

CARTA DE SERVIÇO

Sempre preocupada com a qualidade dos serviços oferecidos à sociedade santanense, a Câmara Municipal de Aspásia apresenta a sua **CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO**, acreditando que o controle social é o maior instrumento de mudanças no serviço público.

Ao divulgar os seus compromissos de atendimento, por meio da Carta de Serviços, a Câmara Municipal de Aspásia assume o compromisso com a melhoria contínua de suas ações, visando sempre a busca da excelência, com a participação efetiva da população que vive neste Município.

Com a Carta de Serviços, o cidadão passa a conhecer os serviços oferecidos pela Prefeitura Municipal e seus respectivos órgãos, antes de acessá-los, facilitando a sua vida, indicando a forma que ele é tratado e como emitir sugestões para a melhoria dos serviços ou enviar reclamações.

COMPROMISSOS ASSUMIDOS

Atenção, respeito e cortesia no tratamento aos usuários:

- Os colaboradores da Prefeitura Municipal se empenharão em ajudar o usuário em suas necessidades;
- Serão corteses no tratamento dispensado ao usuário;
- A Prefeitura Municipal reconhece seu usuário como cliente-parceiro, primando pela cortesia, educação e disciplina no atendimento de suas necessidades;
- O usuário será acompanhado, orientado e encaminhado em todas as fases do atendimento;
- O atendimento será de segunda à sexta-feira no horário das 8 horas às 17 horas ininterruptamente;
- A recepção de cada setor estará apta a fazer o atendimento e a triagem do usuário.

Critérios de atendimento:

- Prioriza-se: gestantes, idosos, lactantes, pessoas com crianças de colo e as portadoras de necessidades especiais;
- O atendimento obedecerá a seguinte ordem: usuário agendado, usuário externo, usuário interno por ordem de chegada;
- Aposentados e pensionistas terão prioridade em relação aos ativos;
- Em caso de solicitações de informações por telefone, onde o colaborador esteja impossibilitado de dar uma resposta imediata, este deverá informar ao usuário que fará a pesquisa e retornará a ligação;

TEMPO DE ATENDIMENTO:

- A ligação telefônica do usuário será atendida em até 03 (três) toques;
- O tempo para o atendimento na Recepção Central da Câmara será de no máximo 5 (cinco) minutos.

Formas de comunicação com o usuário:

- A Câmara Municipal, disponibiliza as seguintes formas de comunicação com o cidadão:
- Caixa de reclamações e/ou sugestões na recepção central e nas unidades;
- Internet por meio do site <https://camaraaspasia.sp.gov.br/>;
- Telefone(17)3199-0488;

- A recepção estará equipada para que o usuário, após a obtenção do serviço, emita sua opinião sobre o atendimento recebido;
- Todas as correspondências endereçadas aos usuários de nossos serviços, deverão conter o nome do responsável pelo setor, como também o e-mail e os números dos telefones e fax para contato.

Procedimentos para atender as reclamações e/ou sugestões:

- É de responsabilidade da Ouvidoria recolher as reclamações e/ou sugestões contidas nas caixas sugestões, internet, intranet e outros meios, tendo até 72 (setenta e duas) horas para fazer a triagem e encaminhá-las às unidades competentes;
- Após receberem as reclamações e/ou sugestões, as unidades competentes têm no máximo 5 (cinco) dias para prestarem informações ao usuário sobre sua reclamação e/ou sugestão.

Condições de limpeza e conforto:

- A Câmara Municipal de Aspásia dispõe de área reservada com: cadeiras, café, água e sanitários proporcionando conforto ao usuário;
- Nossa instituição dispõe de instalações adequadas aos portadores de necessidades especiais;
- Nossas instalações sanitárias são de fácil acesso e mantidos os padrões de limpeza;
- Os ambientes de trabalho são limpos e higienizados de acordo com os padrões de saúde, gerando conforto e bem-estar aos usuários.

OUVIDORIA

Competências e Serviços oferecidos:

- Dá andamento às demandas do cidadão, observando rigorosamente as determinações legais relativas ao sigilo, em especial de seus dados pessoais;
- Garante o direito à informação, orientando o cidadão sobre como obtê-los e como proceder na defesa da cidadania;
- Responde no menor prazo possível, de forma aberta, honesta, objetiva e precisa com transparência, integridade e respeito às manifestações do usuário.

Contato:

Internet:

- Mediante preenchimento do Formulário Eletrônico de Manifestação no site da Câmara Municipal - <https://camaraaspasia.sp.gov.br/> ou ainda pelo e-mail ouvidoria@camaraaspasia.sp.gov.br

Telefone:

- Por meio do (17) 3199-0488, o cidadão é atendido com atenção e cordialidade.

Carta:

Encaminhe a sua manifestação para o endereço: R. José Gonçalves Valentim N. 145 -Centro, Aspásia- SP CEP: 15763-000

Presencial:

- Na sala da Ouvidoria Geral.

Horário de atendimento:

- Internet: 24 (vinte e quatro) horas;
- Telefone: de segunda a sexta-feira das 8 (oito) horas às 17 (dezessete) horas;
- Presencial: realizado de segunda a sexta-feira das 8 (oito) horas às 17 (dezessete) horas.

Tempo de espera do atendimento:

- Na recepção o tempo máximo de espera é de 5 (cinco) minutos;
- O tempo de espera via telefone será no máximo de 15 (quinze) minutos a cada ligação.

Prazo para resposta:

- A Ouvidoria Geral, dará resposta ao cidadão, cliente ou usuário no prazo máximo de 5 (cinco) dias após a solicitação;
- A Ouvidoria Geral, distribuirá as manifestações para as unidades gerenciais responsáveis pela resposta ao cidadão. Logo após o recebimento, estas (unidades) terão no máximo 5 (cinco) dias úteis para respondê-las.