



**CENTRO DE RECUPERAÇÃO DE PARALISIA INFANTIL E CEREBRAL DO GUARUJÁ –
SOCIEDADE BENEFICENTE**

CNPJ 48.703.342/0001-02

Desde 1963, gente cuidando de gente, com humanidade.

Procedimento Operacional Padrão

OUVIDORIA/ CONTATO

Finalidade:

Estimular a transparência, o controle social e a qualidade no atendimento, promovendo o adequado respeito ao cidadão.

Sendo um canal de comunicação entre cidadão e a Entidade, zelando os princípios previstos no artigo 37 da Constituição Federal, quais sejam, legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Tratando com agilidade as manifestações e em manter o sigilo das informações e fatos, quando necessário.

Público- Alvo:

Qualquer pessoa, física ou jurídica, que queira se manifestar sobre serviços públicos prestados, desde elogios, sugestões, reclamações, dentre outros, ou comunicar irregularidades na gestão de recursos públicos deve recorrer aos serviços da Ouvidoria.

Canais de Comunicação:

O cidadão tem à sua disposição os seguintes canais de comunicação com a Ouvidoria do CRPI:

Site: <https://www.crpiguaruja.com/ouvidoria>

E-mail: crpi.ouvidoria@gmail.com



**CENTRO DE RECUPERAÇÃO DE PARALISIA INFANTIL E CEREBRAL DO GUARUJÁ –
SOCIEDADE BENEFICENTE**

CNPJ 48.703.342/0001-02

Desde 1963, gente cuidando de gente, com humanidade.

Telefones: (13) 3354-309 / 3354-2983, segunda a sexta das 08h00 às 17h00

Whatsapp: (13) 3354-3009



Procedimentos para Atendimento ao Cidadão

Como instrumento de controle social e transparência pública, a Ouvidoria tem como objetivo precípua atender o cidadão com agilidade e eficiência. Para isso criamos alguns passos, para orientar, conduzir e facilitar essa comunicação. Sendo:

- 1º Passo: colocamos à disposição da sociedade os canais de comunicação por meio dos quais estamos prontos para receber as demandas;
- 2º Passo: preencher os requisitos mínimos solicitados;
- 3º Passo: ser claro e com o máximo de detalhes possível, ao descrever a solicitação.

Análise e Respostas das Manifestações

Após recebimento das demandas a Ouvidoria seguirá os seguintes procedimentos:

- 1º Gerar um número de protocolo e encaminhar ao solicitante, dando um prazo de 01 (hum) dia útil, para dar uma resposta a sua solicitação;
- 2º Analisará e encaminhará ao setor que se refere a solicitação, para ter a melhor resposta e solução;



**CENTRO DE RECUPERAÇÃO DE PARALISIA INFANTIL E CEREBRAL DO GUARUJÁ –
SOCIEDADE BENEFICENTE**

CNPJ 48.703.342/0001-02

Desde 1963, gente cuidando de gente, com humanidade.

3º Encaminhará ao solicitante a resposta obtida, via e-mail;

4º Caso a resposta não atenda ao que foi solicitado ou a atenda parcialmente, a Ouvidoria enviará um e-mail, para o solicitante, dando satisfação do ocorrido e informando um novo prazo de 15 (quinze) dias úteis, para adquirir esclarecimentos ou complementação da resposta.

Em todas as solicitações, a Ouvidoria se comunicará ao cidadão através do e-mail informado no ato cadastro.

Relatório

Para avaliar o desempenho nos serviços prestados pela Ouvidoria/Contato do CRPI, será elaborado relatório anual, contendo a quantidade de solicitações recebidas, respondidas e solucionadas.

O relatório será publicado no site do CRPI

<https://www.crpiguaruja.com/ouvidoria>