

Serviço:	RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO, SUGESTÃO OU ELOGIOS
Responsável pela execução:	OUVIDORIA GERAL
Descrição:	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. Reclamação: é o desagrado ou protesto quanto ao serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público; Solicitação: pode indicar insatisfação, reclamação ou noticiar problemas; 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.
Público alvo:	Publico em Geral
Requisitos necessários:	-Ter anteriormente protocolado manifestação junto ao setor de Atendimento ao munícipe da Prefeitura de Mauá nos telefone 4512-7661/ 4512-7662 ou 4512-7663; -Estar com o protocolo de solicitação vencido -Ter em mãos número de protocolo de sua solicitação;
Etapas do processo:	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 entrará em contato com o demandante e solicitará 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.
Prazo para prestação do serviço:	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]
Acesso ao serviço:	O serviço poderá ser acessado presencialmente no prédio da Ouvidoria Geral, via e-mail ou ainda por telefone.
Taxa:	Não há
Previsão de atendimento:	Ordem de chegada
Prioridade de Atendimento	As pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo, obesos e espectro autista. (Lei Federal 10.048/2000 e Estatuto do Idoso 13.466/2017)
Endereço de atendimento:	Rua Vargem Grande do sul, nº 152 – Jardim Hydee - Mauá
Horário de Atendimento:	Das 8:00h às 17:00h
Andamento do atendimento:	TELEFONE: (11) 4512-7847 / (11) 4512-1925
Manifestação do usuário:	ouvidoriageral@maua.sp.gov.br

