



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAISO
ESTADO DE SÃO PAULO

Carta de Serviços ao Usuário

CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA GERAL

Município de Paraíso-SP

A Carta de Serviços, instituída pela Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, tem como objetivo dar visibilidade e transparência aos serviços prestados pelo poder público.

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAÍSO

ESTADO DE SÃO PAULO

O QUE É A OUVIDORIA GERAL DO MUNICIPAL DE PARAÍSO-SP

A Ouvidoria Geral do Municipal de Paraíso-SP, é o Canal de ligação entre os cidadãos e o governo municipal, e foi instituída mediante Lei Municipal nº 1.277 de 07 de Junho de 2021, publicada em diário Oficial Eletrônico do Município em 08/06/2021.

A Ouvidoria Geral do Município de Paraíso-SP, tem como principal missão ouvir a sociedade e mensurar a sua percepção acerca da qualidade dos serviços públicos e auxiliar o planejamento, acompanhamento e correção dos pontos críticos na gestão municipal em todos os seus departamentos e ou secretarias.

I - SERVIÇOS OFERECIDOS

A Ouvidoria Geral do Município de Paraíso-SP, recebe manifestações do tipo: Agradecimentos, Denúncias, Informações, Reclamações, Serviços e Sugestões.

- **AGRADECIMENTO** é a manifestação que demonstra o reconhecimento, apreço ou satisfação com o atendimento ou com a prestação de um serviço público;
- **DENÚNCIA*** apresenta ao conhecimento da autoridade, irregularidades ocorridas contra a lei, a ordem pública ou a algum regulamento, com o intuito de sua resolução;
- **INFORMAÇÕES** tem o intuito de solicitar demais informações sobre fatos, documentos, procedimentos entre outros atos relacionados a administração pública municipal;
- **RECLAMAÇÕES** é o desagrado ou protesto quanto ao serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público em exercício dela;
- **SERVIÇOS** pode indicar um determinado serviço à administração pública, onde deve requerer o atendimento do serviço desejado;
- **SUGESÕES** apresenta ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública em geral;

*Quando a manifestação for denúncia, esta deverá conter elementos mínimos de autoria e materialidade, e será encaminhada para o órgão de controle interno ou externo para as devidas providências.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAÍSO

ESTADO DE SÃO PAULO

II - REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Para encaminhar sua manifestação é necessário acessar o Sistema de Ouvidoria Pública, disponível na página www.paraíso.sp.gov.br em “**Canal do Cidadão Ouvidoria**” onde você será direcionado para a página eletrônica específica para iniciar sua manifestação.

Já com o sistema aberto você deverá selecionar o **Tipo de Manifestação**, e em seguida o **Assunto da Manifestação**, e **criar nova**, para abrir o formulário para preenchimento das informações.

Logo após você deverá selecionar o “Tipo de Contato Preferencial” sendo:

- **EMAIL** – você receberá aviso via email no endereço eletrônico cadastrado no formulário sobre as movimentações de sua manifestação, inclusive sobre o seu encerramento;
- **CARTA** – você será respondido mediante correspondência via correios, conforme cadastro de endereço preenchido no formulário de manifestação;
- **TELEFONE** – entraremos em contato com você mediante contato telefônico de acordo com número cadastrado na manifestação;
- **ANÔNIMO (Sem contato)** – não será possível ser avisado no decorrer das movimentações sobre a manifestação, devido ao pedido de anonimato.

Em seguida você poderá preencher seus dados e pessoais, sendo assegurado o sigilo de sua identidade e de seus dados pessoais.

Também poderá preencher o quadro relativo aos **Dados da Ocorrência**, onde poderá preencher endereço, ponto de referência e a **Descrição da Solicitação**.

No campo **Descrição da Solicitação**, é o local onde você irá descrever todo o motivo de sua solicitação, podendo dar detalhes, fatos, e demais informações relevantes que possa deixar sua manifestação mais clara e objetiva. Inclusive, se for necessário poderá enviar por anexo arquivo de foto em formato JPG.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAISO

ESTADO DE SÃO PAULO

Na parte inferior do formulário existe o quadro **Informações Complementares**, onde caso julgue necessário você poderá inserir as informações complementares que desejar, dependendo do tipo da sua solicitação, o fornecimento dos dados adicionais poderá agilizar a solução da sua solicitação.

Depois de confirmada, sua manifestação será enviada para o ouvidor municipal, e de acordo com o tipo de contato selecionado você receberá um e-mail com um número de protocolo no qual você poderá consultar a qualquer momento o andamento de sua manifestação e, se necessário, poderá ser solicitada a complementação de dados.

A classificação atribuída pelo usuário quando do encaminhamento da manifestação poderá ser alterada pela Ouvidoria se verificado que não está adequada.

As questões pendentes de decisão judicial não são apreciadas pela Ouvidoria do Município de Paraíso-SP.

III - PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

- **RECEPÇÃO DA OCORRÊNCIA** – Gera um número de protocolo e envia a demanda para a ouvidoria geral do município de Paraíso-SP;
- **ENCAMINHAMENTO PARA ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS** – Ouvidor analisa e valida a manifestação quanto ao seu conteúdo, se é caso de sigilo e qual o órgão adequado para a resposta. Em seguida a demanda é transferida para o setor departamento/secretária responsável para que apresente sua resposta;
- **RETORNO DE SOLICITAÇÃO** - Se não for possível a validação, a Ouvidoria entra em contato com o demandante e solicita complemento de informações, bem como também com o departamento/secretária caso seja necessária mais informações complementares;
- **ENCERRAMENTO DE SOLICITAÇÃO** – Após validar a resposta enviada pelo interlocutor local, a Ouvidoria encaminha para o demandante, informando os procedimentos adotados no tratamento de sua demanda finalizando-a. Uma demanda somente será finalizada após a resposta conclusiva e com efetivo envio ao demandante.

Após a conclusão da demanda, a Ouvidoria analisa a manifestação, buscando identificar os pontos críticos e possíveis melhorias.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAÍSO

ESTADO DE SÃO PAULO

IV - PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O prazo para resposta é de trinta dias, prorrogáveis por mais trinta, mediante justificativa expressa do departamento/secretaria demandado. Sendo que para os demais casos, os prazos são fixados nos art. 10 e 11 da **LEI Nº 1.277/21 DE 07 DE JUNHO DE 2.021**, se aplicáveis.

V - FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Eletrônico (Formulário ou E-mail), presencial, telefônico e correio.

VI - LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- **Central de Informação e Formulário Eletrônico:** www.paraíso.sp.gov.br;
- **Por correspondência Convencional:** as manifestações endereçadas diretamente à Ouvidoria Municipal são registradas no Sistema e distribuídas, conforme o caso, deverão ser enviadas no Endereço da Prefeitura Municipal de Paraíso-SP, Rua do Café, 649 – Centro – Paraíso-SP, CEP: 15825-000;
- **Posto de Atendimento Presencial:** as demandas que tratam de matéria de atribuição da Ouvidoria são recebidas e tratadas com prioridade. A manifestação feita verbalmente será, imediatamente reduzida a termo, e serão recebidas presencialmente no prédio da Prefeitura Municipal de Paraíso/SP Rua do Café, 649 – Centro em Paraíso-SP;
- **Por e-mail:** ouvidoria@paraíso.sp.gov.br;
- **Por telefone:** (17) 3567-9510 Ramal 9517
- **Ouvir Responsável:** Gustavo Campari Llama

VII - PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

- **Celeridade e qualidade** das respostas às demandas dos usuários;
- **Objetividade e imparcialidade** no tratamento das manifestações;
- **Gratuidade** de seus serviços e atividades;
- **Pessoalidade e informalidade** das relações estabelecidas com seus usuários;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAISO

ESTADO DE SÃO PAULO

- **Defesa da ética e da transparência** nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos.

VIII – PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO

O atendimento é imediato, a partir do recebimento do e-mail de confirmação da demanda com o número de protocolo.

Após o ingresso da demanda no Sistema de Ouvidoria Pública o prazo é de trinta dias, prorrogáveis por mais trinta, mediante justificativa expressa do departamento/secretaria demandado. Sendo que para demais casos, os prazos são fixados nos art. 10 e 11 da **LEI Nº 1.277/21 DE 07 DE JUNHO DE 2.021,** se aplicáveis.

IX - MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

A Ouvidoria Municipal de Paraíso zela pela seguintes diretrizes de trabalho:

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

X - PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Após receber as manifestações pelos diferentes canais de entrada, a Ouvidoria Municipal realiza todo o processo de análise e tratamento das demandas;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAISO

ESTADO DE SÃO PAULO

No processo de validação da demanda é feita análise do seu conteúdo para verificar se a matéria afeta ao serviço público prestados por departamentos/secretarias do Poder Executivo, se é matéria que deve tramitar no canal de ouvidoria e ainda se é caso de solicitar a complementação do relato;

Feita a validação da demanda, o sistema informatizado origina um número de protocolo e encaminha para o endereço de e-mail do demandante;

Na resposta ao demandante a Ouvidoria zelarà pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários.

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

A Ouvidoria disponibiliza por meio de sua seção no portal municipal www.paraíso.sp.gov.br mecanismo de consulta através do número de protocolo gerado na criação de sua manifestação, onde inclusive poderá consultar as movimentações e conclusões de sua solicitação, além de também enviar via email aviso sobre o encerramento da manifestação do demandante.

DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO:

Ouvidoria Geral: (17) 3567-9510 Ramal: 9517

Ou por email: ouvidoria@paraíso.sp.gov.br