

CARTA DE SERVIÇO AOS USUÁRIOS

OUVIDORIA PÚBLICA GERAL DO MUNICÍPIO DE CHAVANTES



Prefeitura Municipal de Chavantes

Em atendimento a Lei Complementar Federal nº 13.460 de 26.06.2017



Prefeito Municipal
Marcio Burguinha de Jesus do Rego

Vice-Prefeito e Chefe de Gabinete
Luiz Filipe de Paula Jacinto

Assessora Jurídica
Yasmin Zanuto Leopoldino

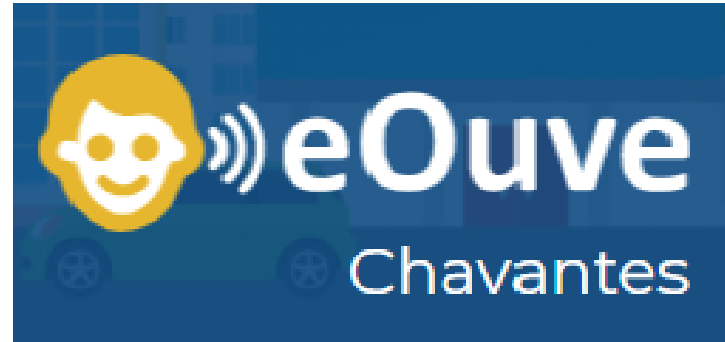
Assessora Parlamentar
Maria Bernadete Betiol

Assessor de Imprensa
Marcos Vinicius Pereira Ortega

Controladora Interna
Thays Cordeiro Jacinto Ezaki

Ouvidora Geral do Município
Maria Helena Cadamuro

OUVIDORIA MUNICIPAL



A OUVIDORIA PÚBLICA GERAL DO MUNICÍPIO DE CHAVANTES

Foi instituída pela Lei Municipal nº 3599 em 11 de novembro de 2019, com o objetivo de ampliar a participação dos cidadãos na gestão municipal, possibilitar a avaliação contínua de qualidade das ações e dos serviços prestados entre o gestor municipal e os cidadãos em geral, os prestadores de serviços públicos ou privados e os servidores de todas as áreas, subsidiando a gestão nas tomadas de decisões e na formulação de políticas públicas.



A Carta de Serviços aos Usuários da Ouvidoria o Município de Chavantes

é uma iniciativa que visa promover ampla interação da Administração Pública com a Sociedade.

**Simplificar a vida do cidadão
e ampliar a capacidade de atendimento,
com qualidade e eficácia.**

**A nossa missão é ouvir a população
e mensurar a sua percepção acerca
da melhoria da execução das atividades públicas.**

Carta de Serviços aos Usuários

O QUE É ?

A Carta de Serviços aos Usuários é um compromisso e um instrumento com os padrões de qualidade na prestação de serviços públicos.

Observar, reconhecer, qualificar de forma adequada, identificando os contextos para que o Município possa decodificar os padrões de qualidade e eficiência como oportunidade de melhoria.

MISSÃO DA OUVIDORIA

Nossa missão é promover a realização da democracia e a efetividade dos direitos humanos, por meio da mediação de conflitos e do reconhecimento do outro como sujeito de direitos.

RESPONSABILIDADES

Receber, organizar, examinar (o conjunto das manifestações recebidas), interpretar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões e pedidos de informação referentes a procedimentos e ações de agentes, órgãos e entidades da Administração Pública.

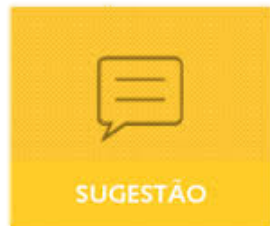
SERVIÇOS

Classificação das Manifestações da OUVIDORIA MUNICIPAL



ELOGIO

Demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou sobre as pessoas que participaram do serviço.



SUGESTÃO

Manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela Administração Pública.



SOLICITAÇÃO

Pode se referir a uma solicitação de material ou serviço, bem como a adoção de providências por parte da Administração Pública.



RECLAMAÇÃO

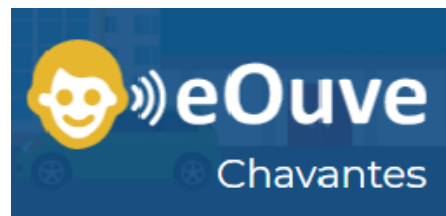
Manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão, críticas, tais como opiniões desfavoráveis da Administração Pública.



DENÚNCIA

Comunicar irregularidades, infrações disciplinares ocorridas na Administração Pública ou ocorridas em razão do exercício negligente ou abusivo.

CANAIS DIGITAIS



Acessando o site www.chavantes.sp.gov.br

CANAIS TRADICIONAIS

VIA TELEFONE:
(14) 3342.9200
ramal 222

das 8h às 11h30min e das 13h às 16h30min

PRESENCIAL

Em frente a Prefeitura Municipal
Rua Altino Arantes, 464

das 8h às 11h30min e das 13h às 16h30min

MANIFESTAÇÕES ANÔNIMAS

SISTEMA eOuve

As manifestações registradas de maneira **anônima** são consideradas "comunicações" e não sendo possível o seu acompanhamento. Caso deseje acompanhar o andamento da sua manifestação e receber uma resposta do órgão ou entidade, por favor identifique-se.

A manifestação será TRATADA, mas não retornará para o cidadão. Uma opção para o cidadão receber a resposta de sua manifestação, é que ele se identifique com restrições.

MENSAGEM DE REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO ANÔNIMA

NO eOuve

Obrigado pela sua participação!
Por se tratar de uma manifestação anônima, não será possível acompanhar o andamento pelo sistema.

Acessando o site
WWW.chavantes.sp.gov.br

ATENDIMENTO E PRAZOS

ATENDIMENTO

O atendimento inicia-se, a partir do recebimento da manifestação, pelo sistema, telefone ou presencial



Após o ingresso da demanda, o prazo para resposta é de até 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, sendo cientificado o requerente.



Após o ingresso da demanda, o prazo para resposta é de até 30 (trinta) dias, prorrogável por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa expressa, sendo cientificado o requerente. Manifestações não anônimas.

TELEFONE OU PRESENCIAL

Após o ingresso da demanda, o prazo para resposta, também é de até 30 (trinta) dias, prorrogável por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa expressa, sendo cientificado o requerente.

CARO USUÁRIO

**Esta Carta de Serviços
é um documento que demonstra
as formas de acesso a esses serviços.**

**Sinta-se à vontade para enviar sua manifestação,
através dos meios mencionados nesta carta,
afinal, ela é muito importante para
o aprimoramento do nosso trabalho!**

