



Prefeitura Municipal de São João do  
**PAU D'ALHO**



CARTA DE  
SERVIÇOS  
AO CIDADÃO



**OUVIDORIA**

# **CARTA DE SERVIÇO**

## **APRESENTAÇÃO**

Criada pela Lei Ordinária nº 1.404/2022, a Ouvidoria Municipal Geral é o canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública para adoção das medidas cabíveis, tendo como função receber, registrar, analisar, encaminhar e acompanhar manifestações como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de providências. Poderão ser realizadas pelas modalidades: pessoalmente, site, e-mail e contato.

A presente Carta de Serviços ao Usuário tem como objetivo informar a população sobre os serviços oferecidos pela Ouvidoria, as formas de acesso, os compromissos de atendimento e os padrões de qualidade estabelecidos, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017.

## **FINALIDADE DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria Municipal atua como canal permanente de comunicação entre o cidadão e o Poder Público Municipal, buscando:

- Fortalecer a transparência pública;
- Promover a melhoria contínua dos serviços públicos;
- Garantir o direito de participação do cidadão;
- Receber e tratar manifestações relativas à administração municipal;
- Auxiliar na prevenção e correção de falhas administrativas;
- Contribuir para o aperfeiçoamento da gestão pública.

## **SERVIÇOS PRESTADOS**

A Ouvidoria recebe e trata as seguintes manifestações:

- Reclamações
- Denúncias
- Sugestões
- Elogios
- Solicitações de providências
- Pedidos de informação relacionados aos serviços municipais

## **FORMA DE ATENDIMENTO**

- Endereço: Avenida Evaristo Cavalheri nº 281 - Centro - Cep: 17970-005
- Horário de Atendimento: Segunda a Sexta-feira das 08h às 11h - 13h às 17h
- Telefone: (18) 3857-1277
- E-mail: ouvidoria@paudalho.sp.gov.br

## **DOCUMENTOS NECESSÁRIOS**

- Nome completo
- CPF (opcional, conforme regulamentação local)
- Contato para resposta
- Descrição detalhada da manifestação
- Documentos ou provas, quando houver

Também são aceitas manifestações anônimas, especialmente em casos de denúncia.

## **PRAZO DE RESPOSTA**

- Confirmação de recebimento: imediata ou em até 5 dias úteis
- Resposta conclusiva: até 30 dias, prorrogáveis conforme legislação aplicável

## **COMPROMISSOS DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria Municipal compromete-se a:

- Tratar todas as manifestações com respeito e imparcialidade
- Garantir sigilo das informações, quando necessário
- Encaminhar as demandas aos setores responsáveis
- Buscar soluções e melhorias nos serviços públicos
- Promover transparência e participação social

## **BASE LEGAL**

- Constituição Federal de 1988
- Lei nº 13.460/2017 – Participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos
- Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação
- Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018)
- Legislação municipal aplicável (Lei nº 1.404/2022)

## **SERVIÇOS OFERECIDOS**

A Ouvidoria Municipal recebe e processa as seguintes manifestações:

### **RECLAMAÇÃO**

Manifestação que demonstra insatisfação relativa à prestação de serviço público municipal.

Exemplos:

- Mau atendimento;
- Demora na execução de serviços;
- Problemas em unidades públicas;
- Falta de medicamentos;
- Iluminação pública;
- Limpeza urbana.

Denúncia:

Comunicação de prática irregular ou ilegal na administração pública municipal.

Sugestão

Proposta apresentada pelo cidadão para melhoria dos serviços públicos municipais.

Elogio

Manifestação de reconhecimento ou satisfação sobre serviço ou atendimento recebido.

Pedido de Acesso à Informação – LAI

Solicitação de informações públicas, conforme Lei Federal nº 12.527/2011.

### **PÚBLICO-ALVO**

Os serviços da Ouvidoria podem ser utilizados por:

- Cidadãos;
- Empresas;
- Associações;
- Organizações da sociedade civil;
- Servidores públicos;
- Qualquer interessado.

## **ETAPAS DO ATENDIMENTO**

### 1ª Etapa – Registro

Avaliação preliminar da demanda pela Ouvidoria.

### 2ª Etapa – Encaminhamento

Envio ao setor responsável para apuração ou providências.

### 3ª Etapa – Acompanhamento

Monitoramento do prazo e das respostas.

### 4ª Etapa – Resposta ao Usuário

Encaminhamento da resposta conclusiva ao cidadão.

## **PRIORIDADES DE ATENDIMENTO**

Terão prioridade:

- Pessoas com deficiência;
- Idosos;
- Gestantes;
- Lactantes;
- Pessoas com crianças de colo;
- Pessoas com mobilidade reduzida.

Conforme legislação vigente.

## **DIREITOS DOS USUÁRIOS**

O usuário dos serviços públicos possui direito a:

- Atendimento adequado e respeitoso;
- Igualdade no tratamento;
- Acesso às informações públicas;
- Proteção de dados pessoais;
- Acompanhamento da manifestação;
- Obtenção de resposta conclusiva;
- Participação na avaliação dos serviços públicos.

## **DEVERES DOS USUÁRIOS**

São deveres do usuário:

- Fornecer informações verídicas;
- Agir com urbanidade;
- Utilizar os canais adequadamente;
- Evitar denúncias falsas;
- Colaborar com esclarecimentos adicionais.

## **SIGILO E PROTEÇÃO DE DADOS**

A Ouvidoria garantirá:

- Proteção dos dados pessoais;
- Sigilo das denúncias;
- Restrição de acesso às informações;
- Tratamento conforme LGPD;
- Segurança dos sistemas informatizados.

## **CARTA DE COMPROMISSOS**

A Ouvidoria compromete-se a:

- Atender com cordialidade;
- Responder dentro dos prazos;
- Atuar com imparcialidade;
- Garantir transparência;
- Promover eficiência administrativa;
- Preservar o sigilo das informações;
- Buscar soluções efetivas;
- Melhorar continuamente os serviços.

## **INDICADORES DE QUALIDADE**

Serão monitorados:

- Tempo médio de resposta;
- Índice de satisfação;
- Quantidade de manifestações resolvidas;

- Cumprimento de prazos;
- Índice de reincidência de demandas;
- Eficiência do atendimento.

## **ACESSIBILIDADE**

A Ouvidoria assegura:

- Atendimento prioritário;
- Acesso físico adaptado;
- Comunicação acessível;
- Atendimento inclusivo;
- Respeito às necessidades especiais.

## **PENALIDADES POR USO INDEVIDO**

O uso inadequado dos canais poderá ensejar:

- Arquivamento da manifestação;
- Comunicação às autoridades competentes;
- responsabilização civil e criminal em casos de má-fé ou denúncia caluniosa.

## **PERGUNTAS FREQUENTES**

Posso fazer denúncia anônima?

Sim, desde que contenha elementos mínimos para apuração.

Preciso pagar para utilizar a Ouvidoria?

Não. Todos os serviços são gratuitos.

Posso solicitar informações públicas?

Sim, conforme Lei de Acesso à Informação.

Existe prazo para resposta?

Sim. O prazo padrão é de até 30 dias.

## **CONTROLE SOCIAL**

A participação do cidadão é fundamental para aprimorar os serviços públicos municipais. Utilize a Ouvidoria para exercer seu direito de participação e contribuir para uma gestão mais eficiente e transparente.

## DISPOSIÇÕES FINAIS

Esta Carta de Serviços poderá ser revisada periodicamente para adequação normativa e aprimoramento dos serviços públicos municipais.

Os casos omissos serão analisados pela Ouvidoria Geral do Município, observando-se a legislação vigente.