

## **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

### **Ouvidoria**

#### **- Atribuições:**

1. A Ouvidoria Municipal tem como uma de suas principais atribuições à análise e o encaminhamento das manifestações referentes à prestação de serviços públicos pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal.

#### **- Serviços prestados:**

1. A Ouvidoria Municipal é o órgão pelo qual os cidadãos poderão encaminhar queixas, reclamações, denúncias, sugestões e propostas sobre a atuação da Administração, a fim de que sejam tomadas as medidas pertinentes.

#### **- Descrição dos serviços (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 15 (quinze) dias para respondê-las diretamente à Ouvidoria Municipal, apresentando os compromissos de atendimento ou a justificativa da impossibilidade de atendimento;

2. A Ouvidoria Municipal providenciará para que a resposta seja comunicada aos cidadãos diretamente interessados, e/ou à população em geral quando se tratar de assunto de interesse coletivo, pelos meios de divulgação julgados possíveis e convenientes.

#### **- Requisitos e documentos necessários:**

1. As manifestações deverão conter o histórico dos fatos, circunstâncias do pedido ou resultado esperado e, quando cabível, a identificação do órgão, ente público ou privado de interesse público a que se refira. A identificação completa do requerente não é obrigatória, mas é desejável na medida em que contribui com a instrução das manifestações.

#### **- Canais de relacionamento com o usuário e acompanhamento das solicitações, bem como local e forma para o usuário apresentar manifestações sobre a prestação do serviço:**

1. Por telefone, através do 156 (gratuito) e 11 4824-5584;

2. Pessoalmente, das 08h às 17h, na Rua Miguel Prisco, 288 – Centro;

3. E-mail: [ouvidoria@ribeiraopires.sp.gov](mailto:ouvidoria@ribeiraopires.sp.gov)

4. Por formulário eletrônico (Fala.BR) disponível em

**<https://falabr.cgu.gov.br/publico/SP/RIBEIRAOPIRES/Manifestacao/RegistrarManifestacao>**

5. Pelo canal Fale Conosco, disponível no site da Prefeitura de Ribeirão Pires

**<https://www.ribeiraopires.sp.gov.br/fale-conosco>**