



"Capital do Verde"

# PREFEITURA MUNICIPAL DE MANDURI - SP

[www.manduri.sp.gov.br](http://www.manduri.sp.gov.br)

## OUVIDORIA GERAL DO MUNICIPIO DE MANDURI / SP

A Carta de Serviços ao Usuário é o instrumento que informa aos cidadãos sobre os serviços prestados pelo órgão público. Além de disponibilizar os serviços municipais, a Carta tem o compromisso de indicar como o usuário pode acessá-los e quais são os compromissos e padrões de atendimento.

Neste documento, o cidadão poderá conferir diversas informações, entre elas os serviços de seu interesse, a sua descrição e finalidade, as formas de acesso disponíveis, a previsão do prazo máximo para a sua prestação, os requisitos e documentos exigidos, os endereços e horários de atendimento e as taxas cobradas, caso haja.

Além de aproximar a Administração aos cidadãos, a Carta de Serviços ao Usuário tem como objetivo proporcionar mais transparência sobre os serviços públicos oferecidos, simplificar a busca por informações e aumentar a eficácia e efetividade dos atendimentos.

### A Carta de Serviços tem por finalidade:

- Divulgar os serviços prestados pelas organizações públicas com os seus compromissos de atendimento para que sejam amplamente conhecidos pela sociedade;
- Fortalecer a confiança e a credibilidade da sociedade na Administração Pública quando esta percebe uma melhoria em sua eficiência e eficácia;
- Garantir o direito do cidadão para receber serviços em conformidade com as suas necessidades.

Ao implementar a Carta de Serviços ao Usuário as organizações públicas estarão ajustando a atuação do setor público às expectativas dos cidadãos.

É importante que o cidadão conheça os serviços e seus respectivos requisitos, antes de procurar a organização, é um dos benefícios que o cidadão obtém com a divulgação da Carta de Serviços. A organização deve evidenciar como pode ser útil ao cidadão e como facilitar a sua vida, indicando a forma que ele será tratado e como emitir sugestões para a melhoria dos serviços ou enviar reclamações.

Para a organização com a prática da elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, a organização legitima a sua imagem perante a sociedade e restabelece a confiança dos cidadãos por meio de uma gestão transparente.

De outra banda para a sociedade, indicamos os seguintes elementos:

- Maior credibilidade em relação à Administração Pública;
- Maior visibilidade dos serviços públicos.

"Capital do Verde"



# PREFEITURA MUNICIPAL DE MANDURI - SP

www.manduri.sp.gov.br

## SERVIÇOS DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE MANDURI DISPONÍVEIS NO QUADRO ABAIXO:

<b>SERVIÇOS DISPONÍVEIS: RECEBIMENTO DE DENÚNCIA</b>
<b>REQUISITO DE ATENDIMENTO:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- A denúncia deve ser feita presencialmente, formulário, e-mail ou carta.</li><li>- As manifestações deverão conter o histórico dos fatos, circunstâncias do pedido ou resultado esperado, e, quando cabível, a identificação do órgão público a que se refira.</li></ul>
<b>MEIO UTILIZADO:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Atendimento presencial no Paço Municipal – Rua Bahia, 233 – Centro</li><li>- Solicitação por e-mail</li><li>- Solicitação por formulário eletrônico</li><li>- Carta para o endereço: Paço Municipal – Rua Bahia, 233 – Centro – CEP 18.780-000</li></ul>
<b>COMPROMISSO DE ATENDIMENTO:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- atendimentos presenciais, preferenciais a idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e portadores de necessidades especiais.</li><li>- Registro das manifestações no sistema informação;</li><li>- Entrega ao município de protocolo de atendimento;</li><li>- Restrição ao acesso a dados pessoais;</li><li>- Quando é solicitado à Ouvidoria preserva a identidade dos envolvidos e mantém sigilo absoluto sobre as informações tratadas.</li></ul>
<b>LOCAL DE ACESSO:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Paço Municipal – Rua Bahia, 233 – Centro</li><li>- Formulário Eletrônico: <a href="http://www.manduri.sp.gov.br/ouvidoria">http://www.manduri.sp.gov.br/ouvidoria</a></li><li>- E-mail: <a href="mailto:ouvidoria@manduri.sp.gov.br">ouvidoria@manduri.sp.gov.br</a></li></ul>
<b>HORÁRIO DE ATENDIMENTO:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Atendimento presencial, no horário de funcionamento do Paço Municipal – das 8:00 às 17:00 horas</li><li>- Pela internet – 24 horas</li></ul>
<b>PRAZO:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Prazo de 30 dias para a resposta do órgão, conforme previsão na Lei Municipal.</li></ul>

<b>SERVIÇOS DISPONÍVEIS: RECEBIMENTO DE ELOGIO</b>
<b>REQUISITO DE ATENDIMENTO:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Manifestação deve conter os elementos que identifiquem o servidor elogiado.</li></ul>
<b>MEIO UTILIZADO:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Atendimento presencial no Paço Municipal – Rua Bahia, 233 – Centro</li><li>- Solicitação por e-mail</li><li>- Solicitação por formulário eletrônico</li><li>- Carta para o endereço: Paço Municipal – Rua Bahia, 233 – Centro – CEP 18.780-000</li></ul>
<b>COMPROMISSO DE ATENDIMENTO:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- atendimentos presenciais, preferenciais a idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e portadores de necessidades especiais.</li><li>- Registro das manifestações no sistema informação;</li><li>- Entrega ao município de protocolo de atendimento;</li><li>- Restrição ao acesso a dados pessoais;</li><li>- Quando é solicitado à Ouvidoria preserva a identidade dos envolvidos e mantém sigilo absoluto sobre as informações tratadas.</li></ul>



# PREFEITURA MUNICIPAL DE MANDURI - SP

[www.manduri.sp.gov.br](http://www.manduri.sp.gov.br)

'Capital da Verde'

## LOCAL DE ACESSO:

- Paço Municipal – Rua Bahia, 233 – Centro
- Formulário Eletrônico: <http://www.manduri.sp.gov.br/ouvidoria>
- E-mail: [ouvidoria@manduri.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@manduri.sp.gov.br)

## HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

- Atendimento presencial, no horário de funcionamento do Paço Municipal – das 8:00 às 17:00 horas
- Pela internet – 24 horas

## PRAZO:

- Resposta ao munícipe em até 30 dias informando o encaminhamento do elogio, conforme previsão contida na Lei Municipal.

## SERVIÇOS DISPONÍVEIS: RECEBIMENTO DE RECLAMAÇÃO

### REQUISITO DE ATENDIMENTO:

- O cidadão comunica a insatisfação com a prestação de algum serviço público. Deverá indicar os fatos objetivamente indicando o órgão ou o servidor que prestou atendimento inadequado. Dados como data, local, hora dos fatos, referências oficiais com número de documentos entre outros que permitam o processo da reclamação, inclusive arrolando, se possível, testemunhas.

### MEIO UTILIZADO:

- Atendimento presencial no Paço Municipal – Rua Bahia, 233 – Centro
- Solicitação por e-mail
- Solicitação por formulário eletrônico
- Carta para o endereço: Paço Municipal – Rua Bahia, 233 – Centro – CEP 18.780-000

### COMPROMISSO DE ATENDIMENTO:

- atendimentos presenciais, preferenciais a idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e portadores de necessidades especiais.
- Registro das manifestações no sistema informação;
- Entrega ao munícipe de protocolo de atendimento;
- Restrição ao acesso a dados pessoais;
- Quando é solicitado à Ouvidoria preserva a identidade dos envolvidos e mantém sigilo absoluto sobre as informações tratadas.

### LOCAL DE ACESSO:

- Paço Municipal – Rua Bahia, 233 – Centro
- Formulário Eletrônico: <http://www.manduri.sp.gov.br/ouvidoria>
- E-mail: [ouvidoria@manduri.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@manduri.sp.gov.br)

### HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

- Atendimento presencial, no horário de funcionamento do Paço Municipal – das 8:00 às 17:00 horas
- Pela internet – 24 horas

### PRAZO:

- Prazo de resposta do órgão em 30 dias, podendo ser prorrogado por igual período, conforme previsão contida na Lei Municipal.

## SERVIÇOS DISPONÍVEIS: RECEBIMENTO DE PEDIDOS DE ACESSO A INFORMAÇÃO

### REQUISITO DE ATENDIMENTO:

- Cadastrar-se no portal, no atendimento físico é necessário a apresentação de um documento de identificação do interessado.

### MEIO UTILIZADO:

- Atendimento presencial no Paço Municipal – Rua Bahia, 233 – Centro – CEP 18.780-000
- Solicitação por formulário eletrônico.





'Capital da Verde'

# PREFEITURA MUNICIPAL DE MANDURI - SP

[www.manduri.sp.gov.br](http://www.manduri.sp.gov.br)

## COMPROMISSO DE ATENDIMENTO:

- atendimentos presenciais referenciais a idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e portadores de necessidades especiais.
- Registro de pedido de informações no sistema informatizado;
- Entrega ao munícipe do protocolo de atendimento

## LOCAL DE ACESSO:

- Paço Municipal – Rua Bahia, 233 – Centro – CEP 18.780-000
- Formulário Eletrônico: <http://www.manduri.sp.gov.br/ouvidoria>

## HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

- Atendimento presencial, no horário de funcionamento do Paço Municipal – das 8:00 às 17:00 horas
- Pela internet – 24 horas

## PRAZO:

- A partir do dia seguinte ao registro de um novo pedido, o órgão tem até 20 dias para enviar a sua resposta.
- O órgão ou entidade municipal pode prorrogar esse prazo por mais 10 dias, mediante justificativa.
- O cidadão tem até 10 dias para registrar um recurso de primeira instância, a partir do envio da resposta;
- O órgão tem até 5 dias para analisar o recurso e apresentar o seu parecer.

## SERVIÇOS DISPONÍVEIS: RECEBIMENTO DE DENÚNCIA DE ASSÉDIO MORAL

### REQUISITO DE ATENDIMENTO:

- A denúncia de assédio moral é realizada no canal especializado ou presencialmente, que é uma instância de acolhimento, de formalização de denúncia e esclarecimentos (orientação ou dúvidas). O atendimento é sigiloso e individualizado. Nos termos da legislação municipal, podem ser punidos os agentes públicos dos órgãos da Prefeitura, sejam efetivos ou comissionados.

### MEIO UTILIZADO:

- Atendimento presencial no Paço Municipal – Rua Bahia, 233 – Centro – CEP 18.780-000
- Solicitação por formulário eletrônico.

### COMPROMISSO DE ATENDIMENTO:

- O atendimento é sigiloso e individualizado. Em qualquer caso, a denúncia é mantida em sigilo. Formalizada a denúncia, é encaminhado um relatório circunstanciado ao órgão competente, resguardado o sigilo.

### LOCAL DE ACESSO:

- Paço Municipal – Rua Bahia, 233 – Centro – CEP 18.780-000
- Formulário Eletrônico: <http://www.manduri.sp.gov.br/ouvidoria>

### HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

- Atendimento presencial, no horário de funcionamento do Paço Municipal – das 8:00 às 17:00 horas
- Pela internet – 24 horas

### PRAZO:

- O encaminhamento das denúncias é imediato, assim que concluído o relatório circunstanciado.

## SERVIÇOS DISPONÍVEIS: RECEBIMENTO DE RECURSO INTERPOSTO PELO MUNICÍPE

### REQUISITO DE ATENDIMENTO:

- O munícipe pode recorrer a Ouvidoria quando não obtiver resposta ou solução satisfatória junto aos órgãos municipais, sentir-se mal atendido ou deixar de ter seus direitos garantidos. A Ouvidoria atua para a solução desse caso, bem como elabora propostas que contribuam com o aperfeiçoamento dos serviços e a resolução de problemas. O cidadão deve ter em mãos o protocolo de atendimento da 1ª Instância.

### MEIO UTILIZADO:

- Atendimento presencial no Paço Municipal – Rua Bahia, 233 – Centro
- Solicitação por formulário eletrônico.
- Carta para o endereço: Paço Municipal – Rua Bahia, 233 – Centro – CEP 18.780-000



'Capital do Verde'

# PREFEITURA MUNICIPAL DE MANDURI - SP

[www.manduri.sp.gov.br](http://www.manduri.sp.gov.br)

## **COMPROMISSO DE ATENDIMENTO:**

- atendimentos presenciais, preferenciais a idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e portadores de necessidades especiais.
- Registro das manifestações no sistema informação;
- Entrega ao munícipe de protocolo de atendimento;
- Restrição ao acesso a dados pessoais;
- Quando é solicitado à Ouvidoria preserva a identidade dos envolvidos e mantém sigilo absoluto sobre as informações tratadas.

## **LOCAL DE ACESSO:**

- Paço Municipal – Rua Bahia, 233 – Centro
- Formulário Eletrônico: <http://www.manduri.sp.gov.br/ouvidoria>
- E-mail: [ouvidoria@manduri.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@manduri.sp.gov.br)

## **HORÁRIO DE ATENDIMENTO:**

- Atendimento presencial, no horário de funcionamento do Paço Municipal – das 8:00 às 17:00 horas
- Pela internet – 24 horas

## **PRAZO:**

- O prazo de recurso do interessado é de 10 dias a partir do 1º dia útil subsequente à data da revisão da 1ª Instância.

## **SERVIÇOS DISPONÍVEIS: RECEBIMENTO DE SUGESTÃO**

### **REQUISITO DE ATENDIMENTO:**

- O cidadão comunica sua sugestão em relação à melhoria do serviço público. Deverá indicar de forma objetiva o resultado esperado.

### **MEIO UTILIZADO:**

- Atendimento presencial no Paço Municipal – Rua Bahia, 233 – Centro
- Solicitação por formulário eletrônico.
- E-mail: [ouvidoria@manduri.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@manduri.sp.gov.br)
- Carta para o endereço: Paço Municipal – Rua Bahia, 233 – Centro – CEP 18.780-000

### **COMPROMISSO DE ATENDIMENTO:**

- atendimentos presenciais, preferenciais a idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e portadores de necessidades especiais.
- Registro das manifestações no sistema informação;
- Entrega ao munícipe de protocolo de atendimento;
- Restrição ao acesso a dados pessoais;
- Quando é solicitado à Ouvidoria preserva a identidade dos envolvidos e mantém sigilo absoluto sobre as informações tratadas.

### **LOCAL DE ACESSO:**

- Paço Municipal – Rua Bahia, 233 – Centro
- Formulário Eletrônico: <http://www.manduri.sp.gov.br/ouvidoria>
- E-mail: [ouvidoria@manduri.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@manduri.sp.gov.br)

### **HORÁRIO DE ATENDIMENTO:**

- Atendimento presencial, no horário de funcionamento do Paço Municipal – das 8:00 às 17:00 horas
- Pela internet – 24 horas

### **PRAZO:**

- O prazo de resposta do órgão em 30 dias, podendo ser prorrogado por igual período, conforme previsão contida na Lei Federal n. 13.460/2017.