



Prefeitura do Município de Interesse Turístico de Brodowski

Estado de São Paulo

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO da Ouvidoria do Município de Brodowski/SP.

A **Carta de Serviços ao Usuário** foi instituída pela Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017 (http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm), para dar visibilidade e transparência aos serviços prestados pelo poder público. É um documento que demonstra as formas de acesso a esses serviços e os compromissos quanto aos padrões de qualidade de atendimento.

OUVIDORIA

A Ouvidoria Municipal, vinculada à Controladoria geral Municipal, foi instituída pela Lei Complementar n.º287, de 18 de setembro de 2018. Visa assegurar de modo permanente e eficaz a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos servidores municipais, bem como instituir e manter serviços de atendimento às reclamações e sugestões dos cidadãos, especialmente os usuários dos serviços públicos e garantir espaços, mecanismos e instrumentos de participação e controle social sobre sua atuação e serviços ofertados a população

Serviços prestados:

A Ouvidoria Municipal recebe e encaminha denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitação de informações



Prefeitura do Município de Interesse Turístico de Brodowski

Estado de São Paulo

- Denúncia: é a peça apresentada por particular, noticiando à Administração Pública o suposto cometimento de irregularidade associada ao exercício de cargo
- 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, deve apresentar um requerimento de atendimento de serviço;
- 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.

REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Para encaminhar sua manifestação é necessário acessar o formulário da Ouvidoria disponível na página eletrônica da Prefeitura Municipal de Brodowski. <https://falabr.cgu.gov.br/publico/SP/Brodowski/Manifestacao/Registrar> e preencher o cadastro no Login Cidadão, o qual é a chave de acesso aos serviços digitais do governo Federal. Você deverá, obrigatoriamente, fornecer o nome endereço de contato e telefone. O sigilo de sua identidade será preservado se expressamente manifestado no campo específico do formulário. Após enviada a sua manifestação, você receberá um e-mail para confirmação com um número de



Prefeitura do Município de Interesse Turístico de Brodowski

Estado de São Paulo

protocolo e, se necessário, poderá ser solicitada a complementação de dados.

Etapas e prazo para atendimento

1. As queixas, reclamações, denúncias, sugestões e propostas em geral recebidas pela Ouvidoria Municipal são encaminhadas às Secretarias Municipais e Órgãos da Administração Municipal que terão, a contar do recebimento das mesmas, o prazo de 20 (Vinte) dias para respondê-las diretamente à Ouvidoria Municipal, apresentando os compromissos de atendimento ou a justificativa da impossibilidade de atendimento;
2. A Ouvidoria encaminhará a resposta ao cidadão no prazo máximo de 30 (Trinta) dias úteis, a contar do recebimento da manifestação, podendo ser prorrogado conforme a complexidade do assunto, sendo o cidadão devidamente informado sobre a prorrogação.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.

Eletrônico, presencial, telefônico e correio.

1-Por formulário eletrônico (FalaBR) disponível em

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/SP/Brodowski/Manifestacao/Registrar>

2-Por e-mail: Controladoria@brodowski.sp.gov.br



Prefeitura do Município de Interesse Turístico de Brodowski

Estado de São Paulo

3-Pessoalmente das 08h às 17h, na controladoria geral do município, Praça Martim Moreira, n.º142 - centro

4-Por telefone, através do número 36649113.

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

A Ouvidoria Municipal não dispõe de mecanismo de consulta, tendo em vista que as solicitações são encaminhadas aos interlocutores locais nos respectivos órgãos que respondem à Ouvidoria Municipal, analisa se a resposta está adequada e encaminha ao demandante.