



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAISO
ESTADO DE SÃO PAULO

Carta de Serviços ao Usuário

1ª Atualização 22/05/2023

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 aos serviços oferecidos, 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 de junho de 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: Fala Cidadão, Elogio, Sugestão, Reclamação, Denúncia e Solicitação de Informações.

- **FALA CIDADÃO** é contato direto do cidadão com as assessorias e chefias setoriais do governo municipal, aqui o cidadão pode enviar mensagens diretas ao prefeito e as chefias setoriais da prefeitura podendo ser solicitação de serviços, informar sobre algum fato, ou simplesmente enviar a informação que queira;
- **ELOGIO** é a manifestação que demonstra o reconhecimento, apreço ou satisfação com o atendimento ou com a prestação de um serviço público;
- **SUGESTÃO** apresenta ideias ou propostas para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública em geral;
- **RECLAMAÇÕES** é o desagrado ou protesto quanto ao serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público em exercício dela;
- **DENÚNCIA*** apresenta ao conhecimento da autoridade, irregularidades ocorridas contra a lei, a ordem pública ou a algum regulamento, com o intuito de sua resolução;
- **SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES** tem o intuito de solicitar demais informações sobre fatos, documentos, procedimentos entre outros atos relacionados a administração pública municipal.

*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 “**PARAÍSO DIGITAL**” para iniciar sua manifestação.

Já com o sistema aberto o cidadão deverá selecionar o ícone **OUVIDORIA** e iniciará a sua manifestação escolhendo o **Tipo de Manifestação**, e em seguida deverá selecionar o **Setor / Assunto da Manifestação**, já na próxima etapa do processo o cidadão irá optar por **QUERO ME IDENTIFICAR** ou **NÃO QUERO ME IDENTIFICAR**, a opção pela identificação será necessário um cadastro de usuário ao qual também será o login para diversos outros serviços que a prefeitura oferece e ainda oferecerá, além disso você poderá optar por **Permitir acesso aos meus dados pessoais** ou **Não permitir acesso aos meus dados pessoais**, para em seguida iniciar a sua manifestação. Ressaltamos que nas opções por não se identificar ou não permitir acesso aos dados pessoais, será assegurado o seu anonimato.

O próximo passo será atribuir um título a sua manifestação, sugerimos algo que seja de fácil identificação sobre o assunto. Na sequência você poderá selecionar na opção “**DE**” o seu nome (Login) ou poderá selecionar anônimo, caso “anônimo” seja selecionado você deverá selecionar na sequência o tipo de atendimento, E-mail, correspondência, telefone, presencial, etc.

Já no corpo da manifestação você poderá descrever a sua manifestação, ou caso seu texto seja maior que 150 caracteres, utilize a opção **Criar PDF**, colocando detalhes, fatos e demais informações relevantes que possam deixar sua manifestação mais clara e objetiva, lembre-se de atribuir um nome do seu arquivo Pdf e confirme, ele automaticamente irá como anexo da sua manifestação. Além desta ferramenta, neste mesmo local você também poderá anexar arquivos que achar necessários a sua manifestação, em + **Anexar Arquivo** (fotos, vídeos ou qualquer outro arquivo). Terminado de elaborar sua manifestação você poderá salva-la como rascunho dentro do sistema, ou já enviá-la.

Depois de enviada, sua manifestação chegará ao ouvidor municipal, e de acordo com o tipo de contato selecionado você receberá um e-



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAÍSO

ESTADO DE SÃO PAULO

mail (via sistema PARAÍSO DIGITAL ou FLOW DOCS) 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 do tipo de manifestação atribuída pelo usuário poderá ser alterada pela Ouvidoria se verificado que não está adequada ao tipo selecionado.

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 como 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 e arquivamento da mesma.

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

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAÍSO

ESTADO DE SÃO PAULO

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 através do PARAÍSO DIGITAL;
- **Por correspondência Convencional:** as manifestações endereçadas diretamente à Ouvidoria Municipal e serão 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 9541
- **Ouvir Responsável:** Gustavo Campari Llana

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAISO

ESTADO DE SÃO PAULO

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;

No processo de validação da demanda é feita análise do seu conteúdo para verificar se a matéria afeta ao serviço público prestados por



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAISO

ESTADO DE SÃO PAULO

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: 9541

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