



PREFEITURA DA ESTÂNCIA HIDROMINERAL DE POÁ
ESTADO DE SÃO PAULO
OUIDORIA MUNICIPAL



Carta de serviços ao Usuário

A Carta de Serviços, instituída pela Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, tem como objetivo dar visibilidade e transparência aos serviços prestados pelo poder público.

É um documento que demonstra as formas de acesso a esses serviços, e os compromissos quanto aos padrões de qualidade de atendimento.

A Ouvidoria-Geral está vinculada ao Gabinete da Prefeitura Municipal, que foi instituída pela Lei Municipal nº 3409 de 01 de Março de 2010.

A Ouvidoria é ferramenta importantíssima para o aprimoramento do serviço público e serve para melhorar a relação da Administração com os cidadãos; fortalecendo a credibilidade e a confiança da sociedade para com a Administração Pública, a qual preza pela eficiência e eficácia na prestação de serviços ao cidadão e correção dos pontos críticos na gestão;

Esta Carta de Serviço foi elaborada de acordo com a Estrutura Administrativa da Prefeitura Municipal e tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelas Secretarias e Departamentos, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, para que sejam amplamente conhecidos pelo cidadão;



PREFEITURA DA ESTÂNCIA HIDROMINERAL DE POÁ
ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA MUNICIPAL



Serviços Oferecidos;

Elogios, Solicitações, Sugestões, Reclamações e Denúncias.

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

Solicitação - pode indicar insatisfação, reclamação, noticiar problemas, deve apresentar um requerimento de atendimento de serviço;

Sugestão - apresenta ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública;

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

Denúncia - apura um ato ilícito praticado contra a administração pública

Para encaminhar sua manifestação é necessário acessar de forma:

Presencial: Avenida Vinte e Seis de Março, 372 – Centro – CEP: 08562-140

Site oficial da Prefeitura: www.prefeituradepoa.sp.gov.br/ouvidoria

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

Telefone: 4636-1000

Atendimento ao Público: 09h00 às 16h00, em dias úteis.

Qualquer cidadão pode registrar sua manifestação protocolo na Ouvidoria Geral de Poá. São exigidos o nome completo de preferência, endereço físico e/ou e-mail, telefone, especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida;

Também são aceitas as manifestações anônimas, no qual o sigilo de sua identidade será preservado se expressamente manifestado no campo específico do formulário ou escrito tal pedido no próprio e-mail.

Endereço: Av. Vinte e Seis de Março, 372 – Centro – Poá – CEP. 08562-140

| **E-mail:** ouvidoria@poa.sp.gov.br

Telefone: 4636-1000



PREFEITURA DA ESTÂNCIA HIDROMINERAL DE POÁ
ESTADO DE SÃO PAULO
OUIDORIA MUNICIPAL



Depois de enviada a sua manifestação, você receberá um e-mail para confirmação com um número de protocolo e, se necessário, poderá ser solicitada a complementação de dados.

A Ouvidoria Geral é um canal que recebe toda e qualquer manifestação referente a Administração Municipal.

Principais etapas para processamento do serviço:

RECEBIMENTO – Gera um número de protocolo e envia a demanda para a Secretaria ou Depto;

ANÁLISE – Ouvidor analisa e valida a manifestação quanto ao seu conteúdo, se é caso de sigilo e qual o órgão adequado para a resposta;

COMPLEMENTO - Se não for possível a validação, a Ouvidoria entra em contato com o demandante e solicita complemento de informações;

ENCAMINHAMENTO – A demanda é transferida para o Depto ou Secretaria para que analise e apresente sua resposta;

MONITORAMENTO – A Ouvidoria recebe e avalia a qualidade da resposta da demanda;

RESPOSTA AO DEMANDANTE – Após validar a resposta enviada pelo interlocutor local, a Ouvidoria-Geral encaminha para o demandante, informando os procedimentos adotados no tratamento de sua demanda;

CONCLUSÃO – uma demanda somente será finalizada após a resposta conclusiva e com efetivo envio ao demandante.

Após a conclusão da demanda, a Ouvidoria-Geral analisa a manifestação, buscando identificar os pontos críticos e possíveis melhorias.



PREFEITURA DA ESTÂNCIA HIDROMINERAL DE POÁ
ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA MUNICIPAL



Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

Conforme a lei 13460/2017 o prazo de resposta conclusiva deve ser apresentada até 30 dias, podendo ser prorrogável por mais 30 dias com justificativa.

Prioridades de atendimento;

Atendimento preferencial e prioritário (lei municipal 4019/2018), a mulheres grávidas, mães com crianças de colo, idosos e pessoas portadoras de deficiências físicas e mentais, incluindo as pessoas com o transtorno do espectro autista.

Previsão de tempo de espera para atendimento;

O atendimento é imediato, a partir do recebimento do e-mail de confirmação da demanda com o nº de protocolo ou em caso de atendimento presencial, o atendimento é por ordem de chegada, assegurado às prioridades legais as pessoas com deficiência, aos idosos, as gestantes e as pessoas acompanhadas por criança de colo.

Após o ingresso da demanda pela Ouvidoria, o prazo de resposta conclusiva deve ser apresentada até 30 dias, podendo ser prorrogável por mais 30 dias com justificativa, conforme a lei 13460/2017

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;

Após receber as manifestações pelos diferentes canais de entrada, a Ouvidoria-Geral 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 é matéria afeta ao serviço público prestado pela Administração Municipal, se é matéria que deve tramitar no canal de ouvidoria geral ou em outra ouvidoria da saúde e ainda se é caso de solicitar a complementação do relato;

Feita a validação da demanda, o sistema informatizado origina um número de protocolo e encaminha para o endereço de e-mail do demandante;

Endereço: Av. Vinte e Seis de Março, 372 – Centro – Poá – CEP. 08562-140

I **E-mail:** ouvidoria@poa.sp.gov.br

Telefone: 4636-1000



PREFEITURA DA ESTÂNCIA HIDROMINERAL DE POÁ
ESTADO DE SÃO PAULO
OUIDORIA MUNICIPAL



Na resposta ao demandante a Ouvidoria-Geral zelarà pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado.

O reclamante pode consultar o andamento do seu protocolo na página da Ouvidoria Geral disponível no site da Prefeitura. Assim que as Secretarias apresentam as respostas elas ficam disponíveis ao usuário dentro sistema de consulta digital.