



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ

(Lei Estadual nº. 8.506 de 27 de dezembro de 1993)

"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"

(Lei Municipal nº. 3.452 de 16 de outubro de 2009)

CNPJ 46.638.714/0001-20

Rua 7 de Setembro, nº. 701 – Centro – Tremembé/SP – CEP 12120-000

www.tremembe.sp.gov.br | Tel. (12) 3607-1000 | tremembe@tremembe.sp.gov.br

DECRETO Nº 6.261, DE 29 DE SETEMBRO DE 2021.

"Regulamenta a 'Carta de Serviços ao Usuário', da Ouvidoria da Prefeitura Municipal da Estância Turística de Tremembé, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e Decreto Municipal nº 6.260, de 27 de setembro de 2021 e dá outras providências".

CLEMENTE ANTONIO DE LIMA NETO, Prefeito Municipal da Estância Turística de Tremembé, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais, e;

CONSIDERANDO as disposições constantes na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e nos termos do Decreto Municipal nº 6.260, de 27 de setembro de 2021;

CONSIDERANDO que a "Carta de Serviços ao Usuário" tem por objetivo informar o cidadão sobre os serviços prestados pela Administração Municipal, bem como as formas de acesso a estes, seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público;

DECRETA:

ARTIGO 1º - Ficam regulamentados no âmbito do Município da Estância Turística de Tremembé, os procedimentos referentes à Ouvidoria Municipal, no que concerne à divulgação da "Carta de Serviços ao Usuário", da Ouvidoria da Prefeitura Municipal da Estância Turística de Tremembé", conforme constante no "Anexo I" deste Decreto.

ARTIGO 2º - Este Decreto vigorará a partir da data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ

(Lei Estadual nº. 8.506 de 27 de dezembro de 1993)

"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"

(Lei Municipal nº. 3.452 de 16 de outubro de 2009)

CNPJ 46.638.714/0001-20

Rua 7 de Setembro, nº. 701 – Centro – Tremembé/SP – CEP 12120-000

www.tremembe.sp.gov.br | Tel. (12) 3607-1000 | tremembe@tremembe.sp.gov.br

Prefeitura Municipal da Estância Turística de Tremembé, em 29 de setembro de 2021.

CLEMENTE ANTONIO DE LIMA NETO

Prefeito Municipal

Publicado e Registrado na Secretaria da Prefeitura Municipal da Estância Turística de Tremembé, em 29 de setembro de 2021.

ELIANA MARIA NEVES DE LIMA

Coordenadora dos Serviços da Secretaria





PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ

(Lei Estadual nº. 8.506 de 27 de dezembro de 1993)

"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"

(Lei Municipal nº. 3.452 de 16 de outubro de 2009)

CNPJ 46.638.714/0001-20

Rua 7 de Setembro, nº. 701 – Centro – Tremembé/SP – CEP 12120-000

www.tremembe.sp.gov.br | Tel. (12) 3607-1000 | tremembe@tremembe.sp.gov.br

Anexo I

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO, DA OUVIDORIA DA PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ.

A presente **Carta de Serviços ao Usuário** tem por escopo informar aos cidadãos tremembeenses e aos usuários das atividades relacionadas à administração municipal, sobre os serviços prestados pela Ouvidoria Municipal, as formas de acesso a estes, bem como, seu compromisso com a qualidade de atendimento e obediência ao interesse público.

1) O QUE É A OUVIDORIA MUNICIPAL?

1.1) A Ouvidoria Municipal é um canal de comunicação entre o cidadão e a administração municipal.

1.2) Ela tem previsão na Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017, e no Município da Estância Turística de Tremembé está regulamentada pelo Decreto Municipal nº 6.260, de 27 de setembro de 2021.

2) SERVIÇOS DISPONÍVEIS:

2.1) A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, que podem ser solicitações, reclamações, sugestões, denúncias ou elogios, ou qualquer outro que, no interesse da administração municipal possa servir de meio hábil para a adoção de providências em prol de indivíduos ou do Município, encaminhando à Secretaria competente ou ao responsável pelo setor ou pela informação, que responderá dentro do prazo legal.

3) AS MANIFESTAÇÕES SE CLASSIFICAM COMO:

3.1) Sugestão: através da sugestão você pode propor alguma ideia ou a formulação de proposta de aprimoramento de políticas públicas e/ou serviços prestados pela administração municipal;

3.2) Elogio: através do elogio você pode demonstrar sua satisfação com algum serviço que foi prestado ou com atendimento;





PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ

(Lei Estadual nº. 8.506 de 27 de dezembro de 1993)

"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"

(Lei Municipal nº. 3.452 de 16 de outubro de 2009)

CNPJ 46.638.714/0001-20

Rua 7 de Setembro, nº. 701 – Centro – Tremembé/SP – CEP 12120-000

www.tremembe.sp.gov.br | Tel. (12) 3607-1000 | tremembe@tremembe.sp.gov.br

3.3) Solicitação: é o requerimento de adoção de alguma providência por parte da administração que deva ser adotada, após criteriosa análise pelo setor responsável;

3.4) Denúncia: comunicação sobre ato ilícito, que deve ser encaminhado aos setores e/ou órgãos competentes para apuração e resolução;

3.5) Reclamação: manifestação voltada ao aprimoramento da ação governamental ou de sua correção;

3.6) Informação: pergunta voltada a determinada situação cujo entendimento não se faça claro para o usuário ou necessite de esclarecimento.

4) QUAIS SÃO OS DADOS NECESSÁRIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

4.1) Ao preencher o documento de exposição de manifestação e enviar através do e-mail (ouvidoria@tremembe.sp.gov.br), ou por intermédio do sítio oficial do Município, o usuário deverá informar os seguintes dados:

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

4.3) No sítio oficial do Município, você deve preencher os dados específicos solicitados para o acompanhamento da demanda. Caso seja uma denúncia e você não queira preencher todos os dados cadastrais, deverá apenas informar um e-mail, para que a resposta possa ser posteriormente encaminhada. Caso não queira se identificar, por consequência, a administração municipal não enviará resposta, sendo considerada "Comunicação".

5) MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

5.1) Através do e-mail institucional: ouvidoria@tremembe.sp.gov.br;



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ

(Lei Estadual nº. 8.506 de 27 de dezembro de 1993)

"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"

(Lei Municipal nº. 3.452 de 16 de outubro de 2009)

CNPJ 46.638.714/0001-20

Rua 7 de Setembro, nº. 701 – Centro – Tremembé/SP – CEP 12120-000

www.tremembe.sp.gov.br | Tel. (12) 3607-1000 | tremembe@tremembe.sp.gov.br

5.2) no **sítio oficial do Município** no link "Ouvidoria", clicando em "Criar Registro de Atendimento";

5.3) Comparecendo pessoalmente na Ouvidoria, que está instalada no Paço Municipal "Vereador Renato Vargas", que está localizado na Rua Sete de Setembro, 701, Centro, CEP 12120-000, Tremembé/SP, onde poderá fazer sua manifestação, que será reduzida a termo;

5.4) Por telefone: (12) 3607-1025.

6) ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DA MANIFESTAÇÃO:

6.1) RECEBIMENTO das manifestações, avaliação do conteúdo e, se necessário, reclassificação do tipo de manifestação;

6.2) ENTREGA DE RECIBO ou PROTOCOLO ELETRÔNICO DE MANIFESTAÇÃO ao usuário contendo o prazo para resposta;

6.3) ENCAMINHAMENTO ao setor responsável para resposta ou providência em até 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias;

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

6.5) ARQUIVAMENTO após conclusão das manifestações.

7) PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

7.1) O prazo para resposta é de até **30 (trinta) dias prorrogáveis** por mais **uma vez por igual período**, com **justificativa**;

7.2) 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;

7.3) A contagem do prazo será feita a partir do dia posterior ao pedido.



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ

(Lei Estadual nº. 8.506 de 27 de dezembro de 1993)

"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"

(Lei Municipal nº. 3.452 de 16 de outubro de 2009)

CNPJ 46.638.714/0001-20

Rua 7 de Setembro, nº. 701 – Centro – Tremembé/SP – CEP 12120-000

www.tremembe.sp.gov.br | Tel. (12) 3607-1000 | tremembe@tremembe.sp.gov.br

8) CONSULTE A SUA MANIFESTAÇÃO:

8.1) Caso você tenha realizado sua manifestação pessoalmente ou por e-mail, poderá entrar em contato direto com a Ouvidoria ou aguardar o prazo para resposta;

8.2) Se a manifestação for realizada através do portal é possível acompanhá-la eletronicamente.

9) TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO:

9.1) O tempo de espera para o atendimento presencial se dará de forma imediata, porém caso haja mais pessoas será observada a ordem de chegada.

10) PRIORIDADES NO ATENDIMENTO:

10.1) Presencialmente será proporcionado atendimento prioritário aos idosos (maiores de 60 anos), às gestantes e às pessoas com deficiência.

11) COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE ATENDIMENTO:

11.1) Serão realizadas pesquisas de satisfação, a serem regulamentadas, com o objetivo de aperfeiçoar os serviços, devendo ser avaliada a satisfação do usuário com o serviços prestado; a qualidade do atendimento; o cumprimento dos compromissos e prazos estabelecidos; a quantidade de manifestações no período e a melhoria da prestação dos serviços.

12) DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO:

Telefone: (12) 3607-1025

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

Atualizado em setembro de 2021.

