

Carta de Serviços de Usuário da Ouvidoria do Município de Mirante do Paranapanema/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.

O QUE É A OUVIDORIA

A Ouvidoria Municipal, vinculada à Corregedoria Municipal, foi instituído pela Lei Complementar nº 131, de 03 de abril de 2018.

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 a população.

I - SERVIÇOS OFERECIDOS

A Ouvidoria Municipal recebe e encaminha denúncias, reclamações, sugestões, os elogios e a solicitação de informações.

- **Denúncia:** é a peça apresentada por particular, noticiando à Administração Pública o suposto cometimento de irregularidade associada ao exercício de cargo.

- **Reclamação** é o desagrado ou protesto quanto ao serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público;

- **Solicitação** pode indicar insatisfação, reclamação, noticiar problemas, deve apresentar um requerimento de atendimento de serviço;

- **Sugestão** apresenta ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública;

- **Elogio** demonstra reconhecimento, apreço ou satisfação com o atendimento ou com a prestação de um serviço público.

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

Para encaminhar sua manifestação é necessário acessar o formulário disponível na página www.mirantedoparanapanema.sp.gov.br, clicar no link **Ouvidoria** e preencher os dados solicitados no formulário **Cadastre sua Manifestação**, aí irá abrir outra página com a pergunta **Solicitação Anônima?**

1- Se clicar em Sim irá preencher os dados solicitados abaixo:

- Tipo: Pode ser Denúncia; Dúvida; Elogio; Reclamação; Solicitação ou Sugestão;
- Secretaria/Departamento: irá clicar em Ouvidoria;
- Assunto:
- Forma de Resposta: Consulta no site; E-mail ou Presencialmente;
- Solicitar Sigilo: Sim ou Não;
- Solicitação: Aqui o cidadão digita a sua manifestação, solicitação, denuncia ou outro fato que queira reclamar para a Administração Pública.
- Anexar arquivo: Ainda o cidadão poderá anexar algum arquivo (foto, imagem, documento);
- Local da Ocorrência: O cidadão poderá colocar o Bairro, Logradouro, número, Ponto de Referência e Complemento, do local onde ocorreu o fato que deu origem a manifestação;
- Clicar em Não sou Robô;
- Cadastrar;
- O sistema irá gerar um número de protocolo, para que o cidadão possa consultar a resposta da Administração Pública referente a manifestação.

O sigilo de sua identidade será preservado, se expressamente manifestado no campo específico do formulário ao clicar em Sim.

2- Se o cidadão clicar em Não, querendo identificar-se ao fazer a manifestação, irá abrir um link para o cidadão se cadastrar gratuitamente como Pessoa Jurídica ou Pessoa Física, preenchendo os dados solicitados.

- Se o cidadão já se cadastrou deverá entrar no LOGIN com CPF, CNPJ ou e-mail, digitar a senha, clicar em Não sou robô, e clicar em ENTRAR ou entrar com a Senha do GOOGLE.

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

Ao enviar a manifestação por e-mail ouvidoria@mirante.sp.gov.br, não será gerado número de protocolo.

III - PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

- **RECEBIMENTO** – Gera um número de protocolo e envia a demanda para a Ouvidoria;
- **ANÁLISE** – Ouvidor analisa e valida a manifestação quanto ao seu conteúdo, se é caso de sigilo e qual o órgão adequado para a resposta;
- **COMPLEMENTO** - Se não for possível a validação, a Ouvidoria entra em contato como o demandante e solicita complemento de informações;
- **ENCAMINHAMENTO** – A demanda é transferida para o órgão/entidade para que apresente sua resposta;
- **MONITORAMENTO** – A Ouvidoria Municipal recebe e avalia a qualidade da resposta da demanda;
- **RESPOSTA AO DEMANDANTE** – Após validar a resposta enviada pelo Órgão, a Ouvidoria Municipal encaminha para o demandante, informando os procedimentos adotados no tratamento de sua demanda;
- **CONCLUSÃO** – uma demanda somente será finalizada após a resposta conclusiva e com efetivo envio ao demandante.

Após a conclusão da demanda, a Ouvidoria Municipal 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 vinte dias, prorrogáveis por mais dez, mediante justificativa expressa do órgão/entidade demandado.

V - FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Eletrônico, presencial, telefônico e correio.

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

- **Eletrônico:** no site da Prefeitura de Mirante do Paranapanema/SP, www.mirantedoparanapanema.sp.gov.br.
- **Presencial:** na Rua Dr Noboru Kasae nº 854, Centro, Mirante do Paranapanema (ESF Central);
- **Por e-mail:** ouvidoria@mirante.sp.gov.br ;
- **Por telefone:** (18) 3991-2647;
- **Pelo correio:** as manifestações endereçadas por carta diretamente à Ouvidoria Municipal na Rua Dr Noboru kasae nº 854, Centro, CEP 19260-000, Mirante do Paranapanema/SP, são recebidas e distribuídas, conforme o caso.

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.

VIII – PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO

O atendimento é imediato, a partir do recebimento da manifestação do usuário.

Após o ingresso da demanda na Ouvidoria Municipal o prazo é de vinte dias, prorrogáveis por mais dez, mediante justificativa expressa do órgão/entidade demandado.

IX - MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

A Ouvidoria do Município de Mirante do Paranapanema zela pelas seguintes diretrizes de trabalho:

- **Transparência:** disponibiliza o acesso às informações, garantindo o sigilo do demandante quando solicitado, ou necessário para o trâmite da matéria;
- **Responsividade:** 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, 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 equipe da 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 é matéria afeta 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;

- Feita a validação da demanda, o Ouvidor encaminha a manifestação para a respectiva Secretaria para a devida resposta ao declarante;

- Na resposta ao demandante a Ouvidoria Municipal 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 Municipal não dispõe de mecanismo de consulta, tendo em vista que as solicitações são encaminhadas aos interlocutores locais nos respectivos órgãos que respondem à Ouvidoria Municipal, que analisa se a resposta está adequada e encaminha ao demandante.