

# CARTA DE SERVIÇOS OUVIDORIA

Essa carta poderá ser acessada através do link: <http://www.marapoama.sp.gov.br/carta>

## CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA MUNICIPAL DO ESTADO

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.

## O QUE É OUVIDORIA MUNICIPAL?

É uma linha direta de comunicação entre o cidadão e a Prefeitura, que visa melhorar a qualidade dos serviços oferecidos à população.

## QUANDO DEVE SER ACIONADA?

- a) Quando o órgão da Prefeitura procurado não proporcionou resposta ou solução à determinada manifestação
- b) Quando o serviço solicitado pelo cidadão não for executado no prazo estipulado pelo órgão responsável;
- c) Quando o cidadão tiver algum elogio, reclamação, solicitação e ou sugestão.

## QUAIS SÃO OS CANAIS DE ACESSO?

- a) Atendimento telefônico  
Central de Atendimento **(17) 3548-8400**
- b) Site da Prefeitura – [www.marapoama.sp.gov.br/](http://www.marapoama.sp.gov.br/)
- c) Aplicativo da Prefeitura – Prefeitura de Marapoama (Versão Android)
- d) Aplicativo da Prefeitura – Prefeitura de Marapoama (Versão IOS)
- e) Correspondência – R. Quinze de Novembro, Marapoama - SP, 15845-000.

## O QUE DEVE SER INFORMADO:

Nome completo e dados pessoais.

As manifestações sobre elogio, informação, reclamação, solicitação e sugestão devem ser registradas de forma clara, especificando o fato, data e local do ocorrido.

Recomendamos a identificação, mas é possibilitada a inclusão de manifestações de forma anônima.

### **POR QUE SE IDENTIFICAR?**

- a) O cidadão ao se identificar poderá consultar o andamento da manifestação
- b) O cidadão que solicitar sigilo, dos dados pessoais, poderá consultar o andamento da manifestação.
- c) O cidadão que optar pela manifestação anônima, poderá consultar o andamento da manifestação apenas pelo acesso ao aplicativo ou website, mas não receberá o contato da prefeitura porque seus dados pessoais não estarão disponíveis para o devido retorno.

### **COMO FUNCIONA?**

A ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, dos diversos canais, quando já configuradas, são encaminhadas aos órgãos responsáveis (Departamento ou Secretarias), quando não, são encaminhadas para providências. O cidadão poderá acompanhar o fluxo da manifestação pelo site da Prefeitura.

### **I - SERVIÇOS OFERECIDOS**

A Ouvidoria da Prefeitura de **MARAPOAMA** recebe diversos tipos de manifestações, que são parametrizadas para facilitar a comunicação entre os cidadãos e os departamentos.

Além dessas personalizadas, existem as manifestações obrigatórias que estarão sempre disponíveis para acesso, que são:

- **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** – são manifestações direcionadas apenas ao canal de ouvidoria e possui tratamento diferenciado.

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

Para encaminhar sua manifestação é necessário acessar o site

<https://marapoama.g2canal.com.br> ou baixar o aplicativo **Prefeitura de Marapoama**

Para smartphones ou *tables* com o sistema operacional IOS, procurar na APPLE STORE.

Para smartphones ou *tables* com sistema ANDROID, procurar na GOOGLE PLAY.

Você deverá fornecer o nome, e-mail, endereço de contato e telefone.

O sigilo de sua identidade será preservado, se expressamente manifestado no campo específico do formulário.

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.

Também poderá acompanhar a evolução pelo seu aplicativo.

## III - PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

- **RECEBIMENTO** – Gera um número de protocolo e envia a demanda para o departamento.
- **ANÁLISE** – Ouvidor analisa e valida a manifestação quanto ao seu conteúdo, 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 departamento/secretaria para que apresente sua resposta;
- **MONITORAMENTO** – A **PREFEITURA DE MARAPOAMA** poderá através de o seu gestor responsável avaliar a qualidade da resposta disponibilizada.
- **RESPOSTA AO MUNÍCIPE** – informando os procedimentos adotados no tratamento de sua demanda;
- **CONCLUSÃO** – uma demanda somente será finalizada após a resposta conclusiva e com efetivo envio ao munícipe.

Após a conclusão da demanda, a Ouvidoria Municipal analisa posteriormente as manifestações através de gráficos e relatórios, 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, prorrogáveis por mais dez, 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

- a) Atendimento telefônico  
Central de Atendimento (17) 3548-8400
- b) Site da Prefeitura – [www.marapoama.sp.gov.br/](http://www.marapoama.sp.gov.br/)
- c) Aplicativo da Prefeitura – **Prefeitura de Marapoama (Versão Android)**
- d) Aplicativo da Prefeitura – **Prefeitura de Marapoama (Versão IOS)**
- e) Correspondência – **Rua XV de Novembro, 141 – Centro, Marapoama –SP- 15845-000**

## 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;
- **Pessoalidade 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

A inclusão das manifestações é feita de imediato.

Após o ingresso da demanda na plataforma G2CANAL, 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 Municipal 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;
- **Responsabilização:** compromisso com a informação prestada ao interessado;
- **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;
- O sistema informatizado origina um número de protocolo e encaminha para o endereço de e-mail do demandante;
- Na resposta ao demandante a Ouvidoria Municipal zelar 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 disponibiliza como mecanismo de consulta, através do número do protocolo, os aplicativos e site web publicado.