



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARIRANHA
ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ. 45.117.116/0001-43

Rua: Dr. Oliveira Neves, 476 - Fone: 17 3576-9200 – CEP: 15.960-000

e-mail: secretaria@ariranha.sp.gov.br

OUVIDORIA

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A Carta de Serviços ao Usuário, instituída pela Lei Municipal nº 2.810, de 17 de outubro de 2018, em simetria com a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, tem como objetivo dar visibilidade e transparência aos serviços prestados pelo Município de Ariranha, informando o usuário sobre os serviços prestados e as formas de acesso a esses serviços e os compromissos quanto aos padrões de qualidade de atendimento.

SERVIÇOS OFERECIDOS

I – Reclamação: é o desagrado ou protesto quanto ao serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público;

II – Solicitação: pode indicar insatisfação, reclamação, noticiar problemas, deve apresentar um requerimento de atendimento de serviço;

III – Sugestão: apresenta ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública;

IV – Elogio: demonstra reconhecimento, apreço ou satisfação com o atendimento ou com a prestação de um serviço público.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARIRANHA
ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ. 45.117.116/0001-43

Rua: Dr. Oliveira Neves, 476 - Fone: 17 3576-9200 – CEP: 15.960-000

e-mail: secretaria@ariranha.sp.gov.br

REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES
NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Para encaminhar sua manifestação o usuário deverá acessar o formulário da Ouvidoria disponível na página eletrônica da Prefeitura Municipal de Ariranha, ouvidoria@ariranha.sp.gov.br, e preencher o cadastro no Login Cidadão, que é a chave de acesso aos serviços digitais do governo municipal.

O usuário deverá, obrigatoriamente, fornecer o nome, 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, se necessário, poderá ser solicitada a complementação de dados.

As questões pendentes de decisão judicial não são apreciadas pela Ouvidoria.

Requerimentos deverão ser feitos no setor de protocolos do Paço Municipal.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

RECEBIMENTO – A ouvidoria recebe o email solicitado;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARIRANHA
ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ. 45.117.116/0001-43

Rua: Dr. Oliveira Neves, 476 - Fone: 17 3576-9200 – CEP: 15.960-000

e-mail: secretaria@ariranha.sp.gov.br

ANÁLISE – Ouvidor analisa e valida a manifestação quanto ao seu conteúdo, se é caso de sigilo e qual o órgão adequado para a resposta;

COMPLEMENTO - Se não for possível a validação, a Ouvidoria entra em contato com o demandante e solicita a complementação das informações;

ENCAMINHAMENTO – A demanda é encaminhada para a Secretaria ou Departamento competente para que apresente sua resposta;

RESPOSTA AO DEMANDANTE – Após validar a resposta enviada pelo interlocutor local, o Ouvidor encaminha para o demandante, informando os procedimentos adotados no tratamento de sua demanda;

CONCLUSÃO – uma demanda somente será finalizada após a resposta conclusiva e com efetivo envio ao demandante.

Após a conclusão da demanda, a Ouvidoria analisa a manifestação, buscando identificar os pontos críticos e possíveis melhorias.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

A Ouvidoria encaminhará resposta ao cidadão no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, a contar do recebimento da manifestação, podendo ser prorrogado de acordo com a complexidade do assunto, sendo o cidadão devidamente informado sobre a prorrogação.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ARIRANHA
ESTADO DE SÃO PAULO**

CNPJ. 45.117.116/0001-43

Rua: Dr. Oliveira Neves, 476 - Fone: 17 3576-9200 – CEP: 15.960-000

e-mail: secretaria@ariranha.sp.gov.br

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Eletrônico e telefônico.

**LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL
MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Eletronicamente: ouvidoria@ariranha.sp.gov.br

Via Telefone (17)35769200

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;

Pessoalidade e informalidade das relações estabelecidas com seus usuários;

Defesa da ética e da transparência nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARIRANHA
ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ. 45.117.116/0001-43

Rua: Dr. Oliveira Neves, 476 - Fone: 17 3576-9200 – CEP: 15.960-000

e-mail: secretaria@ariranha.sp.gov.br

O atendimento é imediato, a partir do recebimento do e-mail de confirmação da demanda.

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS
MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Após receber as manifestações pelos diferentes canais de entrada, a Ouvidoria realiza todo o processo de análise e tratamento das demandas.

No processo de validação da demanda é feita análise do seu conteúdo para verificar se a matéria afeta ao serviço público prestado por órgãos ou entidades do Poder Executivo Municipal, se é matéria que deve tramitar no canal de ouvidoria e ainda se é caso de solicitar a complementação do relato.

Também para facilitar, dispõe dos seguintes e-mails dos departamentos abaixo relacionados:

Departamento Jurídico: fone (17)35769200 – ramal 9214

juridico@ariranha.sp.gov.br

Departamento de Pessoal: fone (17)35769200 – ramal 9217

rh@ariranha.sp.gov.br

Departamento de Contabilidade: fone (17)35769200 – ramal 9207

contabilidade@ariranha.sp.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARIRANHA
ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ. 45.117.116/0001-43

Rua: Dr. Oliveira Neves, 476 - Fone: 17 3576-9200 – CEP: 15.960-000

e-mail: secretaria@ariranha.sp.gov.br

Departamento de Secretaria: fone (17)35769200 – ramal 9220

secretaria@ariranha.sp.gov.br

Departamento de Tesouraria: fone (17)35769200 – ramal 9220

tesouraria@ariranha.sp.gov.br

Departamento de Lançadoria: fone (17)35769200 – ramal 9212

lancadoria@ariranha.sp.gov.br

tributos@ariranha.sp.gov.br

Departamento de Planejamento: fone (17)35769200 – ramal 9207

planejamento@ariranha.sp.gov.br

Departamento de Educação: fone (17)35761675

educacaoariranha@yahoo.com.br

Departamento de Licitação: fone (17)35769200 – ramal 9208

compras@ariranha.sp.gov.br

pregao@ariranha.sp.gov.br

Departamento de Saúde: fone (17)35761132

dirsaude@ariranha.sp.gov.br

Departamento de Esportes: fone (17)35761713

esporte@ariranha.sp.gov.br

Departamento de Água: fone (17)35769200 – ramal 9216

deepagua@ariranha.sp.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARIRANHA
ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ. 45.117.116/0001-43

Rua: Dr. Oliveira Neves, 476 - Fone: 17 3576-9200 – CEP: 15.960-000
e-mail: secretaria@ariranha.sp.gov.br

Departamento de Engenharia: fone (17)35769200 – ramal 9215
engenhariaariranha@yahoo.com.br

Departamento de Protocolo: fone (17)35769200 – ramal 9213

Departamento do PAT Posto de Atendimento ao Trabalhador:
fone (17)35761699
patariranha@gmail.com

Departamento de Assistência Social: fone (17)35761302
assist.social@ariranha.sp.gov.br

Cras: fone (17)35761317
crasariranha@hotmail.com

Fundo Social: fone (17)35761302
social.ariranha@gmail.com
c.social@ariranha.gov.br

Departamento da Junta do Serviço Militar: fone (17)35769200 – ramal 9218
jsm05008ariranha@hotmail.com

CDHU: fone (17)35761699
cdhuariranha@gmail.com

Banco do Povo: fone (17)35761699
ariranha@bancodopovo.sp.gov.br