



### PREFEITURA MUNICIPAL DE TAIACU

RUA RAUL MAÇONE, Nº 306 – CENTRO - CEP 14.725-000.  
TAIACU - ESTADO DE SÃO PAULO  
CNPJ Nº 44.544.690/0001-15

## OUVIDORIA

### CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A Carta de Serviços ao Usuário, instituída pela Lei Municipal nº 1.901 de 06 de dezembro de 2021, em simetria com a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, tem como objetivo dar visibilidade e transparência aos serviços prestados pelo Município de Taiacu, informando o usuário sobre os serviços prestados e as formas de acesso a esses serviços e os compromissos quanto aos padrões de qualidade de atendimento, na forma estabelecida pelo § 1º do artigo 7º da referida lei federal.

### SERVIÇOS OFERECIDOS

- I - Reclamação:** é o desagrado ou protesto quanto ao serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público;
- II - Solicitação:** pode indicar insatisfação, reclamação, noticiar problemas, deve apresentar um requerimento de atendimento de serviço;
- III - Sugestão:** apresenta ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública;
- IV - Elogio:** demonstra reconhecimento, apreço ou satisfação com o atendimento ou com a prestação de um serviço público.

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

Para encaminhar sua manifestação o usuário deverá acessar o formulário da Ouvidoria disponível na página eletrônica da Prefeitura Municipal de Taiacu <http://www.pmtaiacu.sp.gov.br/>, e preencher o cadastro no Login Cidadão, que é a chave de acesso aos serviços digitais do governo municipal.

O usuário deverá, obrigatoriamente, fornecer o nome, endereço de contato e telefone.

O sigilo de sua identidade será preservado, se expressamente manifestado no campo específico do formulário.

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

As questões pendentes de decisão judicial não são apreciadas pela Ouvidoria.



### PREFEITURA MUNICIPAL DE TAIACU

RUA RAUL MAÇONE, Nº 306 – CENTRO - CEP 14.725-000.  
TIAIACU - ESTADO DE SÃO PAULO  
CNPJ Nº 44.544.690/0001-15

#### PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

**Recebimento** – Gera um número de protocolo e envia a demanda para Ouvidoria;

**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 a complementação das informações;

**Encaminhamento** – A demanda é encaminhada para a Secretaria ou Departamento competente para que apresente sua resposta;

**Resposta ao Demandante** – Após validar a resposta enviada pelo interlocutor local, o Ouvidor 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 analisa a manifestação, buscando identificar os pontos críticos e possíveis melhorias.

#### PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

A Ouvidoria encaminhará resposta ao cidadão no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar do recebimento da manifestação, podendo ser prorrogado de acordo com a complexidade do assunto, sendo o cidadão devidamente informado sobre a prorrogação.

#### FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Eletrônico, presencial, telefônico e correio.

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

Presencial: Prefeitura Municipal de Taiacu - Rua Raul Maçone, Nº 306 – Centro  
Eletronicamente: <http://www.pmtaiacu.sp.gov.br/>  
Via Telefone: (16) 3275-6400 - Ramal: 213



### PREFEITURA MUNICIPAL DE TAIACU

RUA RAUL MAÇONE, Nº 306 – CENTRO - CEP 14.725-000.  
TAIAÇU - ESTADO DE SÃO PAULO  
CNPJ Nº 44.544.690/0001-15

Via Correios: Prefeitura Municipal de Taiacu - A/C: Ouvidoria - Rua Raul Maçone, Nº 306 – Centro – Taiacu/SP – CEP: 14.725-000

#### PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Celeridade e qualidade das respostas às demandas dos usuários;

Objetividade e imparcialidade no tratamento das manifestações;  
Gratuidade de seus serviços e atividades;

Pessoalidade e informalidade das relações estabelecidas com seus usuários;

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

#### PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO

O atendimento é imediato, a partir do recebimento do e-mail de confirmação da demanda com o número de protocolo.

#### PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Após receber as manifestações pelos diferentes canais de entrada, a Ouvidoria 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 ao serviço público prestado por órgãos ou entidades do Poder Executivo Municipal, se é matéria que deve tramitar no canal de ouvidoria 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.