



## **OUVIDORIA MUNICIPAL DE TABATINGA SP**

A *Carta de Serviço ao Usuário* tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços prestados pela Ouvidoria Municipal, as formas de acesso a esses serviços, bem como, seu compromisso com a qualidade de atendimento.

### **O QUE É A OUVIDORIA MUNICIPAL?**

A Ouvidoria Municipal é um **canal de comunicação** entre o **cidadão e a administração**. Ela tem previsão na Lei Federal nº 13.460, de 26.06.2017, é regulamentada pela Instrução nº 1 da Ouvidora-geral da União da Controladoria-Geral da União, de 05.11.2014 e pela Lei Municipal nº 2.199/2018, de 18 de setembro de 2018.

### **SERVIÇOS OFERECIDOS:**

A Ouvidoria recebe as **manifestações dos cidadãos**, que podem ser **solicitações, reclamações, sugestões, denúncias, elogios**, encaminha à Secretaria competente ou ao responsável pela informação, que responderá no prazo legal.

### **AS MANIFESTAÇÕES SE CLASSIFICAM COMO:**

**Sugestão:** através da sugestão você pode propor alguma ideia ou a formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal.

**Elogio:** através do elogio você pode demonstrar sua satisfação com algum serviço que foi prestado ou com o atendimento.

**Solicitação:** esta solicitação é o requerimento de adoção de alguma providência por parte da Administração.



**Reclamação:** meio em que você pode demonstrar sua insatisfação relativa a serviço público.

**Denúncia:** comunicação sobre ato ilícito, que deve ser encaminhado aos órgãos de controle interno ou externo para resolução.

### **QUAIS DADOS SÃO NECESSÁRIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:**

Ao preencher o **Formulário de Manifestação** (modelo disponível no site oficial do Município, conforme explicações no item abaixo) ou enviar e-mail para [ouvidoria@tabatinga.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@tabatinga.sp.gov.br) deverá informar os seguintes dados:

**Nome completo, CPF, e-mail, telefone, cidade/UF, tipo de manifestação, escrever a mensagem, colocar data e assinar, caso seja formulário físico.**

No site oficial do Município, no **Portal Municipal no menu ouvidoria**, ou através do link : <https://tabatinga.sp.gov.br/paginas/portal/ouvidoria/inicio> ,você deve preencher os **Dados Cadastrais** nos campos específicos solicitados para o acompanhamento da demanda. Caso seja uma denúncia e você não queira preencher todos os Dados Cadastrais faça a opção por “De Forma Anônima”, deverá apenas preencher sua denúncia, para que a resposta possa ser encaminhada.



## **MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:**

### **1) Através do e-mail institucional:**

Envie o **Formulário de Manifestações preenchido** para o e-mail [ouvidoria@tabatinga.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@tabatinga.sp.gov.br), disponível para baixar:

- no site oficial do Município de Tabatinga na aba “**Ouvidoria**”, com a descrição de Publicações e Formulário para Preenchimento.

- ou direto no link: abaixo:

<https://tabatinga.sp.gov.br/DownloadServlet?id=cgaq4obc7xuuonby3cgj39tglwexjm7m>

### **2) Através do Portal Municipal:**

Acesse o portal Ouvidoria, no site do Município de Tabatinga, clicando no menu ouvidoria ou direto no link: <https://tabatinga.sp.gov.br/paginas/portal/ouvidoria/enviar>

### **3) Pessoalmente:**

Compareça na Ouvidoria localizada na Prefeitura, Rua Dario Rodrigues Louzada, 338 bairro centro, e preencha o **Formulário de Manifestações físico** ou faça sua manifestação, que será reduzida a termo, levando a assinatura do usuário.



### **ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DA MANIFESTAÇÃO:**

- 1 - RECEBIMENTO das manifestações, avaliação do conteúdo e, se necessário, reclassificação do tipo de manifestação;
- 2 - ENTREGA DE RECIBO ou PROTOCOLO DE MANIFESTAÇÃO ao usuário contendo o prazo para a resposta;
- 3 - ENCAMINHAMENTO ao setor responsável para resposta ou providência em até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.
- 4 - ENVIO DA RESPOSTA, da decisão da administração ao cidadão (ciência) ou INFORMAÇÃO ao cidadão sobre os encaminhamentos, no caso de prorrogação do prazo.
- 5 - ARQUIVAMENTO após conclusão das manifestações.

### **PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**

O prazo para resposta é de até **20 dias, prorrogáveis** por mais **10 dias**, com **justificativa**. Se não for possível responder de forma conclusiva neste prazo, a Ouvidoria **informará** através de resposta intermediária o cidadão, os encaminhamentos feitos, podendo solicitar novas informações.

A contagem do prazo será feita a partir do dia posterior ao pedido. O pedido feito após as 16:00 será considerado como realizado no dia útil seguinte, para fins de contagem do prazo. Se o prazo final cair em fim de semana ou feriado, será prorrogado para o dia útil seguinte.



### **CONSULTE A SUA MANIFESTAÇÃO:**

Caso você tenha realizado sua manifestação no **Portal Eletrônico**, pode **acompanhá-la** em “**Consultar Protocolo**”, informando o **Número do Protocolo** recebido e o **e-mail** utilizado durante o registro da sua manifestação.

Se você realizou sua manifestação pessoalmente ou por e-mail, pode entrar em contato direto com a Ouvidoria ou aguardar o prazo para resposta.

### **TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO:**

O atendimento se dará de forma imediata. No caso de haver mais pessoas para atendimento, será observada a ordem de chegada.

### **PRIORIDADES NO ATENDIMENTO:**

Será proporcionado atendimento prioritário aos idosos (maiores de 60 anos), as gestantes e às pessoas com deficiência.

### **COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE ATENDIMENTO:**

Serão realizadas pesquisas de satisfação, a serem regulamentadas, com o objetivo de aperfeiçoar os serviços, que levantarão:

- a satisfação do usuário com o serviço prestado;
- a qualidade do atendimento;
- o cumprimento dos compromissos e prazos estabelecidos;
- a quantidade de manifestações no período;
- a melhoria da prestação dos serviços.



### ***ACESSO À INFORMAÇÃO:***

Para fazer pedidos solicitando dados, documentos, arquivos, entre outros, existe o Portal de Acesso à Informação, canal específico disponível no link:

As solicitações de Acesso à Informação estão regulamentadas pela Lei Federal nº 12.527/2011.

### ***DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO:***

Ouvidoria: (16) 3321-9500.

E-mail: [ouvidoria@tabatinga.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@tabatinga.sp.gov.br)

*Através da participação do cidadão,  
a Ouvidoria pode identificar situações a serem melhoradas  
e propor o aprimoramento de serviços prestados!*