

# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



PREFEITURA MUNICIPAL  
**Taquarituba**  
GESTÃO 2021 | 2024

OUVIDORIA MUNICIPAL DE  
TAQUARITUBA

**Carta de Serviço ao Usuário** tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços prestados pela Ouvidoria Municipal, as formas de acesso a esses serviços, bem como, seu compromisso com a qualidade de atendimento.

## O QUE É A OUVIDORIA MUNICIPAL?

A **Ouvidoria Municipal** é um canal de comunicação entre o cidadão e a administração. Ela tem previsão na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, é regulamentada pela Instrução nº 01 da Ouvidoria Geral da União da Controladoria Geral da União, de 05 de novembro de 2014 e pela Lei Complementar Municipal nº 259, de 20 de novembro de 2018.

## SERVIÇOS OFERECIDOS:

A **Ouvidoria Municipal** recebe as manifestações dos cidadãos, que podem ser **solicitações, reclamações, sugestões, denúncias ou elogios** e, encaminha à Secretaria competente ou ao responsável pela informação, que responderá no prazo legal.

# AS MANIFESTAÇÕES SE CLASSIFICAM COMO:

Manifestar é o ato de expor, apresentar, declarar, tornar visível, publicar. A manifestação é uma forma de o cidadão expressar para a Ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões. Assim, o cidadão pode auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos com:

- **SUGESTÃO**: Através da sugestão, você pode propor alguma ideia ou a formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal.
- **ELOGIO**: Através do elogio, você pode demonstrar sua satisfação com algum serviço que foi prestado ou com o atendimento.
- **SOLICITAÇÃO**: Esta solicitação é o requerimento de adoção de alguma providência por parte da Administração.
- **RECLAMAÇÃO**: Meio em que você pode demonstrar sua insatisfação relativa a serviço público.
- **DENÚNCIA**: Comunicação sobre ato ilícito, que deve ser encaminhado aos órgãos de controle interno ou externo para resolução.

# REQUISITOS, DOCUMENTOS, MEIOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

- **Através do Site Oficial do Município:** <https://www.taquarituba.sp.gov.br>.

Clicar na aba **CONTATO** ► **OUVIDORIA** ► **Acesso/Cadastro**: Aqui você encontrará duas formas para o envio da manifestação:

1. Na aba **QUERO ME IDENTIFICAR** ► Avançar ► Cadastrar ► Preencher os dados solicitados ► Cadastrar (se já cadastrado, realizar o Login) ► Selecionar o assunto e digitar a mensagem ► Enviar.

*Com o CADASTRO IDENTIFICADO, o sigilo de seus dados serão preservados e você poderá acompanhar o andamento da manifestação.*

2. Na aba **NÃO QUERO ME IDENTIFICAR** ► Avançar sem identificação ► Selecionar o assunto e digitar a mensagem ► Enviar.

*Acesso SEM IDENTIFICAÇÃO (ANÔNIMA), não permite o acompanhamento. Essa medida serve para evitar que este canal seja utilizado de forma indevida. Além disso, para dar encaminhamento a sua demanda, a administração pública precisa conferir se a informação apresentada é verdadeira.*

- **Através do E-mail Institucional**

Envie a Manifestação para o e-mail [ouvidoria@taquarituba.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@taquarituba.sp.gov.br), informando os seguintes dados: Nome completo, CPF, RG, e-mail, telefone, cidade/UF, tipo da manifestação, mensagem e data.

- **Pessoalmente**

Compareça na Ouvidoria localizada no Prédio do Paço Municipal, localizado na Av. Governador Mário Covas, 1915, Novo Centro e preencha o Formulário de Manifestações físico contendo os seguintes dados: Nome completo, CPF, RG, e-mail, telefone, cidade/UF, tipo da manifestação, mensagem, data e assinatura, ou faça sua manifestação, que será reduzida a termo levando a assinatura do usuário.

- **Correios**

Envie a manifestação para o endereço: Prefeitura Municipal de Taquarituba - Ouvidoria, Av. Governador Mário Covas, 1915, Novo Centro, CEP 18.740-000, Taquarituba/SP, informando os seguintes dados: Nome completo, CPF, RG, e-mail, telefone, cidade/UF, tipo da manifestação, mensagem, data e assinatura.

- **Telefone**

Ligar no telefone (14) 3762-9666. O não preenchimento do formulário físico ou o cadastro dos dados solicitados, não permite o acompanhamento da manifestação.

# ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DA MANIFESTAÇÃO:

- 1. RECEBIMENTO** das manifestações, avaliação do conteúdo e, se necessário, reclassificação do tipo de manifestação;
- 2. ENTREGA DE RECIBO** ou **PROTOCOLO DE MANIFESTAÇÃO** ao usuário contendo o prazo para a resposta;
- 3. ENCAMINHAMENTO** ao setor responsável para resposta ou providência em até 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias;
- 4. ENVIO DA RESPOSTA** da decisão da administração ao cidadão (ciência) ou **INFORMAÇÃO** ao cidadão sobre os encaminhamentos, no caso de prorrogação do prazo;
- 5. ARQUIVAMENTO** após a conclusão das manifestações.

## PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O prazo para resposta é de até 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, com justificativa. Se não for possível responder de forma conclusiva neste prazo, a Ouvidoria informará através de resposta intermediária o cidadão, os encaminhamentos feitos, podendo solicitar novas informações.

A contagem do prazo será feita a partir do dia posterior ao pedido. O pedido feito após às 16h30, será considerado como realizado no dia útil seguinte, para fins de contagem do prazo. Se o prazo final cair em fim de semana ou feriado, será prorrogado para o dia útil seguinte.

## CONSULTE A SUA MANIFESTAÇÃO:

Caso a manifestação tenha sido realizada através do **Site Oficial**, acompanhe em: **ACESSO/CADASTRO** ►  
Quero me Identificar ► Entrar.

Se foi realizada através do **E-mail Institucional** ou **Pessoalmente**, poderá entrar em contato direto com a Ouvidoria ou aguardar o prazo para resposta.

## TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO:

O atendimento se dará de forma imediata. No caso de haver pessoas para atendimento, será observada a ordem de chegada.

## PRIORIDADES NO ATENDIMENTO:

Será proporcionado atendimento prioritário aos idosos (maiores de 60 anos), às gestantes e às pessoas com deficiência.

# COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE ATENDIMENTO

Serão realizadas pesquisas de satisfação, a serem regulamentadas, com o objetivo de aperfeiçoar os serviços, que levantarão:

- a satisfação do usuário com o serviço prestado;
- a qualidade do atendimento;
- o cumprimento dos compromissos e prazos estabelecidos;
- a quantidade de manifestação no período;
- as melhorias da prestação dos serviços.

**Para fazer pedidos solicitando dados, documentos, arquivos entre outros, acessar o Portal de Acesso à Informação disponível no link: <https://www.taquarituba.sp.gov.br/ouvidoria>.**

As solicitações de Acesso à Informação estão regulamentadas pela Lei Federal nº 12.527/2011.



## **ACESSO À INFORMAÇÃO:**

Localização: Avenida Governador Mário Covas, nº 1915, Novo Centro.

Horário de Funcionamento: 08h00 às 17h00.

Site Eletrônico: 24 horas

Telefone: (14) 3762-9666

E-mail: [ouvidoria@taquarituba.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@taquarituba.sp.gov.br)

Ouvidor Municipal: Franciele Aparecida de Barros Campos

## **DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO:**

Ouvidoria: (14) 3762-9666 ou pelo e-mail:  
[ouvidoria@taquarituba.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@taquarituba.sp.gov.br)