

Carta de Serviços



OUVIDORIA
OUVIR **+** PARA SERVIR MELHOR

Cidade de
Embu
das Artes



TRABALHANDO
+ POR VOCÊ

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Apresentação

A Ouvidoria Geral de Embu das Artes lança a 1ª edição da Carta de Serviços ao Cidadão Embuense com o intuito de informá-los sobre os serviços prestados, formas de acesso, compromisso e padrão de qualidade no atendimento ao munícipe.

Nossa missão é mediar os conflitos e reconhecer o munícipe como sujeito de direito, garantindo o melhor atendimento ao cidadão, o cumprimento dos prazos legais e a qualidade das respostas conclusivas.

A elaboração e divulgação da Carta de Serviço está prevista na Lei N° 13.460, de 26 de junho de 2017, no Artigo 7°.

Identidade da Ouvidoria

A Ouvidoria tem como função básica diminuir a distância entre a Prefeitura de Embu das Artes e o cidadão. A Ouvidoria Geral, criada pela Lei Complementar N° 95/07, observou toda a legislação vigente em nosso país, a começar pela Constituição Federal, em especial os artigos 37° e 74°. Além disso, o estado de São Paulo regulamentou a Ouvidoria através da Lei N° 10.294/99.

Nossa **visão** é ser reconhecida como uma Ouvidoria atuante e resolutiva, que tem como **valores** o respeito, a ética, a transparência, a empatia, o acolhimento e o ótimo atendimento.

O que faz a Ouvidoria?

São atribuições da Ouvidoria mediar o acesso entre o cidadão e o poder público, recebendo reclamações, sugestões, elogios, pedidos de informação e denúncias. Dar-lhes as devidas tratativas e respostas resolutivas relativas à cada manifestação no prazo legal estipulado, com o intuito de aprimorar, medir e corrigir os serviços prestados à população da cidade.

Tipos de manifestações

Elogio: Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou atendimento recebido.

Reclamação: Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público ou conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço, bem como a falta de respeito durante um atendimento.

Sugestão: Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela administração pública.

Denúncia: Apresentação de ato que indique irregularidade ou ato ilícito praticado por funcionário ou prestador de serviço da Prefeitura, tais como crimes, corrupção, má utilização de recursos, entre outros.

Pedido de Informação: Solicitação de acesso às informações governamentais tais como: atividades e projetos de uma determinada secretaria, como foram utilizados os recursos, entre outros.

Quem pode se manifestar?

Podem reclamar seus direitos, qualquer pessoa, brasileira ou estrangeira, física ou jurídica, que resida ou exerça atividades no município de Embu das Artes, incluindo o menor de idade, que se considere lesado por ato da administração pública municipal.

Como se manifestar?

Presencialmente: De segunda à sexta-feira, das 8h30 às 17h, na Prefeitura de Embu das Artes, Secretaria de Gestão Tecnológica e Comunicação, onde está a Ouvidoria. Endereço: Rua Andronico dos Prazeres Gonçalves, 114 – Embu das Artes – SP - CEP: 06803-900

Portadores de necessidades especiais serão atendidos no andar térreo, sem nenhum prejuízo às suas solicitações.

Telefone: +55 (11) 4785-3500 / 0800-770-4114 de segunda à sexta das 8 às 17h.

E-mail: ouvidoria@embudasartes.sp.gov.br

Apuração das manifestações

Uma vez recebida a manifestação (reclamação, elogio, denúncia, pedido de informação, sugestão), independentemente de onde seja feita o cadastro da mesma, esta é registrada no sistema Giap. Uma vez registrada, não poderá ser apagada ou modificada. Após o registro, será encaminhada à secretaria responsável para que o interlocutor apure, faça as averiguações necessárias e, dentro do prazo legal, dê a resposta conclusiva, encerrando o processo. O munícipe receberá a resposta por telefone ou no e-mail cadastrado.

Todas as demandas poderão ser acompanhadas pelo seu autor através do telefone **0800-7704114** a qualquer momento. Caso o munícipe opte por fazer uma reclamação ou denúncia anônima, a mesma não será passível de acompanhamento.

Prazos

O prazo legal é de 20 dias entre a secretaria e Ouvidoria, prorrogáveis por igual período mediante justificativa, e 30 dias, prorrogáveis por igual período mediante justificativa, para o reclamante, conforme a Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017.

Compromisso com o cidadão

Nosso compromisso é agir sempre de forma ética e transparente, garantindo excelência nos atendimentos e velocidade no processo de resposta.

Entendemos que quando o cidadão chega à Ouvidoria, já se esgotaram quase todas as oportunidades de diálogo com aqueles que geraram a demanda. A Ouvidoria será empática e resolutiva dentro dos processos existentes em cada secretaria, além de organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e produzir indicadores quantificados para a Prefeitura de Embu das Artes, buscando a excelência dos serviços prestados, bem como apresentar informações para subsidiar ações de melhoria nesses serviços.

Esta Carta de Serviço estará disponível na Internet, no Portal da Prefeitura de Embu das Artes – www.embudasartes.sp.gov.br na aba Cidadão / Ouvidoria.