

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

OUVIDORIA MUNICIPAL DE RIBEIRA

PREFEITURA MUNICIPAL DE RIBEIRA



CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO TEM POR OBJETIVO INFORMAR OS CIDADÃOS SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA OUVIDORIA MUNICIPAL, AS FORMAS DE ACESSO A ESSES SERVIÇOS, BEM COMO, SEU COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE ATENDIMENTO.

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 de junho de 2017, é regulamentada pela Instrução nº 01 da Ouvidoria Geral da União da Controladoria Geral da União, de 05 de novembro de 2014.

SERVIÇOS OFERECIDOS: A Ouvidoria Municipal recebe as manifestações dos cidadãos, que podem ser solicitações, reclamações, sugestões, denúncias ou elogios e, encaminha à Secretaria competente ou ao responsável pela informação, que responderá no prazo legal.

AS MANIFESTAÇÕES SE CLASSIFICAM COMO:

MANIFESTAR É O ATO DE EXPOR, APRESENTAR, DECLARAR, TORNAR VISÍVEL, PUBLICAR. A MANIFESTAÇÃO É UMA FORMA DE O CIDADÃO EXPRESSAR PARA A OUVIDORIA SEUS ANSEIOS, ANGÚSTIAS, DÚVIDAS, OPINIÕES. ASSIM, O CIDADÃO PODE AUXILIAR O PODER PÚBLICO A APRIMORAR A GESTÃO DE POLÍTICAS E SERVIÇOS, OU A COMBATER A PRÁTICA DE ATOS ILÍCITOS COM:

- **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**: Esta solicitação é o requerimento de adoção de alguma providência por parte da Administração.
- **RECLAMAÇÃO**: Meio em que você pode demonstrar sua insatisfação relativa a serviço público.
- **DENÚNCIA**: Comunicação sobre ato ilícito, que deve ser encaminhado aos órgãos de controle interno ou externo para resolução.

REQUISITOS, DOCUMENTOS, MEIOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

* Através do Site Oficial do Município: <https://institucionalribeira.sp.gov.br/>.

* Clicar na aba ► OUVIDORIA ► 1. Gostaria de: ► Escolher a opção desejada ► 2. Identificação ► Escolher a opção desejada ► 3. Selecione uma categoria referente a sua solicitação ► Escolher a opção desejada ► 4. Descrição da manifestação ► Concluído

- **Através do E-mail Institucional**

Envie a Manifestação para o e-mail ouvidoria@ribeira.sp.gov.br, informando os seguintes dados: Nome completo, CPF, RG, e-mail, telefone, cidade/UF, tipo da manifestação, mensagem e data

- **Via postal (Correios)**

Envie a manifestação para o endereço: Prefeitura Municipal de Ribeira - Ouvidoria, Rua Frederico Dias Batista, 172, Centro, CEP 18.380-000, Ribeira/SP, informando os seguintes dados: Nome completo, CPF, RG, e-mail, telefone, cidade/UF, tipo da manifestação, mensagem, data e assinatura.

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 15 (quinze) dias úteis, podendo ser prorrogado;
- 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 a conclusão das manifestações.

- **PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:** O prazo para resposta é de até 15 (quinze) dias úteis, podendo ser prorrogado. 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 às 16h30, 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.
- **PRIORIDADES NO ATENDIMENTO:** Será proporcionado atendimento prioritário aos idosos (maiores de 60 anos), às gestantes e às pessoas com deficiência.

- Para fazer pedidos solicitando dados, documentos, arquivos entre outros, acessar o Portal de Acesso à Informação disponível no link: <https://institucionalribeira.sp.gov.br/ouvidoria>.

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

- **ACESSO À INFORMAÇÃO:**

Localização: Rua Frederico Dias Batista, 172, Centro, CEP 18.380-000, Ribeira/SP. Site Eletrônico:
24 horas

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