CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DA BELA VISTA/SP

2023

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DA BELA VISTA-SP
Rua Major João Soares, nº1. 236 - Cx. P. n.º 03 -Tel. (016)3142-8100
CEP: 14440-000 - São José da Bela Vista - SP
CNPJ. Nº59. 851.600/0001-06
www.sjbelavista.sp.gov.br

Atendimento do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC- Pref. São José da Bela Vista/SP:

Rua Major João Soares, 1236, Centro, São José da Bela Vista/SP, CEP 14440-000, Telefone: (16) 3142-8100. Link de acesso: https://www.sicmunicipal.com.br/#16

Servidor designado da Prefeitura Municipal de São José da Bela Vista/SP responsável pelo monitoramento da implementação da Lei de Acesso à Informação no âmbito da Prefeitura: Matheus Barcelos de Sousa.

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DA BELA VISTA-SP
Rua Major João Soares, nº1. 236 - Cx. P. n.º 03 -Tel. (016)3142-8100
CEP: 14440-000 - São José da Bela Vista - SP
CNPJ. Nº59. 851.600/0001-06
www.sjbelavista.sp.gov.br

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DA BELA VISTA/SP

APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário está estabelecida pela Lei 12.460 de 26 de junho de 2017, e dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços da administração pública; bem como pelo Decreto Municipal 2.009 de agosto de 2022.

A Carta de Serviço ao Usuário tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços prestados pela Ouvidoria Municipal, as formas de acesso a esses serviços, bem como, seu compromisso com a qualidade de atendimento.

Esta Carta de Serviços ao Usuário é mais uma ferramenta disponibilizada pela Prefeitura Municipal de São José da Bela Vista/SP à sociedade, de modo a reafirmar o seu compromisso com a transparência e a credibilidade de seus serviços.

Este documento foi elaborado pelo servidor Matheus Barcelos de Sousa, nomeado pela Portaria nº 167 de 05 de setembro de 2022.

Sugestões e alterações da Carta de Serviços

Os interessados em sugerir alterações, atualizações ou informar eventuais incorreções, devem encaminhar mensagem para o e-mail *ouvidoria@sjbelavista.sp.gov.br* ou pessoalmente na recepção da Prefeitura Municipal de São José da Bela Vista/SP, Rua Major João Soares, 1236, Centro, CEP 1440-000, horário de atendimento: 08:00hs às 11:00 e das 13:00hs às 17:00hs.

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DA BELA VISTA-SP
Rua Major João Soares, nº1. 236 - Cx. P. n.º 03 -Tel. (016)3142-8100
CEP: 14440-000 - São José da Bela Vista - SP
CNPJ. Nº59. 851.600/0001-06
www.sjbelavista.sp.gov.br

OUVIDORIA MUNICIPAL

O que é a Ouvidoria Municipal ?

A Ouvidoria é o canal de comunicação direta entre a Sociedade e o Executivo Municipal, a qual incumbe acolher, processar e encaminhar aos setores competentes da Administração Pública, e responder questionamentos, sugestões, reclamações, denuncias, elogios, pedidos de informações ou providências da população ou de entidades, relativas a prestação dos serviços públicos da Administração Pública Municipal Direta e Indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza, que operem com recursos públicos municipais, na prestação de serviços a população.

Ela tem previsão na Lei Federal Nº 13.460, de 26 de junho de 2017; na Lei Municipal Nº 1.954 de 07 de dezembro de 2021 e regulamentada pelo Decreto Municipal Nº 2.009 de 02 de agosto de 2022.

Dos Usuários da Ouvidoria

Usuário é todo aquele que utiliza ou que seja direta ou indiretamente interessado pelos serviços do órgão ou entidade no qual atua a Ouvidoria, classificando-se em:
- usuários internos: servidores do órgão ou entidade em que atua a Ouvidoria;
- usuários externos: cidadãos interessados nos serviços dos órgãos ou entidades em que atuam as Ouvidorias.

Serviços Oferecidos:

A Ouvidoria Geral do Município (OGM), recebe manifestações de acordo com os serviços mencionados abaixo:

-Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
-Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;
-Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;
-Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

Formas de Acesso a Ouvidoria Geral Municipal

O acesso a Ouvidoria Geral poderá ser realizado pessoalmente, de segunda a sexta-feira, das 08:00hs às 11:00hs e das 13:00hs às 17:00hs, no paço municipal, na Rua Major João Soares, Nº 1236 ou por meio de:
- correspondência: endereçada a Ouvidoria Geral do Município no endereço da Rua Major João Soares, Nº 1236, CEP 14440-000, *****deve ser registrada;

-via internet: no site da Prefeitura (https://saojosedabelavista.sp.gov.br/), no ícone "Acesso Rápido" Ouvidoria Municipal;
- via e-mail oficial da Ouvidoria: ouvidoria@sjbelavista.sp.gov.br;
-via telefone no número: (16) 3142-8100;

PRAZOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O prazo máximo de resposta ao usuário será de 30 (trinta) dias corridos, prorrogáveis uma única vez por igual período, desde que haja justificativa expressa.

ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO E CONSULTA DA MANIFESTAÇÃO

Deve-se clicar no "ícone" Ouvidoria Municipal,

(disponível no *site* https://saojosedabelavista.sp.gov.br/);

A manifestação pode ocorrer de 02 (duas) maneiras:
- Manifestação Anônima ou Não Anônima

-**Manifestação Anônima:** clicar em "manifestação anônima", e selecionar obrigatoriamente o setor (ouvidoria); o tipo de manifestação (sugestão/reclamação/denuncia/elogio); descrever a manifestação e clicar em enviar.*****
*****Nesse caso, será gerado Nº de protocolo que deve ser anotado para consultar o andamento da manifestação.
Para consultar a manifestação deve-se clicar em "acompanhar"; inserir o número de protocolo e clicar em "consultar manifestação".

-Manifestação Não Anônima: clicar em "identificar" preencher os campos: e-mail do usuário / senha / nome / CPF / telefone / endereço / Nº / Bairro / cidade / e clicar em "inserir".
Acessar o sistema com e-mail ou CPF e senha; clicar em manifestar-se; selecionar o tipo de manifestação (sugestão/reclamação/denuncia/elogio); descrever a manifestação e clicar em "enviar manifestação e e-mail.

****** Em ambos os tipos de manifestação (anônima e não anônima) é permitido enviar/anexar arquivos (fotos/imagens/textos), para fundamentar a manifestação.

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

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DA BELA VISTA-SP
Rua Major João Soares, nº1. 236 - Cx. P. n.º 03 -Tel. (016)3142-8100
CEP: 14440-000 - São José da Bela Vista - SP
CNPJ. Nº59. 851.600/0001-06
www.sjbelavista.sp.gov.br

DEPARTAMENTOS

AÇÃO SOCIAL
Responsável: Alessandra Aparecida Souza
Endereço: Rua 1º de maio, Nº 295
Telefone: (16) 3142-1764
E-mail: dpsocial@sjbelavista.sp.gov.br

ADMINISTRAÇÃO
Responsável: Sandro Ferreira Meneguci
Endereço: Rua Major João Soares, Nº 1236, Centro, CEP 14440-000
Telefone: (16) 3142-8100
E-mail:

AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE
Responsável: Alicério Donizeti B. Chagas
Endereço: Rua Rio Branco Nº 1707
Telefone: (16) 3142-1215
E-mail: agricultura@sjbelavista.sp.gov.br

ASSESSORIA GABINETE
Responsável: Juliana Aparecida da Silva Covas
Endereço: Rua Major João Soares, Nº 1236, Centro, CEP 14440-000
Telefone: (16) 3142-8100
E-mail: gabinete@sjbelavista.sp.gov.br

COMUNICAÇÃO
Responsável:
Endereço: Rua Major João Soares, Nº 1236, Centro, CEP 14440-000
Telefone: (16) 3142-8100
E-mail: comunicacao@sjbelavista.sp.gov.br

CULTURA E TURISMO
Responsável: Arthur Faciroli Dinardi Santos
Endereço: Rua Major João Soares, Nº 1236, Centro, CEP 14440-000
Telefone: (16) 3142-8100
E-mail: cultura@sjbelavista.sp.gov.br

EDUCAÇÃO
Responsável: Elizabete Balan Isaac
Endereço: Rua Coronel José Esteves, Nº 1374, Centro,
Telefone: (16) 3142-1265
E-mail: educacao@sjbelavista.sp.gov.br

ENGENHARIA
Responsável: Alexsandro da Silva
Endereço: Rua Major João Soares, Nº 1236, Centro, CEP 14440-000
Telefone: (16) 3142-8100
E-mail: engenharia@sjbelavista.sp.gov.br

ESPORTE
Responsável: José Roberto Nehemy Berteli
Endereço: Rua Jerônimo Vieira de Andrade, 153, Centro
Telefone: (16) 3142-8100
E-mail: esporte@sjbelavista.sp.gov.br

FINANÇAS
Responsável: Michelle Alves Menecuci Andrade
Endereço: Rua Major João Soares, Nº 1236, Centro, CEP 14440-000
Telefone: (16) 3142-8100
E-mail: compras@sjbelavista.sp.gov.br

JURÍDICO
Responsável: Thiago Menezes Granzotti
Endereço: Rua Major João Soares, Nº 1236, Centro, CEP 14440-000
Telefone: (16) 3142-8100
E-mail: procuradoria@sjbelavista.sp.gov.br

OBRAS E SERVIÇOS PÚBLICOS
Responsável: Diego dos Santos Alves
Endereço: Rua Major João Soares, Nº 1236, Centro, CEP 14440-000
Telefone: (16) 3142-8100
E-mail: obras@sjbelavista.sp.gov.br

SAÚDE
Responsável: Sílvio Augusto Balan Garcia
Endereço: Rua Augusto Esteves de Andrade, 226, Centro
Telefone: (16) 3142-1455
E-mail: saudesjbv@sjbelavista.sp.gov.br

SEGURANÇA
Responsável: Nelson Oliveira Caetano
Endereço: Rua Major João Soares, Nº 1236, Centro, CEP 14440-000
Telefone: (16) 3142-8100
E-mail:

TRANSPORTES
Responsável: Cleomar Pereira da Silva
Endereço: Rua Major João Soares, Nº 1236, Centro, CEP 14440-000
Telefone: (16) 3142-8100
E-mail: transportes@sjbelavista.sp.gov.br

VIGILANCIA SANITÁRIA
Responsável: Osmar Verissimo Spadoni
Endereço: Rua Rio Branco, Nº 965, Vila Maria,
Telefone: (16) 3142-1764
E-mail: visan@sjbelavista.sp.gov.br