

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

A Ouvidoria Geral, criada em 2002, através da lei municipal 1373 de 27 Dez 2002, tem por objetivo informar aos usuários do sistema, sobre os serviços e tem a finalidade do compromisso com a qualidade do atendimento.

QUANDO SOLICITAR OS SERVIÇOS DA OUVIDORIA

O usuário de serviços municipais pode recorrer à Ouvidoria quando não obtiver respostas ou soluções satisfatórias junto aos órgãos municipais, sentir-se mal atendido ou deixar de ter suas respostas ou seus direitos garantidos.

QUAIS OS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria Geral, recebe as manifestações dos usuários do sistema, que podem ser: INFORMAÇÕES, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, DENÚNCIAS e ELOGIOS; Que são direcionados para as respectivas secretarias para as respostas no prazo legal.

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

- **INFORMAÇÕES:** Informações sobre os atendimentos municipais
- **RECLAMAÇÕES:** Receber a insatisfação do usuário do sistema da municipalidade
- **DENÚNCIAS:** Comunicação de atos ilícitos praticados por servidores municipais ou outros.
- **ELOGIOS:** Atendimento em que o elogiado se destacou dos demais, atenção, carisma, etc...

O usuário do sistema da Ouvidoria tem o direito de solicitar o sigilo, visto que seus dados permanecem somente em poder da Ouvidoria, não sendo divulgado.

CANAIS DE ATENDIMENTO

- **SITE:** Jandira.sp.gov.br
- **EMAIL:** Ouvidoria@jandira.sp.gov.br
- **PRESENCIAL:** Rua Elton Silva, nr 1000 - centro - Jandira
- **FONES:** (11) 4619.8200 - Ramais 8681 / 8683 / 8676

Ouvidoria Saúde/SUS

- **Fone:** 11 4619-8200 Ramal 8688
- **Email:** ouvidoria.saude@jandira.sp.gov.br