

## **Carta de Serviços ao Usuário da Ouvidoria Municipal**

É um documento elaborado para informar o usuário sobre os serviços prestados pela prefeitura, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

- Serve para melhorar a relação da Administração com os cidadãos;
- Divulgar os serviços prestados pelas Organizações Públicas e seu atendimento para que sejam amplamente conhecidos pelo cidadão;
- Fortalecer a credibilidade e a confiança da sociedade na Administração, a qual preza pela eficiência e eficácia na prestação de serviços ao cidadão;

Esta Carta de Serviço Públicos foi elaborada de acordo com a Estrutura Administrativa da Prefeitura Municipal. Os serviços estão listados por Secretaria, indicando-se as divisões e áreas que são responsáveis por gerenciar a prestação de cada serviço.

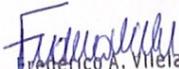
### **Descrição do serviço: Ouvidoria Municipal**

A Ouvidoria Municipal recebe, analisa e encaminha denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios à atuação da Administração Pública, de seus servidores e das áreas de abrangência da prestação dos Serviços Públicos, consolidando a democracia e fortalecendo a participação popular.

Os dados coletados pela Ouvidoria são transformados em indicadores quantitativos e qualitativos do nível de satisfação dos cidadãos que utilizam os Serviços Públicos Municipais.

### **Quem pode abrir uma manifestação**

Qualquer cidadão pelas ferramentas disponíveis que são: site, aplicativo telefone, e-mail e atendimento presencial.

  
Frederico A. Vilela  
Ouvidoria Municipal  
Prefeitura Municipal de Serrana

### **Documentos necessários**

Nas manifestações não anônimas só são exigidos Nome Completo, Endereço, telefone e E-mail.

### **Prioridades de Atendimento**

Idosos e Pessoas com Deficiência Física.

### **Previsão de Tempo de espera para atendimento e Procedimentos**

O Atendimento Presencial da Ouvidoria Municipal é realizado na praça de atendimento da Prefeitura Municipal, o tempo de espera é aproximadamente de cinco minutos. Após o registro do cidadão a manifestação vai para um sistema digital da Ouvidoria, o e Ouve, no qual os mecanismos de consulta ficam disponíveis pelo app ou email por parte do usuário, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

### **Previsão legal**

**Lei nº1.066/2004** Cria a Ouvidoria Geral do Município de Serrana e da outras Providências.

**Lei federal 13.460/2017** que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública.

### **Formas legais de acessar o Serviço**

O serviço é totalmente gratuito através do Portal da Prefeitura ou acessando o site/aplicativo eOuve disponível por aplicativo ou no site da Prefeitura Municipal de Serrana: <https://eouve.com.br/#/>

Email: [ouvidoria@serrana.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@serrana.sp.gov.br)

Presencialmente: Prefeitura Municipal de Serrana na Rua Tancredo de Almeida Neves nº 176, das 08:00 às 15:00 horas.

Pelo telefone (16)3489-2810 – Horário: 08:00 às 15:00 horas.

### **Prazo para resposta**

O prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por igual período, desde que devidamente justificada para apresentar resposta conclusiva, ao cidadão manifestante.