



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Ouvidorias Municipais de Pinhalzinho – S.P.

Conforme a Lei Municipal N° 1.725/2021 de 01 de Setembro de 2021, que dispõe sobre a instituição da **Ouvidoria Geral do Poder Executivo de Pinhalzinho** e **Lei Complementar nº 1, de 17 de Abril de 2015**, que institui o Plano de Carreira, de empregos e de remuneração dos servidores público Municipais do Poder Executivo do Município de Pinhalzinho e da outras providencias, **onde na Seção III, Do controle externo da Guarda Municipal, Art.80, institui a ouvidoria da Guarda Municipal de Pinhalzinho.**

A **Carta de Serviço ao Usuário** tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços prestados, prazos e informações utilizados pelas **Ouvidoria do Poder Executivo e a Ouvidoria da Guarda Civil Municipal**, as formas de acesso a esses serviços, bem como, seu compromisso com o atendimento ao cidadão.

O QUE SÃO AS OUVIDORIAS?

A **Ouvidoria Geral do Poder Executivo** é um canal de comunicação entre o cidadão e a Administração.

A **Ouvidoria da Guarda Civil Municipal** é um canal de comunicação entre o cidadão e a Guarda Civil Municipal.

SERVIÇOS OFERECIDOS:

As Ouvidorias recebem as manifestações dos cidadãos, que podem ser **solicitações, reclamações, sugestões, denúncias ou elogios** e as encaminha à secretaria competente ou ao responsável pela informação, que responderá dentro do prazo de até **20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias se necessário e solicitado pelo responsável ao fornecimento da informação.**

AS MANIFESTAÇÕES SE CLASSIFICAM COMO:

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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PINHALZINHO
PAÇO MUNICIPAL PREFEITO JOSÉ DE LIMA FRANCO SOBRINHO
CNPJ 45.623.600/0001-44

Denúncia: Comunicação sobre ato ilícito, que deve ser encaminhado aos órgãos de controle interno ou externo para resolução.

QUAIS DADOS SÃO NECESSÁRIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

Ao preencher o **Formulário** disponível no site oficial do Município, conforme explicações no item abaixo, ou enviar e-mail diretamente para o endereço ouvidoria@pinhalzinho.sp.gov.br será solicitado os seguintes dados:

Nome completo, e-mail (para comunicação), assunto ou o tipo de manifestação e escrever a mensagem.

No site oficial do Município, nos campos específicos solicitados para o acompanhamento da demanda.

Caso seja uma denúncia e você **não queira preencher todos os Dados** solicitados, deverá apenas colocar uma forma de tratamento e um **e-mail valido para que a resposta possa ser encaminhada.**

Conforme disposto na Lei nº 1.725/2021 Capítulo I, Art. 4º, “ IV – **Manter sigilo, quando solicitado**, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sua fonte, providenciando junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes. ”; e parágrafo IV e Capítulo III, Art. 8º, o Ouvidor-Geral do Poder Executivo, no exercício de suas funções, **deverá guardar sigilo** referente a informação levadas a seu conhecimento nos casos em que a Lei e o **usuário expressamente** o requer.

MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

1) Através do e-mail institucional:

Envie a **Manifestações** para o e-mail: ouvidoria@pinhalzinho.sp.gov.br ;

2) Através do site Oficial:

Acesse o portal, <https://www.pinhalzinho.sp.gov.br/prefeitura/> e acesse o link para a página da Ouvidoria clicando no símbolo abaixo encontrado junto aos demais ícones na tela inicial:

Símbolo:



ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DA MANIFESTAÇÃO:

- 1- **RECEBIMENTO** das manifestações, avaliação do conteúdo e, se necessário, reclassificação do tipo de manifestação;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PINHALZINHO

PAÇO MUNICIPAL PREFEITO JOSÉ DE LIMA FRANCO SOBRINHO

CNPJ 45.623.600/0001-44

- 2- **ENTREGA DE RECIBO ou PROTOCOLO DE MANIFESTAÇÃO** ao usuário contendo o prazo para a resposta;
- 3- **ENCAMINHAMENTO** a sessão, setor ou departamento responsável para resposta ou providência em até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias solicitado pelo responsável.
- 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 conclusão das manifestações.

PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O prazo para resposta é de até **20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias se necessário e solicitado pelo responsável da informação.**

Se não for possível responder de forma conclusiva neste prazo, a Ouvidoria **informará** através de resposta intermediária ao 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 as 16:00 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.

Se você realizou sua manifestação pelo site ou por e-mail, pode entrar em contato direto com a Ouvidoria pelo mesmo e-mail ou aguardar o prazo para resposta.

ACESSO À INFORMAÇÃO PORTAL E-SIC:

Para pedidos solicitando **dados, documentos, arquivos, entre outros**, existe o Portal de Acesso à Informação, **E-SIC**, canal específico disponível no link:

<https://www.pinhalzinho.sp.gov.br/prefeitura/esic/>

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

DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO:

E-mail: ouvidoria@pinhalzinho.sp.gov.br