**Carta de Serviços ao Usuário**

A Carta de Serviços, instituída pela Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, tem como objetivo dar visibilidade e transparência aos serviços prestados pelo poder público.

É um documento que demonstra as formas de acesso a esses serviços, e os compromissos quanto aos padrões de qualidade de atendimento.

A Ouvidoria-Geral está vinculada ao Gabinete da Prefeitura Municipal, que foi instituída pela Lei Municipal nro. 3409 de 01 de Março de 2010.

A Ouvidoria é ferramenta importantíssima para o aprimoramento do serviço público e serve para melhorar a relação da Administração com os cidadãos; fortalecendo a credibilidade e a confiança da sociedade para com a Administração Pública, a qual preza pela eficiência e eficácia na prestação de serviços ao cidadão e correção dos pontos críticos na gestão;

Esta Carta de Serviço foi elaborada de acordo com a Estrutura Administrativa da Prefeitura Municipal e tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelas Secretarias e Departamentos, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, para que sejam amplamente conhecidos pelo cidadão;

Tem o objetivo de prestar informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados pela Ouvidoria, como sendo;

**I - Serviços oferecidos;**

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.

A Ouvidoria-Geral recebe manifestações, reclamações e encaminha as sugestões e elogios, apura denúncias e solicita informações.

**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.

**Denúncia** apura um ato ilícito praticado contra a administração pública

**II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;**

Para encaminhar sua manifestação é necessário acessar o formulário disponível na página

ww.poa.eouve.com.br ou diretamente no site oficial da Prefeitura de Poá ; [www.prefeituradepoa.sp.gov.br/ouvidoria](http://www.prefeituradepoa.sp.gov.br/ouvidoria) e preencher o cadastro e acessar aos serviços digitais.

Qualquer cidadão e de qualquer lugar, pode abrir protocolo na Ouvidoria Geral de Poá. São exigidos o nome completo de preferência, número do RG e CPF, endereço físico e/ou e-mail, telefone, especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida;

Também são aceitas as manifestações anônimas onde não necessita de nenhum dado ou de forma sigilosa, que a pessoa se identifica a Ouvidoria e seus dados no protocolo permanecem em sigilo;

A Ouvidoria Geral é um canal que recebe toda e qualquer manifestação referente a Administração Municipal.

O sigilo de sua identidade será preservado, se expressamente manifestado no campo específico do formulário ou escrito tal pedido no próprio e-mail.

Depois de enviada a sua manifestação, você receberá um e-mail para confirmação com um número de protocolo e, se necessário, poderá ser solicitada a complementação de dados.

**III - principais etapas para processamento do serviço;**

A Ouvidoria recebe as manifestações de munícipes ou de qualquer outro interessado. Para ambos os casos, a função principal do Ouvidor é buscar soluções para as manifestações apresentadas, servindo como uma ponte entre a Administração e o munícipe/cidadão.

Nessa primeira etapa, o Ouvidor precisa entender o que o manifestante deseja o munícipe/cidadão e verificar se a demanda deve ou não ser acolhida pela Ouvidoria. Com a manifestação registrada é gerado um número de protocolo que é fornecido para o interessado, para comprovar o registro ( nos registros pela internet é encaminhado no e-mail do interessado, após o acolhimento do protocolo e quando o registro é por telefone ou pessoalmente é obtido logo após o registro no sistema eletrônico), com o número do protocolo, o interessado receberá informações do andamento do protocolo.

O profissional deve classificar a demanda de acordo com seu assunto e prioridade e decidir sobre o seu encaminhamento.

Após o Ouvidor entender a demanda e o que é necessário para resolvê-la, irá repassá-la para o setor/depto/Secretaria responsável pela solução, indicando os prazos para a resposta à Ouvidoria.

Conhecer a Administração pública é muito importante nessa etapa, para entender exatamente qual será o direcionamento, pois em alguns casos será necessário encaminhar a mais de um depto/secretaria para construção da resposta final ao manifestante.

Etapas:

RECEBIMENTO – Gera um número de protocolo e envia a demanda para a Secretaria ou Depto;

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 como o demandante e solicita complemento de informações;

ENCAMINHAMENTO – A demanda é transferida para o Depto ou Secretaria para que analise e apresente sua resposta;

MONITORAMENTO – A Ouvidoria recebe e avalia a qualidade da resposta da demanda;

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

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

Após a conclusão da demanda, a Ouvidoria-Geral 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 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez), mediante justificativa expressa do Depto e/ou Secretaria 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.**

a)Site oficial da Prefeitura de Poá ; [www.prefeituradepoa.sp.gov.br/ouvidoria](http://www.prefeituradepoa.sp.gov.br/ouvidoria) ou Site: www.poa.eouve.com.br

b)Presencial: Endereço: Rua Vinte e Seis de Março, 72 – Centro – Poá – São Paulo – CEP 08550-200 –

Atendimento: da 8:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00h, em dias úteis

c)Por e-mail: ouvidoria@poa.sp.gov.br

d)Por telefone: Telefone fixo: (11) 4634-8803 e 0800-760-3000

e)Pelo correio: as manifestações endereçadas diretamente à Ouvidoria-Geral são registradas no Sistema e-Ouve e distribuídas, conforme o caso;

Os registros de protocolos poderão ser na forma de **sugestões, elogios, denúncia, reclamações, e solicitação.**

Vem detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, aos seguintes aspectos:

**I - prioridades de atendimento;**

Atendimento preferencial e prioritário (lei municipal 4019/2018 ), a mulheres grávidas, mães com crianças de colo, idosos e pessoas portadoras de deficiências físicas e mentais, incluindo as pessoas com o transtorno do espectro autista.

**II - previsão de tempo de espera para atendimento;**

O atendimento é imediato, a partir do recebimento do e-mail de confirmação da demanda com o nº de protocolo ou em caso de atendimento presencial, o atendimento é por ordem de chegada, asseguradas as prioridades legais as pessoas com deficiência, aos idosos, as gestantes e as pessoas acompanhadas por criança de colo.

Após o ingresso da demanda pela Ouvidoria, o prazo para cumprimento é de vinte dias, prorrogáveis por mais dez, mediante justificativa expressa do Depto ou Secretaria demandado.

**III - mecanismos de comunicação com os usuários;**

São oferecidas três formas de atendimento oficiais, com intuito de atender às diversas necessidades e perfis de cidadãos que procuram o serviço de Ouvidoria, que ora podem preferir o atendimento prático e pessoal por meio de telefone, presencialmente, ou através da comodidade e agilidade que a internet proporciona, através do site oficial da Prefeitura e também por e-mail.

**IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;**

Após receber as manifestações pelos diferentes canais de entrada, a Ouvidoria-Geral 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 que afeta o serviço público prestado pela Administração Municipal, se é matéria que deve tramitar no canal de ouvidoria geral ou em outra ouvidoria da saúde e ainda se é caso de solicitar a complementação do relato;

Feita a validação da demanda, o sistema informatizado origina um número de protocolo e encaminha para o endereço de e-mail do demandante;

Na resposta ao demandante a Ouvidoria-Geral zelará pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários.

**V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.**

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