

CARTA DE SERVIÇOS DE USUÁRIO DA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE JAPARATUBA/SE.

A Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que, “Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública”, tem como objetivo principal dar visibilidade e transparência aos serviços prestados pelo poder público.

A presente Carta de Serviços, demonstra as formas de acesso a esses serviços, e os compromissos quanto aos padrões de qualidade de atendimento.

O QUE É A OUVIDORIA

A Ouvidoria tem como objetivo assegurar de modo permanente e eficaz a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos servidores municipais, bem como instituir e manter serviços de atendimento às reclamações e sugestões dos cidadãos, especialmente os usuários dos serviços públicos e garantir espaços mecanismos e instrumentos de participação e controle social sobre sua atuação e serviços ofertados a população.

I - SERVIÇOS OFERECIDOS

A Ouvidoria Municipal recebe e encaminha denúncias, reclamações, sugestões, os elogios e a solicitação de informações.

- Denúncia: é a peça apresentada por particular, noticiando à Administração Pública o suposto cometimento de irregularidade associada ao exercício de cargo.
- Reclamação é o desagrado ou protesto quanto ao serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público;
- Solicitação pode indicar insatisfação, reclamação, noticiar problemas, deve apresentar um requerimento de atendimento de serviço;
- Sugestão apresenta ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública;
- Elogio demonstra reconhecimento, apreço ou satisfação com o atendimento ou com a prestação de um serviço público.

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

Para encaminhar sua manifestação é necessário acessar o e-mail esic@japaratuba.se.gov.br, preencher com as informações desejadas.

- Anexar arquivo: Ainda o cidadão poderá anexar algum arquivo (foto, imagem, documento);

- Local da Ocorrência: O cidadão poderá colocar o Bairro, Logradouro, número, Ponto de Referência e Complemento, do local onde ocorreu o fato que deu origem a manifestação;

OBS.: O sigilo de sua identidade será preservado, se expressamente manifestado no campo específico do formulário ao clicar em Sim.

III - PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

- RECEBIMENTO – Gera um número de protocolo;
- 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 complemento de informações;
- ENCAMINHAMENTO – A demanda é transferida para o órgão/entidade para que apresente sua resposta;
- MONITORAMENTO – A Ouvidoria Municipal recebe e avalia a qualidade da resposta da demanda;
- RESPOSTA AO DEMANDANTE – Após validar a resposta enviada pelo Órgão, a Ouvidoria Municipal 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 Municipal analisa a manifestação, buscando identificar os pontos críticos e possíveis melhorias.

IV - PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O prazo para resposta é de vinte dias (20) prorrogáveis por mais dez (10), mediante justificativa expressa do órgão/entidade demandado.

V - FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Eletrônico, presencial, telefônico e correio.

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

- Eletrônico: no site da Prefeitura de Japaratuba-SE, www.japaratuba.se.gov.br
- Presencialmente: Praça Pe. Caio Tavares, 86 – Centro – Japaratuba - SE
- Por e-mail: esic@japaratuba.se.gov.br
- Por telefone: ((79) 3272-3224 - Ramal 3239
- Whatsapp da Ouvidoria: (79) 99690-2862

VII - 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;
- Pessoaalidade e informalidade das relações estabelecidas com seus usuários;
- Defesa da ética e da transparência nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos.

VIII – PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO

O atendimento é imediato, a partir do recebimento da manifestação do usuário.

Após o ingresso da demanda na Ouvidoria Municipal o prazo é de vinte dias, prorrogáveis por mais dez, mediante justificativa expressa do órgão/entidade demandado.

IX - MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

A Ouvidoria do Município de Japaratuba zela pelas seguintes diretrizes de trabalho:

- Transparência: disponibiliza o acesso às informações, garantindo o sigilo do demandante quando solicitado, ou necessário para o trâmite da matéria;
- Responsividade: o demandante sempre será informado da resposta de sua manifestação, ainda que a informação esteja indisponível;

- Equanimidade: atendimento personalizado, de forma justa, correta e imparcial e com tratamento igualitário de todos os demandantes;
- Governança: atuar como um canal de articulação da sociedade e governo, incentivando a participação da sociedade na gestão pública;
- Confidencialidade: durante a tramitação da demanda o seu conteúdo será de conhecimento exclusivo dos servidores envolvidos no processo;

X - PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

- Após receber as manifestações pelos diferentes canais de entrada, a equipe da Ouvidoria Municipal 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 é 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;
- Feita a validação da demanda, o Ouvidor encaminha a manifestação para a respectiva Secretaria para a devida resposta.
- Na resposta ao demandante a Ouvidoria Municipal zelarà pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários.

XI - MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO

A Ouvidoria Municipal não dispõe de mecanismo de consulta, tendo em vista que as solicitações são encaminhadas aos interlocutores locais nos respectivos órgãos que respondem à Ouvidoria Municipal, que analisa se a resposta está adequada e encaminha ao demandante.