



Prefeitura Municipal SÃO JOÃO DAS DUAS PONTES



CNPJ: 45.116.712/0001-09

ENDEREÇO: RUA IRMÃOS BRANDINI, 503 – CENTRO – SÃO JOÃO DAS DUAS PONTES-SP – TEL: (17) 3481.1538

CEP: 15640-000 – SITE: www.saojoaoddpontes.sp.gov.br

CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS OUVIDORIA SÃO JOÃO DAS DUAS PONTES. SP.

A presente carta de Serviço ao usuário tem por objetivo informar os cidadãos, duas pontessi e àqueles usuários do sistema municipal sobre os serviços prestados pela Ouvidoria Municipal, as formas de acesso a esses serviços, bem como, seu compromisso com a qualidade de atendimento e do interesse público.

O QUE É A OUVIDORIA MUNICIPAL?

A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, que podem ser solicitações, reclamações, sugestões, denúncia ou elogios, ou qualquer outro que, no interesse da administração possa servir de providência em prol das pessoas e da cidade e, encaminha à Secretaria competente ou ao responsável pela informação, que responderá no prazo legal.

AS MANIFESTAÇÕES SE CLASSIFICAM COMO:

Sugestão: através da sugestão você pode propor alguma ideia ou a formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração pública municipal.

Elogio: através do elogio você pode demonstrar sua satisfação com algum serviço que foi prestado ou com o atendimento.

SOLICITAÇÃO: solicitação é o requerimento de adoção de alguma providência por parte da Administração que deve ser adotada, após criteriosa análise pelo setor responsável.

RECLAMAÇÃO: meio em que você pode demonstrar sua insatisfação relativa a serviço público ou alguma situação.

DENÚNCIA: comunicação sobre ato ilícito, que deve ser encaminhado aos órgãos de competência para apuração e resolução.

Critica: manifestação voltada ao aprimoramento da ação governamental ou de sua correção.



Prefeitura Municipal SÃO JOÃO DAS DUAS PONTES



CNPJ: 45.116.712/0001-09

ENDEREÇO: RUA IRMÃOS BRANDINI, 503 – CENTRO – SÃO JOÃO DAS DUAS PONTES-SP – TEL: (17) 3481.1538

CEP: 15640-000 – SITE: www.saojoaodpontos.sp.gov.br

DUVIDA: pergunta voltada a situação determinada cujo entendimento não se faça claro para o usuário ou necessite de esclarecimento.

QUAIS DADOS SÃO NECESSÁRIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÕES:

ao preencher documento de exposição de manifestação e enviar através do e-mail para ouvidoria@sjduaspontos.sp.gov.br deverá informar os seguintes dados:

-Nome completo, cpf, e-mail telefone cidade/uf, tipo de manifestação, escrever a mensagem, colocar data e assinar, caso seja formulário físico.

No site oficial do município, você deve preencher os dados Cadastrais específicos para o acompanhamento da demanda. Caso seja uma denúncia e você não queira preencher todos os Dados Cadastrais, deverá apenas colocar um e-mail, para que a resposta possa ser encaminhada.

MEIO PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

1) Através do e-mail institucional

e-mail: ouvidoria@sjduaspontos.sp.gov.br

- no site oficial do município de São João das Duas Pontes na aba "Ouvidoria", com a descrição.

2) Pessoalmente:

Compareça na ouvidoria localizada na prefeitura de São João das Duas Pontes, localizada na rua irmãos Brandini nº 503 centro, ou faça sua manifestação, que será reduzida a termo, levando a assinatura do usuário.

3) Por telefone, através do número 17) 3481-15-38

ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DA MANIFESTAÇÃO:



Prefeitura Municipal SÃO JOÃO DAS DUAS PONTES



CNPJ: 45.116.712/0001-09

ENDEREÇO: RUA IRMÃOS BRANDINI, 503 – CENTRO – SÃO JOÃO DAS DUAS PONTES-SP – TEL: (17) 3481.1538

CEP: 15640-000 – SITE: www.saojoaoddpontes.sp.gov.br

RECEBIMENTO das manifestações, avaliação do conteúdo e, se necessário, reclassificação do tipo de manifestação;

2 - ENTREGA DE RECIBO ou PROTOCOLO DE MANIFESTAÇÃO ao usuário contendo o prazo para a resposta:

3 - ENCAMINHAMENTO ao setor responsável para resposta ou providência em até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dez dias.

4 – ENVIO DA RESPOSTA, da decisão da administração ao cidadão (ciência) ou INFORMAÇÃO ao cidadão sobre os encaminhamento, no caso de prorrogação do prazo.

5 – ARQUIVAMENTO, após a conclusão das manifestações.

PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O prazo para resposta é de até 30 dias prorrogáveis por mais uma vez por igual período,

Se não for possível responde de forma conclusiva neste prazo, a Ouvidoria informará através de resposta intermediaria o cidadão, os encaminhamentos feitos, podendo solicitar novas informações.

A contagem do será feita a partir do dia posterior ao pedido. O pedido feito após as 16: 30 será considerado como realizado no dia útil seguinte, para fins de contagem do prazo se o prazo final cair em fim de semana ou feriado, será prorrogado para o dia útil seguinte.

CONSULTE A SUA MANIFESTAÇÃO:



Prefeitura Municipal SÃO JOÃO DAS DUAS PONTES



CNPJ: 45.116.712/0001-09

ENDEREÇO: RUA IRMÃOS BRANDINI, 503 – CENTRO – SÃO JOÃO DAS DUAS PONTES-SP – TEL: (17) 3481.1538

CEP: 15640-000 – SITE: www.saojoaodpontos.sp.gov.br

Caso você tenha realizado sua manifestação no “**Consultar Manifestação**”, informando o **Número do protocolo** recebido e o e-mail utilizado durante o registro da sua manifestação, ou mesmo por telefone.

Se você realizou sua manifestação pessoalmente ou por e-mail, pode entrar em contato direto com a Ouvidoria ou aguardar o prazo para resposta.

TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO:

O atendimento se dará de forma imediata. No caso de haver mais pessoas para atendimento, será observada a ordem de chegada.

PRIORIDADES NO ATENDIMENTO

Será proporcionado atendimento prioritário aos idosos (maiores de 60 anos), e às pessoas com deficiência.

COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE ATENDIMENTO:

Será proporcionado atendimento de satisfação, a serem regulamentadas, com o objetivo de aperfeiçoar os serviços, que levantarão:

- a satisfação do usuário com o serviço prestado;
- a qualidade do atendimento;
- o cumprimento dos compromissos e prazos estabelecidos;
- a quantidade de manifestações no período;



Prefeitura Municipal SÃO JOÃO DAS DUAS PONTES



CNPJ: 45.116.712/0001-09

ENDEREÇO: RUA IRMÃOS BRANDINI, 503 – CENTRO – SÃO JOÃO DAS DUAS PONTES-SP – TEL: (17) 3481.1538

CEP: 15640-000 – SITE: www.saojoaodpontos.sp.gov.br

- a melhoria da prestação dos serviços.

ACESSO À INFORMAÇÃO:

Para fazer pedidos solicitando **dados, documentos, arquivos, entre outros**, existe o **portal de Acesso à informação da prefeitura de São João das Duas Pontes SP**, canal específico disponível no link:

As solicitações de Acesso à informação estão regulamentadas pela lei federal nº10.527/2011.

DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO:

Ouvidoria: (17) 3481-15-38

e-mail: ouvidoria@sjduaspontos.sp.gov.br

30 de setembro de 2021