de Ourinhos

Todos os Canais disponibilizados acima, destinam-se a:



4 - Presencial ou Eletrônica na Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde:

Para realizar uma manifestação **Presencial ou Eletrônica** na Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde, **para reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços,** através do e-mail: ouv.sms.ourinhos@gmail.com, Telefônico: (14) 3302-6100 e do comparecimento presencial junto a Ouvidoria da Secretaria Municipal de Ourinhos, localizada sob o endereço: Rua Venceslau Braz,33 Vila Mano, Ourinhos-SP, 19912-060,

Horário de Funcionamento: Segunda à Sexta das 9h30 às 17h (exceto finais de semana e feriado).

5- Presencial ou Eletrônica na Ouvidoria da Secretaria Municipal de Educação:

.....

4 -Informações Gerais

A Ouvidoria – Geral do Município é o ente que recebe, analisa, orienta e encaminha reclamações, denúncias, sugestões, solicitação de serviços e elogios de acordo com as definições constantes na Lei Municipal nº 1.113/2022, referentes à atuação da Administração Pública, de seus servidores e das áreas de abrangência da prestação dos serviços públicos, consolidando a democracia e fortalecendo a participação popular.

Os dados coletados pela Ouvidoria são transformados em indicadores quantitativos e qualitativos do nível de satisfação dos cidadãos que utilizam os serviços públicos municipais.

A resolução das manifestações dos usuários, a partir de sua solicitação, compreende as seguintes etapas:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - decisão administrativa final;

V - ciência ao usuário

O pedido de acesso à informação deverá conter: nome do requerente; número de documento de identificação válido; especificação, de forma clara e precisa da informação requerida; endereço físico ou eletrônico do requerente e número do telefone para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

Não serão atendidos pedidos de acesso à informação genéricos; desproporcionais ou desarrazoados, que exijam trabalhos de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.

A busca e o fornecimento da informação são gratuitos, ressalvada a cobrança do valor referente ao custo dos serviços e dos materiais utilizados, tais como reprodução de documentos, mídias digitais e postagem.

Está isento de ressarcir os custos dos serviços e dos materiais utilizados aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, declarada nos termos da Lei Federal nº 7.115/1983.

IMPORTANTE: Antes do usuário registrar a sua solicitação, é importante verificar se o conteúdo de seu interesse já encontra-se disponível no Portal da Transparência de Ourinhos, sob link:

<https://www.ourinhos.sp.gov.br/portal/transparencia>

5- Classificação das Manifestações dos Usuários

Manifestar é o ato de expor, apresentar, declarar, publicar. A manifestação é uma forma do cidadão expressar para a ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas e opiniões.

As manifestações auxiliam o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos, e assim se classificam:

- **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
- **Denúncia:** comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- **Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;
- **Elogio:** demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- **Solicitação:** requerimento de adoção de providências por parte da Administração;

6 – Dados necessários para acesso aos serviços disponíveis na Ouvidoria Geral do Município

Nome completo, CPF, e-mail, telefone, endereço, cidade/UF, tipo de manifestação e escrita da mensagem.

Os Dados Cadastrais devem ser preenchidos nos campos específicos solicitados para o acompanhamento da demanda.

Caso seja uma denúncia e o usuário não queira preencher todos os Dados Cadastrais, deverá ser colocado apenas um e-mail, para que a resposta possa ser encaminhada.

7 – Acesso ao Sistema e-sic

O e-SIC (Serviço Eletrônico de Protocolo de Pedidos de Acesso à Informação Pública) é um canal exclusivo pelo qual permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação de forma eletrônica realizada para órgãos e entidades do Executivo Municipal.

Ressalta-se que este sistema é exclusivo para o registro de pedidos de documentos, dados e informações públicas, com base na Lei de Acesso à

Informação Pública, Lei Federal nº 12.527/2011, regulamentada em âmbito local pela Lei Complementar Municipal Nº 1.113, de 18 de março de 2022, não sendo utilizado para **denúncias, solicitação de serviços e reclamações.**

Por meio do e-SIC, além de fazer o pedido, será possível acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado, entrar com recursos e consultar as respostas recebidas.

O sistema e-sic encontra-se disponível no link :

8- Portal Fala Cidadão

Destinam-se as manifestações encaminhadas à Ouvidoria, **para reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.**

O Portal Fala Cidadão está disponível sob link:

<http://protocolo.ourinhos.sp.gov.br/portalcidadao/#!/login>

9- Manifestação Presencial

Destinam-se as manifestações encaminhadas à Ouvidoria, **para reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.**

As manifestações presenciais podem ser registradas na sede da Ouvidoria:

Paço Municipal – situado na Travessa Vereador Abrahão Abujamra, nº 62, Centro, CEP: 19900-900, Horário de Funcionamento: Segunda à Sexta das 8h às 17h, (exceto feriado).

Entra parte do SIC

10 – Manifestação via ligação telefônica

As manifestações via ligação telefônica podem ser registradas nos seguintes:

Telefônico: (14) 3302-6000 / **08007700342**

11 – Consultas das Manifestações

As manifestações realizadas pelos usuários da Ouvidoria Geral do Município através do sistema e-sic e do Portal Fala Cidadão, podem ser acompanhados no tópico “Consultar Manifestação” disponível sob link :

As manifestações realizadas pessoalmente ou por e-mail, podem ser consultadas em contato direto com a Ouvidoria – Geral do município.

13 - Prazos

A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 20 (vinte dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por mais 10 dias. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário foram insuficientes para a análise da manifestação, em até 10 (dez) dias a contar do seu recebimento, a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até 20 (vinte) dias, sob pena de arquivamento da manifestação. O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes. A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão a que se vincula e as solicitações devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis de forma justificada uma única vez, por igual período.

Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para a Secretaria competente para as devidas providências.

12 – Considerações Finais

Promover o acesso à informação ao cidadão, em linguagem clara e objetiva, sobre as origens e aplicações dos recursos públicos municipais é o compromisso do Portal da Transparência e Acesso à Informação da Prefeitura Municipal de Ourinhos.

A Ouvidoria – Geral do Município é a ponte entre o cidadão e a Administração Pública, assim entendidos os órgãos, secretarias e agentes públicos que trabalham nos diversos setores do governo municipal.

As atividades da Ouvidoria não se resumem a receber e encaminhar o que chega. A partir das informações trazidas pelos cidadãos, a ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares no órgão ou entidade.

A Ouvidoria- Geral do Município de Ourinhos encontra-se à disposição de todos os cidadãos que desejem exercer o seu direito de acesso à informação.

Lucas Pocay Alves da Silva
Prefeito Municipal