



# PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI GUAÇU

## Ouvidoria Geral do Município

### Carta de Serviços Ouvidoria

#### **CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE MOGI GUAÇU.**

A Carta de Serviços, instituída pela Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017 e lei complementar municipal de Nº 987 de 19 de janeiro 2009, tem como objetivo permitir ao cidadão exercer sua cidadania e auxiliar a Administração Municipal na constante melhoria dos serviços públicos, encaminhando, reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios.

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 A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

A Ouvidoria Geral do Município, órgão auxiliar, independente, e com autonomia administrativa e funcional tem como premissa dar voz ao cidadão, sendo o elo entre município e o governo municipal.

A Ouvidoria tem como principal missão ouvir a sociedade e mensurar a sua percepção acerca da qualidade dos serviços públicos e auxiliar o planejamento, acompanhamento e correção dos pontos críticos na gestão.

#### **I - SERVIÇOS OFERECIDOS**

A Ouvidoria recebe: Reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios e encaminha para análise e tomadas de ações se necessário.

**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 e solicitar serviços da alçada do município.

**Denúncia:** Ato verbal ou escrito pelo qual alguém leva ao conhecimento da autoridade competente um fato contrário à lei, à ordem pública ou a algum regulamento e suscetível de punição;

**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.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI GUAÇU

## Ouvidoria Geral do Município

### II - FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO:

A Ouvidoria Geral do Município de Mogi Guaçu possui os seguintes canais:

- Telefones 156 (**Gratuito**) ou 3851.7041 - 3818.4095
- Site: [https://gpmogiguacu.intertecsolucoes.com.br/GPMODMGG/f?p=205:100110:::::P0\\_ENTIDADE:1](https://gpmogiguacu.intertecsolucoes.com.br/GPMODMGG/f?p=205:100110:::::P0_ENTIDADE:1)
- E-mail: [ouvidoria@mogiguacu.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@mogiguacu.sp.gov.br)
- Pessoalmente de segunda a sexta das 08:00 horas da manhã as 16:00 horas da tarde, endereço: Rua Henrique Coppi, 200, térreo. Morro do Ouro, Mogi Guaçu -SP.
- Cartas: Rua Henrique Coppi, 200, térrep, Morro do Ouro. Mogi Guaçu/SP CEP 13840.065.

### III - PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

- **Recebimento:** Recebe e acolhe o relato;
- **Análise:** Ouvidor analisa e valida 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;
- **Encaminhamento:** A Demanda é encaminhada para a Secretaria/Autarquia responsável para que apresente resposta/ação se assim for necessário.
- **Monitoramento:** A Ouvidoria recebe e avalia a qualidade da resposta da demanda;
- **Resposta ao demandante:** Após validação da resposta a Ouvidoria Geral encaminha para o demandante, informando sobre os procedimentos adotados para a demanda em questão;
- **Conclusão:** Uma demanda somente será finalizada após a resposta conclusiva e com o efetivo envio ao demandante.

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



# PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI GUAÇU

## Ouvidoria Geral do Município

### IV- PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA RESPOSTA

O prazo para resposta é de 30 dias, prorrogáveis por mais 30, mediante justificativa expressa do órgão/entidade demandado.

### V- PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Conforme Lei Federal 10.048/2000, as pessoas relacionadas abaixo tem prioridade de atendimento:

- Portadores de deficiência;
- Idosos (A partir de 60 anos);
- Gestantes e lactantes;
- Pessoas com crianças de colo;
- Obesos.

### VI – PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO

O atendimento é imediato, respeitando as prioridades, ordem de chegada no local, ligações ou e-mails enviados.

### VII – COMPROMISSOS E PADRÕES:

A Ouvidoria Geral do Município 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, humanizado, de forma justa, correta, imparcial e com tratamento igualitário de todos os demandantes;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI GUAÇU

## Ouvidoria Geral do Município

- **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;
- **Anonimato:** Direito de o reclamante/denunciante permanecer-se no anonimato;
- **Gratuidade:** O serviço é gratuito, não há necessidade de pagamentos de taxas.

### VIII - PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

- Após receber as manifestações pelos diferentes canais de entrada, a equipe da Ouvidoria-Geral realiza todo o processo de análise e tratamento das demandas;
- No processo de validação da demanda é feita análise do seu conteúdo para verificar se é matéria afeta ao serviço público prestado por órgãos ou entidades do Poder Executivo Municipal, se é matéria que deve tramitar no canal de ouvidoria e ainda se é caso de solicitar a complementação do relato;
- Feita a validação da demanda, o sistema de registro gera um número de protocolo e encaminha para o endereço de e-mail do demandante ou informado via tel/pessoalmente;
- Na resposta ao demandante a Ouvidoria Geral do Município zelarà pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI GUAÇU

## Ouvidoria Geral do Município

### **IX - MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO**

A Ouvidoria-Geral dispõe de mecanismo on-line de consulta para as demandas formalizadas através do Portal da Ouvidoria; outra opção, as não anônimas pode se acompanhar o andamento e obter resposta através do telefone 156 ou pessoalmente no endereço citado na carta.

Link:

[https://gpmogiguacu.intertecsolucoes.com.br/GPMODMGG/f?p=205:100110:::::P0\\_ENTIDADE:1](https://gpmogiguacu.intertecsolucoes.com.br/GPMODMGG/f?p=205:100110:::::P0_ENTIDADE:1)