



Carta de Serviços

Ao usuário

INTRODUÇÃO

- 1. Introdução **3**
- 1.1 O que é Carta de Serviço? **4**
- 1.2 Como Utilizar a Carta de Serviços **4**

A OUVIDORIA

- 2. A Ouvidoria **5**
- 2.1 Objetivo **5**
- 2.2 Como **5**
- 2.3 Atribuições **6**
- 2.4 O que NÃO é dever da Ouvidoria **6**

SERVIÇOS

- 3. Serviços oferecidos **7**
- 3.1 Formas de acesso aos serviços **7**
- 3.2 Principais etapas de processamento **8**
- 3.3 Previsões e Prazo **9**
- 3.4 Prioridades de Atendimento **9**
- 3.5 Mecanismos de Comunicação com usuário **10**
- 3.6 Mecanismos de Consulta **10**

REFERÊNCIAS

- 4. Referências **11**
- 4.1 Guia Metodológico Brasília **11**
- 4.2 Legislação Nacional **11**
- 4.3 Legislação Municipal **11**

1 . APRESENTAÇÃO:

O Exercício da democracia tem exigido dos órgãos e das entidades públicas a adoção de modelos de gestão que ampliem a sua capacidade de atender, com mais eficiência, eficácia e efetividade, as novas e crescentes demandas da sociedade. Ao longo do tempo o Brasil vem acompanhando essas mudanças e procurando adotar práticas locais, regionais e federais que aprimoram e ampliam o acesso do cidadão aos serviços públicos de qualidade. Não obstante, a Administração Pública ainda necessita aperfeiçoar seus sistemas e tecnologias de controle, transparência e gestão, com vistas à prestação de serviços públicos de melhor qualidade. Por essa razão, a Secretaria de Gestão Pública – SEGEP do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG, na qualidade de coordenadora oficial do Programa GESPÚBLICA, apresentou o projeto a Carta de Serviços ao Cidadão, por visualizar a sua importância e destaque dentro de uma agenda de governo voltada para a eficiência administrativa.

Ao publicar o Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, o governo federal deu um passo importante em direção à consolidação deste instrumento. Desde então, vários órgãos públicos, agências reguladoras e diversos prestadores de serviços públicos elaboraram e divulgaram suas Cartas de Serviços, baseados neste decreto, orientados e estimulados pelo Programa Gespública, citado acima, o qual tem por premissa fortalecer a gestão pública, tendo por base um Modelo de Excelência em Gestão Pública que busca desenvolver ações de apoio técnico aos órgãos e entidades da Administração Pública Federal, a fim de mobilizar, preparar e motivar para a atuação em prol da inovação e da melhoria da gestão. A decisão de implantar a Carta de Serviços ao Cidadão induz o órgão ou entidade pública a uma mudança de atitude na maneira de operar seus processos institucionais, especialmente, o processo de atendimento, na medida em que passa a contar com o olhar exigente dos públicos alvos e do setor produtivo sobre os resultados que lhes são entregues .

1.1 O QUE É A CARTA DE SERVIÇOS?

A Carta de Serviços ao Cidadão, segundo o Programa GESPÚBLICA, “é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos de atendimento estabelecidos”. Atualmente as Cartas de Serviços constituem um forte compromisso entre a Administração Pública e os cidadãos a que servem e quando se reduz a diferença entre a prestação do serviço ofertado e o serviço esperado, fazendo com que a organização oriente seus processos visando à satisfação do cidadão, ajudando-a a modificar-se para aprimorar seus processos de trabalho e melhorar a qualidade do serviço oferecido, apresentando padrões de cumprimento e definindo indicadores de desempenho que servirão inclusive para controle e monitoramento.

1.2 COMO UTILIZAR A CARTA DE SERVIÇOS.

Caso não saiba como acessar algum dos serviços da ouvidoria ou tenha dúvidas quanto a locais de atendimento, prioridades de atendimento, previsão de tempo para resposta, consulta de protocolo, agenda e outros serviços, acessando a carta de serviços ao Usuário você terá disposto no sumário em itens listados por nome e página o assunto que procura, onde estarão descritas todas as informações necessárias.



2. A OUVIDORIA

Criada em **Setembro de 2009**, sob a Lei **4.455/2009** no âmbito da Administração Pública Municipal, a Ouvidoria-Geral do Município, Órgão independente, com autonomia administrativa e funcional, sem vínculo de subordinação a nenhum poder constituído, cuja atribuição é o atendimento das reclamações formuladas pelos cidadãos, de forma individual ou coletiva, ou por entidades, relativas à prestação de serviços solicitada aos órgãos da Administração Pública Municipal Direta ou Indireta.

2.1 OBJETIVO

A Ouvidoria-Geral do Município tem por objetivo assegurar a observância aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência nos atos da Administração Direta e Indireta, bem como nos serviços públicos municipais prestados por entidades privadas de qualquer natureza. Ou seja, O munícipe que não se sentiu contemplado no atendimento, inclusive pelo serviço 156, em solicitações de serviços, tais como: tapa-buraco, poda de árvore, falta de sinalização e outros, cujo atendimento por parte das secretarias ou órgãos municipais não foram satisfatórios para a população podem ser registrados na Ouvidoria Geral do Município da Prefeitura de Mauá.

2.2 COMO?

Por meio do acolhimento das manifestações formuladas pelos cidadãos (de forma individual ou coletiva) ou por entidades, relativas à prestação de serviço solicitada aos órgãos da Administração Pública Municipal Direta ou Indireta.

No órgão, a equipe irá verificar a procedência do pedido, apurar se o atendimento está no prazo estipulado, encaminhar e solicitar respostas satisfatórias e/ou adequadas ao órgão competente e, no prazo determinado, responder diretamente ao solicitante.

2.3 ATRIBUIÇÕES

A Ouvidoria tem como parte de suas principais atribuições ao atendimento ao munícipe:

- Receber reclamações e denúncias de irregularidades, desvios de condutas, serviços prestados de maneira incorreta e até mesmo elogios;
- Encaminhar as demandas recebidas aos órgãos competentes por sua apuração e cobrar respostas satisfatórias e adequadas;
- Disponibilizar ao reclamante as informações sobre as medidas tomadas com relação ao caso notificado à ouvidoria;
- Sistematizar dados e apontar quais são os principais problemas de cada órgão;
- Propor medidas e soluções que melhorem o desempenho e a qualidade dos serviços prestados à população.

2.4 O QUE NÃO É DEVER DA OUVIDORIA

A Ouvidoria NÃO dará prosseguimento às reclamações quando:

- O serviço reclamado ainda estiver dentro do prazo estipulado para atendimento;
- Se referirem a serviços ou obras que ainda não tiverem sido apresentadas ao órgão municipal responsável;
- Houver notória carência de fundamento na reclamação;
- Tratar-se de questões referentes às relações de trabalho dos servidores municipais.

3. SERVIÇOS OFERECIDOS

- **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 156;
- **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.



3.1 FORMAS DE ACESSO AOS SERVIÇOS

Qualquer pessoa, empresa, entidade da sociedade civil ou qualquer organização pode registrar manifestações de ouvidoria e receber respostas, caso seja de interesse, também de maneira anônima;

Para encaminhar sua solicitação você deverá entrar em contato com a Ouvidoria Geral do Município nos seguintes canais de atendimento:

Segunda a Sexta-feira das 8 h as 17 h

PRESENCIAL:

RUA VARGEM GRANDE DO SUL, Nº 152 – JARDIM HAYDEE- 09370-250–
MAUÁ – SP

TELEFONE:

4512-7847 / 4513-8352

E-MAIL:

ouvidoriageral@maua.sp.gov.br

3.2 PRINCIPAIS ETAPAS DE PROCESSAMENTO DA SOLICITAÇÃO

- **RECEBIMENTO**– O atendente captará todos os dados necessários para que a solicitação seja protocolada;
- **ANÁLISE**– Será feita vistoria in loco para validação dos dados coletados, o Ouvidor analisará e validará 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, e caso validada será passado número de protocolo ao solicitante;
- **ENCAMINHAMENTO**– A demanda é transferida para ouvidoria setorial ou para o órgão/entidade para que apresente sua resposta;
- **MONITORAMENTO**– O diretor da Divisão 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 resposta conclusiva e com efetivo envio ao demandante, ao fim arquivada.

Após a conclusão da demanda, a Ouvidoria-Geral analisa a manifestação, buscando identificar os pontos críticos e possíveis melhorias.

3.3 PREVISÕES E PRAZOS MÁXIMOS PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Até 30 dias corridos;

A ouvidoria deve oferecer resposta o mais rápido possível, mas o prazo máximo é de 30 dias. Se for necessário esse prazo pode ainda ser prorrogado uma vez por mais 30 dias, conforme o disposto na Legislação [Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017].

3.4 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.



3.5 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM USUÁRIOS

A Ouvidoria-geral do Município de Mauá zela pelas seguintes diretrizes de trabalho:

- **Transparência:** disponibiliza a consulta 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;

3.6 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 órgãos que respondem à Ouvidoria-Geral, que analisa se a resposta está adequada e encaminha ao demandante. Porém, o munícipe poderá acompanhar sua solicitação entrando em contato com a Ouvidoria que, por sua vez informará o solicitante com as informações disponíveis.

4. REFERÊNCIAS

4.1 Guia Metodológico e Estratégia de Implantação - Brasília, março de 2015.

4.2 Legislação Nacional

Lei nº 13.460/2017 - Lei de proteção e defesa dos direitos dos usuários

Lei 12.527/2011 - Lei de Acesso a Informação

LEI Nº 14.129, DE 29 DE MARÇO DE 2021 - LEI DE EFICIÊNCIA PÚBLICA

4.3 Legislação Municipal

Lei 4.455/2009 - Criação da Ouvidoria do Município de Mauá



Ouvidoria Geral de Mauá

