



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A Carta de Serviços, instituída pelo Decreto nº 4.032/2022, de 05 de janeiro de 2022, tem como objetivo, estimular o cidadão na participação do monitoramento dos serviços públicos oferecidos, ampliando o controle social e promovendo a melhoria da qualidade do atendimento prestado.

É um documento que demonstra as formas de acesso a esses serviços, e os compromissos quanto aos padrões de qualidade de atendimento.

1. O QUE É A OUVIDORIA

A Ouvidoria Municipal, vinculada ao Gabinete do Prefeito, foi instituída pela Lei Complementar nº 335/2021, de 30 de Junho de 2021, sendo o "órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Direta e Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública".

A Ouvidoria tem como objetivo assegurar de modo permanente e eficaz a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos servidores municipais, bem como instituir e manter serviços de atendimento às reclamações e sugestões dos cidadãos, especialmente os usuários dos serviços públicos e garantir espaços, mecanismos e instrumentos de participação e controle social sobre sua atuação e serviços ofertados à população.

2. SERVIÇOS OFERECIDOS

A Ouvidoria Municipal recebe e encaminha reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de informações.

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 idéia 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;

Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte de Administração.



I – REQUISITOS, DOCUMENTOS E AS INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Para encaminhar sua manifestação é necessário solicitar o acesso no sistema de protocolos através da página: <https://pilardosul.flowdocs.com.br:2096/>

Após a aprovação do cadastro, o cidadão deverá acessar o sistema de protocolos e formalizar sua manifestação, sendo gerado ao final, o número de seu protocolo.

As questões pendentes de decisão judicial não são apreciadas pela Ouvidoria Municipal.

Ao enviar a manifestação por e-mail: ouvidoria@pilardosul.sp.gov.br ou pela ouvidoria móvel (15) 3278-9700, não será gerado número de protocolo.

II – MODOS/ ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

- a. Recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- b. Emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo (digital);
- c. Análise e obtenção de informações (quando necessário);
- d. Decisão Administrativa final;
- e. Ciência ao usuário.

III – PRAZO PARA A EXECUÇÃO DO SERVIÇO

A ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

IV – LOCAIS E FORMAS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- a. **Formulário eletrônico:** <https://pilardosul.flowdocs.com.br:2096/>
- b. **Correspondência:** as manifestações devem ser endereçadas diretamente à Ouvidoria Municipal, na Rua Tenente Almeida, 265 – Centro – Pilar do Sul / SP – CEP: 18185-000
- c. **Presencial:** na Rua Tenente Almeida, 265 – Centro – Pilar do Sul / SP
- d. **Por e-mail:** ouvidoria@pilardosul.sp.gov.br
- e. **Por telefone:** (15) 3278-9700



V – CUSTOS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Não há custos para nenhum dos serviços oferecidos pela Ouvidoria Municipal.

3. PADRÕES DE QUALIDADE DE ATENDIMENTO

I – PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

- a. **Celeridade e qualidade** das respostas às demandas dos usuários;
- b. **Objetividade e imparcialidade** no tratamento das manifestações;
- c. **Gratuidade** de seus serviços e atividades;
- d. **Pessoalidade e informalidade** das relações estabelecidas com seus usuários;
- e. **Defesa da ética e da transparência** nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos.

II – PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO

O atendimento é imediato, a partir do recebimento da manifestação do usuário, caso presencial de acordo com a Lei 10.048 de 08 de novembro de 2000.

Após o ingresso da demanda na Ouvidoria Municipal o prazo é de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por mais trinta, mediante justificativa expressa do órgão ou entidade solicitante.

III – PROCEDIMENTOS PARA ATENDER, RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

- a. Após receber as manifestações pelos diferentes canais de entrada, a Ouvidoria Municipal realizará todo o processo de análise e tratamento das demandas;
- b. No processo de validação da demanda é feita análise do seu conteúdo para verificar se diz respeito ao serviço público prestado por órgãos ou entidades do Poder Executivo Municipal, se é matéria que deve tramitar no canal de ouvidoria e ainda se é caso de solicitar a complementação do relato;
- c. Feita a validação da demanda, o Ouvidor encaminha a manifestação para a respectiva Secretaria para a devida resposta ao demandante;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PILAR DO SUL

PAÇO MUNICIPAL PREFEITO JOÃO URIAS DE MOURA

RUA TENENTE ALMEIDA, 265 - CENTRO - CEP 18.185-000 - TEL/FAX 15. 3278-9700 - CENTRO - PILAR DO SUL - SP

www.pilardosul.sp.gov.br

- d. Na resposta ao demandante a Ouvidoria Municipal zelar pela celebridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários.

IV – MODOS / MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

A ouvidoria do Município de Pilar do Sul zela pelas seguintes diretrizes de trabalho:

- a. **Transparência:** disponibiliza o acesso às informações, garantindo o sigilo do demandante quando solicitado, ou necessário para o trâmite da matéria;
- b. **Responsabilidade:** compromisso com a informação prestada ao interessado;
- c. **Equanimidade:** atendimento personalizado, de forma justa, correta e imparcial e com tratamento igualitário a todos os demandantes;
- d. **Governança:** atuar como um canal de articulação da sociedade e governo, incentivando a participação da sociedade na gestão pública;
- e. **Confidencialidade:** durante a tramitação da demanda o seu conteúdo será de conhecimento exclusivo dos servidores envolvidos no processo.

V - MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO

Através do endereço eletrônico: <https://pilardosul.flowdocs.com.br:2096/> com acesso no sistema de protocolos digital; por telefone ou e-mail.

OUVIDORA: Sra. Rosângela Assunção de Meira

DESIGNAÇÃO: Portaria nº 7.022/2022, de 03 de Janeiro de 2022.