Carta de Serviços aos Usuários da Ouvidoria Municipal doPaulista-PE.

Paulista, março de 2023.

Ouvidoria Municipal do Paulista Secretaria

de Governo e GabinetePrefeitura da Cidade

do Paulista

SUMÁRIO

A Carta de Serviços 03

1. O que é a Ouvidoria? 03
2. Serviços Oferecidos 04
3. Etapas para o Processamento da Manifestação 04
4. Previsão do Prazo Máximo para Prestação do Serviço 05
5. Forma de Prestação do Serviço 05
6. Requisitos, Documentos, Formas e Informações Necessárias para Acessar o Serviço 05
7. Locais e Formas para o Usuário Apresentar Eventual Manifestação sobre a Prestação do Serviço 06
8. Prioridades de Atendimento 07
9. Previsão de Tempo de Espera para o Atendimento 07
10. Mecanismos de Comunicação com os Usuários 07
11. Procedimentos para Receber e Responder as Manifestações dos Usuários 08
12. Consultas das Manifestações por Parte dos Usuários, Acerca do Andamento dos Serviços Solicitados e de Eventuais Manifestações 09
13. Compromisso com a Qualidade de Atendimento 09
14. Acesso à Informação LAI (Lei de Acesso à Informação) 09
15. Relatórios Estatísticos 10
16. Dúvidas 10

A CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços foi instituída pela **Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.** O objetivo é dar visibilidade e transparência aos serviços prestados pelo Poder Público no geral. Este documento demonstra as formas de acesso aos serviços, estabelecendo compromissos quanto aos padrões de qualidade, eficácia e eficiência no atendimento aos usuários e na execução de atividades pertinentes. Em cumprimento ao determinado no **art. 7º da Lei nº 13.460/2017**, todos os órgãos da administração pública têm a obrigatoriedade de disponibilizar e atualizar periodicamente uma carta de serviços aos usuários, contendo informações claras do escopo apresentado.

A implementação da Carta de Serviços faz com que a Prefeitura da Cidade do Paulista, através da Secretaria de Governo e Gabinete, por meio da Ouvidoria Geral do Munícipio, ajuste sua atuação e expectativa do cidadão. É importante destacar o benefício da possibilidade de conhecer os requisitos e documentos necessários ao serviço desejado, prezando por uma gestão atuante e transparente.

1. O QUE É A OUVIDORIA?

A Ouvidoria Municipal é um canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, baseada na **Lei Federal, n° 13.460**, de 26 de junho de 2017, regulamentada pela **Instrução Normativa, nº 1 da Ouvidora-Geral da Controladoria Geral da União (CGU),** de 05 de novembro de 2014.

Em Paulista/PE, a Ouvidoria Geral, foi instituída antes mesmo da lei federal, sendo criada aos 13 de Setembro de 2005 através da **Lei Municipal nº 3.853/2005**, atualmente vinculada à **Secretaria de Governo e Gabinete**, seu papel cumpre em assegurar de modo permanente e eficaz a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos servidores municipais. Dessa forma, mantém um olhar atento aos serviços de atendimento às denúncias, reclamações, elogios e sugestões dos cidadãos, especialmente os usuários dos serviços públicos. Para complementar, a Ouvidoria garante espaços de mecanismos e instrumentos de participação e controle social sobre sua atuação e serviços ofertados à população.

2. SERVIÇOS OFERECIDOS

A Ouvidoria Municipal do Paulista recebe e encaminha todas as denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações de informações, recebidas via Portal da Transparência, telefone, e-mail ou presencialmente. Após o registro do atendimento, direciona cada situação à Secretaria competente e responsável a resolução que o caso requer.

- **Denúncia:** peça apresentada por particular, noticiando a Administração Pública o suposto cometimento de irregularidade associada ao exercício de cargo.

- **Reclamação:** desagrado ou protesto quanto ao serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público;

- **Solicitação:** pode indicar insatisfação, reclamação, noticiar problema. Deve apresentar um requerimento de atendimento de serviço;

- **Sugestão:** apresenta ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela Administração Pública;

- **Elogio:** demonstra reconhecimento, apreço ou satisfação com o atendimento ou com a prestação de um serviço público.

3. ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DA MANIFESTAÇÃO

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

- **ANÁLISE** e validação à manifestação apresentada quanto ao seu conteúdo, inclusive em caso de sigilo.

- **ENTREGA DE RECIBO** ou **PROTOCOLO DE MANIFESTAÇÃO** ao usuário contendo a data do pedido e os contatos institucionais;

- **ENCAMINHAMENTO** da demanda é transferida para o setor, órgão/entidade para que apresente sua resposta ou providência em até 10 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.

- **ENVIO DA RESPOSTA** da decisão da administração ao cidadão (ciência) ou **INFORMAÇÃO** ao cidadão sobre os encaminhamentos, no caso de prorrogação do prazo.

- **ARQUIVAMENTO**, após a conclusão das manifestações.

4. PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O prazo para resposta é de até 20 (vinte) dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por mais 10 (dez) dias. Recebida a manifestação, a Ouvidoria Geral deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de vinte dias (20), encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até vinte dias a contar do seu recebimento, a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida, sob pena de arquivamento da manifestação. 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.

5. FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Disponibilização do **SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)** Por meio eletrônico, presencial, telefônico e aplicativo whatsapp.

6. REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO.

Uma das opções para encaminhar sua manifestação, é acessando o formulário eletrônico, disponível na página

(*http://transparencia.paulista.pe.gov.br/codigos/web/faleConosco/faleConosco.php*), por meio do qual o cidadão preenche os dados solicitados no formulário, cadastrando a sua manifestação que posteriormente vai ser incluída na planilha de atendimentos. Após verificação desses dados e do registro da manifestação, gerar-se-á o número de Protocolo do Atendimento. Sendo preservado e garantido ao cidadão, o absoluto sigilo de sua identificação, se expressamente manifestado, ou caso seja de fato necessário, em observância às Leis Federais**: Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709)** e a **Lei de Acesso a Informação (Lei n° 12.527/2011)**.

É possível ser direcionado ao formulário de manifestações através do site principal da Prefeitura, disponível na página (*http://paulista.pe.gov.br/site/*), na aba "Ouvidoria", localizada no canto esquerdo da página.

Para as manifestações enviadas, no e-mail *ouvidoria@paulista.pe.gov.br*, serão gerados os números de protocolos. Questões pendentes de decisão judicial, não são apreciadas pela Ouvidoria Municipal.

Sobre as manifestações enviadas, através dos telefones e whatsapps institucionais nos números (081) 99528-7296 e (081) 99530-4748, são gerados números de protocolos e enviados, respeitando a ordem de tempo no atendimento, sendo da mais antiga para a mais recente.

Por fim, os munícipes podem buscar o atendimento de forma presencial, na sede da Ouvidoria Geral do Paulista, de segunda a sexta-feira, das 8h às 14h; após este horário o expediente segue interno para deliberações administrativas, como o recebimento de ofícios e circulares.

7. LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Utilizando o **SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)**

- **Eletrônico**: no site do Portal da Transparência da Prefeitura do Paulista/PE, *http://transparencia.paulista.pe.gov.br/codigos/web/faleConosco/faleConosco.php*;

- **Presencial**: Sala do **SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)** na Ouvidoria Geral, instalada no Térreo do prédio Sede da Prefeitura do Paulista, localizada na Praça Agamenon Magalhães, S/N Centro - Paulista/PE, CEP: 53401-441.

- **Por e-mail**: ouvidoria@paulista.pe.gov.br;

- **Pelo Telefone ou WhatsApp**: As manifestações são recebidas e distribuídas, conforme o caso no (081) 99528-7296 e (081) 99530-4748 de segunda a sexta-feira de 08:00 até as 17:00 horas.

8. PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

- Humanização do atendimento ao usuário e no tratamento de suas demandas, buscando celeridade e qualidade das respostas;

- Objetividade e imparcialidade no tratamento das manifestações;

- Gratuidade de seus serviços e atividades;

- Pessoalidade e informalidade das relações estabelecidas com os usuários;

- Defesa da ética e da transparência nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos.

9. PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO

O atendimento é imediato, a partir do recebimento da manifestação do usuário. Após o ingresso da demanda na Ouvidoria Municipal, o prazo é de vinte dias prorrogáveis por mais dez, mediante justificativa expressa do órgão/entidade demandado.

10. MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

A Ouvidoria Municipal do Paulista zela pelas seguintes diretrizes de trabalho:

- **Equanimidade**: atendimento personalizado, de forma justa, correta e imparcial e com tratamento igualitário de todos os demandantes.

- **Confidencialidade**: durante a tramitação da demanda o seu conteúdo será de conhecimento exclusivo dos servidores envolvidos no processo;

- **Transparência**: disponibiliza o acesso às informações, garantindo o sigilo do demandante, quando solicitado, ou necessário para o trâmite da matéria;

- **Comprometimento**: o demandante sempre será informado do andamento de sua manifestação, ainda que em fase não conclusa:

- **Responsabilidade**: compromisso com a informação prestada ao interessado;

- **Governança**: atuar como um canal de articulação da sociedade e governo, incentivando a participação da sociedade na gestão pública;

- **Confidencialidade**: durante a tramitação da demanda o seu conteúdo será de conhecimento exclusivo dos servidores envolvidos no processo;

11. PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

- Após receber as manifestações pelos diferentes canais de entrada, a equipe da Ouvidoria Municipal realiza todo o processo de análise e tratamento das demandas;

- No processo de validação da demanda, é feita análise do seu conteúdo para verificar se a matéria afeta o serviço público prestado por órgãos ou entidades do Poder Executivo Municipal; ou a matéria deve tramitar no canal de ouvidoria e ainda se é caso de solicitar a complementação do relato;

- Feita a validação da demanda, o Ouvidor encaminha a manifestação para a respectiva secretaria para a devida resposta ao declarante;

- Na resposta ao demandante, a Ouvidoria Municipal zelará pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários.

12. CONSULTAS DAS MANIFESTAÇÕES POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DOS SERVIÇOS SOLICITADOS E DE EVENTUAIS MANIFESTAÇÕES.

A Ouvidoria Municipal mesmo não dispondo de mecanismo direto de consulta, tendo em vista que as solicitações são encaminhadas aos Setores responsáveis, Ela atua com interlocutores locais nos respectivos órgãos, visando obter respostas que contemplem satisfatoriamente aos seus usuários.

13. COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria, a partir do ano de 2023, programou uma ferramenta de avaliação disponível no site da Prefeitura, com o objetivo de aperfeiçoar os serviços, que levantam:

- A satisfação do usuário com o serviço prestado;
- A qualidade do atendimento;
- O cumprimento dos compromissos e prazos estabelecidos;
- As melhorias da prestação dos serviços,
- Entre outros.

O formulário para avaliação está disponível no site da Prefeitura no link: (*www.paulista.pe.gov.br/site/ouvidoria*), clicando na aba vertical "Serviços", na última opção "Avaliação da Ouvidoria".

14. ACESSO À INFORMAÇÃO LAI (Lei de Acesso à Informação)

Para fazer pedidos solicitando dados, documentos, arquivos, entre outros, existe o Portal de Acesso à Informação, canal específico disponível no link (*http://transparencia.paulista.pe.gov.br/codigos/web/lai/pedidoInformacaoForm.php*).

As solicitações de Acesso à Informação estão regulamentadas pela Lei Federal, n° 12.527/2011.

15. RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS

Os relatórios elaborados pela Ouvidoria, com base nas demandas, são disponibilizados de forma semestral no Portal da Transparência no endereço eletrônico: *(http://transparencia.paulista.pe.gov.br/codigos/web/estaticos/estaticos.php?nat=RES#filho)* e, posteriormente, substituído pelo Relatório Anual completo.

16. DÚVIDAS.

- E-mail: ouvidoria@paulista.pe.gov.br
- Telefone: (081) 99528-7296 e (081) 99530-4748.

JOÉDES OLIVEIRA (Ouvidor Geral)

YURI DE ANDRADE FULCO (Assessor Especial)