



Prefeitura Municipal de Santa Lucia – SP

Ouvidoria Geral do Município

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

2023



A Carta de Serviços ao Usuário é um documento que visa informar os usuários sobre os serviços prestados pelas Secretarias, assim como as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, sendo objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico na Internet.

Em cumprimento à Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública, tem-se que a Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados.

E o acesso dos usuários às informações será regido pelos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação). O padrão adotado – Carta de Serviços – Governo Federal Decreto nº 9.094, de 17 de Junho de 2017 que normatiza serviço, estabelece padrões de qualidade do atendimento prestado aos cidadãos pelas entidades da Administração Pública Federal, Estadual e Municipal, direta, indireta e fundacional que atendem diretamente as pessoas.

Os dados presentes neste documento poderão, eventualmente, sofrer modificações devido a novas necessidades e demandas.



Ouvidoria Geral do Município

Criada em 2023 para ser um canal de comunicação entre a Prefeitura e a população, a Ouvidoria se propõe a fortalecer os laços entre o cidadão comum e a prefeitura.

O regimento de funcionamento prevê o exercício da cidadania e a promoção da boa governança. Por meio do canal, são recebidos diversos tipos de manifestações a respeito da prefeitura. Todas são registradas e encaminhadas aos setores competentes a fim de que seja adotada a medida mais adequada para a solução de cada caso.

Nossa intenção é encurtar distâncias e ampliar a participação da sociedade nas decisões da Prefeitura Municipal de Santa Lucia.

Quer falar com a Prefeitura?

A Prefeitura quer te ouvir!



**Pergunte sobre andamento de
Projetos de Lei**



Peça dados sobre transparência



**Faça sugestões, críticas, elogios, denúncias, tire
dúvidas**



**Peça dados com base na Lei de Acesso à
Informação**



**Nosso canal está aberto para atender todo cidadão
que nos procura!**

COMO ENTRAR EM CONTATO COM A OUVIDORIA?



Pelo telefone
(16) 3396-9600



Acesse nosso site e preencha
um de nossos formulários
www.santalucia.sp.gov.br



Ouvidoria da Prefeitura
Rua Coronel Luiz Pinto, 319 - Centro
CEP.: 14825-011 Santa Lucia - SP

SUA CONTRIBUIÇÃO É MUITO IMPORTANTE PARA O EXERCÍCIO DA DEMOCRACIA



Sua participação pode contribuir para melhorar o funcionamento do Poder Executivo



Sua ideia pode virar um projeto de Lei.



Sua manifestação poderá ajudar a aperfeiçoar os Setores da Prefeitura



Garante a participação efetiva do cidadão nas decisões e ações dos seus representantes

Preciso deixar meus contatos ao registrar a minha manifestação?

Sim. É fundamental informar o endereço, seja o residencial completo ou o eletrônico, e o telefone, para que a Ouvidoria entre em contato, caso precise de informações e esclarecimentos adicionais, e para encaminhamento da resposta a sua manifestação.

Quais cuidados devo tomar na elaboração da minha manifestação?

Ao formular sua manifestação, procure usar linguagem simples e objetiva, além de especificar o que deseja da Ouvidoria. Também é fundamental informar se deseja receber resposta por carta postal ou e-mail. A Ouvidoria não registra manifestações ofensivas e com linguagem pejorativa.

Manifestações anônimas (que não contêm o nome completo do cidadão) ou formuladas em nome de terceiros também não são respondidas pela Ouvidoria.

Por que, ao registrar minha manifestação, preciso informar faixa etária, nível de escolaridade, endereço e meu sexo?

A Ouvidoria solicita esses dados porque considera importante saber de onde partem as manifestações. Com base nesses dados, a Ouvidoria

elabora, todo mês, um relatório estatístico, que fica disponível no portal do órgão na internet.

Esclarecemos que dados pessoais são mantidos sob sigilo e não aparecem no relatório.

O que acontece com a minha manifestação?

As manifestações recebidas pela Ouvidoria são registradas e passam por análise de conteúdo. Depois são classificadas por tipo, tema e destinatários específicos. As manifestações, já classificadas, são tratadas e, se necessário, enviadas para as áreas responsáveis para conhecimento. Caso seja de competência da Ouvidoria, são respondidas pelo próprio órgão. Concluída a fase de coleta de informações e esclarecimentos junto aos setores competentes, a resposta é enviada ao cidadão.

Qual é o prazo de resposta para as manifestações?

A Ouvidoria deve responder ao cidadão em até 30 dias úteis, a contar da data do registro da manifestação.

O que está fora da competência da Ouvidoria da Prefeitura? Quais manifestações não são respondidas pela Ouvidoria?

A Ouvidoria não atende manifestações que fogem às atribuições da Prefeitura, como situações de competência do Legislativo municipal. Também não é de competência da Ouvidoria solucionar ou encaminhar pedidos de ordem pessoal; prestar assessoria jurídica; responder mensagens que contenham ameaças, insultos ou

expressões de baixo calão; questões administrativas referentes a servidores da Prefeitura e a funcionários que prestam serviço à instituição; e manifestações que encaminhem reprodução de matérias e boatos.

- Quer informação sobre algum setor da Prefeitura?
- Deseja encaminhar uma sugestão ou pergunta para uma audiência pública?
- Tem alguma sugestão de projeto de Lei ou tema que deseja que a Prefeitura debata?
- Alguma sugestão, reclamação, crítica ou denúncia para a Prefeitura?
- Tem alguma contribuição para algum setor?

É para isso que estamos aqui!

Queremos ouvir você.

