

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, e, com a Lei Nº 3.013 de 22 de março de 2023, 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, na forma estabelecida pelo § 1º do artigo 7º da referida lei federal.

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.

V- Denúncia: comunicação de irregularidades, fraudes os abusos.

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

Para encaminhar as manifestação, o usuário deverá proceder da seguinte forma: pelo e-mail ouvidoria@ariranha.sp.gov.br, ou através do site do município de ariranha www.ariranha.sp.gov.br no portal da transparência, no campo da ouvidoria, ou por requerimento escrito, para que as solicitações fiquem imediatamente formalizadas, e, ainda, quando solicitadas pelo telefone 17 35769200, serão informados que deverão fazê-los através do e-mail ou, pelo site, ou, se preferirem, fazerem o pedido formalmente por escrito e protocolarem na Ouvidoria Municipal. Todos os pedidos poderão ser feitos identificados, sigilosos ou anônimos.

Com a identificação, a Ouvidoria terá como enviar as respostas com presteza.

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 à setores competentes deverão ser feitos no setor de protocolos do Paço Municipal.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

RECEBIMENTO – A ouvidoria recebe o e-mail ou protocolo solicitado;

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

De acordo com o art. 16 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a Ouvidoria encaminhará resposta ao cidadão no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar do recebimento da manifestação, podendo ser prorrogado de acordo com a complexidade do assunto, sendo o cidadão devidamente informado sobre a prorrogação.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Eletrônico por e-mail, ou pelo site do município, presencial por protocolo do requerimento e telefônico para informação da chave de acesso ao serviço da ouvidoria.

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

Eletronicamente:

Via e-mail: ouvidoria@ariranha.sp.gov.br

Via Telefone☎(17)35769200 - para obter informação da chave de acesso ao serviço

Presencial com requerimento: Rua Dr. Oliveira Neves, 476, no Paço Municipal, em seu horário de funcionamento.

Através do site do município: www.ariranha.sp.gov.br no portal da transparência, no campo da ouvidoria através do preenchimento do formulário de contato.

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;

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

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO

O atendimento é imediato, a partir do recebimento do e-mail ou do requerimento protocolado, observando os prazos de resposta já descrito.

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)35769214

juridico@ariranha.sp.gov.br

Departamento de Pessoal: fone (17)35769217

deppessoal@ariranha.sp.gov.br

rh@ariranha.sp.gov.br

Departamento de Contabilidade: fone (17)35769207

contabilidade@ariranha.sp.gov.br

Departamento de Secretaria: fone (17)35769220

secretaria@ariranha.sp.gov.br

Departamento de Tesouraria: fone (17)35769220

tesouraria@ariranha.sp.gov.br

Departamento da Lançadoria: fone (17)35769212

lancadoria@ariranha.sp.gov.br

tributos@ariranha.sp.gov.br

Departamento da Diretoria Geral de Administração: fone (17) 35769211

lais.diretoriageral@ariranha.sp.gov.br

Departamento de Planejamento: fone (17)35769212

planejamento@ariranha.sp.gov.br

Departamento de Educação: fone (17)35761675

educacaoariranha@yahoo.com.br

educacao@ariranha.sp.gov.br

Departamento de Licitação: fone (17)35769208

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

fabinmesmo@hotmail.com

Departamento de Água: fone (17)35769216

depagua@ariranha.sp.gov.br

Departamento de Engenharia: fone (17)35769215

engenharia@ariranha.sp.gov.br

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)35769218

jsm05008ariranha@hotmail.com

CDHU: fone (17)35761699

cdhuariranha@gmail.com

Banco do Povo: fone (17)35761699

ariranha@bancodopovo.sp.gov.br

Departamento da Vigilância Sanitária: fone (17)35761380

vsanitaria@ariranha.sp.gov.br

Departamento do Meio Ambiente: fone (17)35761602

meioambiente@ariranha.sp.gov.br

fiscal.meioambiente@ariranha.sp.gov.br

UBS - Unidade Básica de Saúde: fone (17)35761702

ubsariranha@hotmail.com

UPA 24 Horas Pronto Socorro Municipal de Ariranha: fone 192

recepcaopsariranha@hotmail.com

Departamento do Almoxarifado Municipal: fone (17)35761291

almoxarifado@ariranha.sp.gov.br

Transporte (17) 25760013

transporte@ariranha.sp.gov.br

Sebrae (17)25760004

patriciadsa@sebraequi.com.br

Controle Interno : fone (17)3576 9206

controladoria@ariranha.sp.gov.br

Cozinha Piloto : fone (17)997478306

cozinha.piloto@ariranha.sp.gov.br

Departamento de Cultura: fone (17)35769221

diretoriacultura@ariranha.sp.gov.br

Departamento de Fisioterapia: fone (17)35761155

fisioterapia.ubsariranha@hotmail.com

Biblioteca (17) 35767279

biblioteca.municipal@ariranha.sp.gov.br

Escola CEI: fone (17)35761685 (17)996793507

Escola.cei@hotmail.com

Escola EMEI: fone (17)35761201 (17)997124072

emeidma@hotmail.com

Escola Benta: fone (17)35761141 (17)996473075

escolabenta@hotmail.com

Escola Dircília: fone (17)35761224 (17)996094287

escoladircilia@yahoo.com.br

Escola CCE: fone (17)35761727 (17)996604268

cceariranha@yahoo.com.br

Segurança do Trabalho: fone (17)35769200

seg.trabalho@ariranha.sp.gov.br

Enfermagem do Pronto socorro do Antigo Hospital: fone (17)997735749

enfermagempsariranha@hotmail.com

Enfermagem do Postão Dr. Miguel Hernandez: fone (17)35761359

(17)35761729

enfermagem.ubsariranha@hotmail.com

Postinho da Cohab I: fone (17) 35761580

psf_ariranha@hotmail.com

Postinho Neusa Dell Busso do Loteamento Catarina : fone (17)

997927895

enfermagem.esfneusa@hotmail.com

Central de Ambulância: fone (17)35761305