



Prefeitura Municipal de Platina

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ 44.543.999/0001-90

Fones: (18) 3354-1171 | 3354-1182 | 3354-1261 | 99632-9019
site: www.platina.sp.gov.br | e-mail: secretaria@platina.sp.gov.br



Terra querida, plena de humildade e cidadania.
Gestão 2021/2024

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE PLATINA/SP.

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.

O QUE É A OUVIDORIA?

A Ouvidoria Municipal de Platina-SP, foi instituída através da Lei nº 1.287 de 1º de junho de 2021, regulamentada pelo Decreto nº. 1.828 de 15 junho de 2021, com a finalidade de apurar as reclamações concernentes à prestação de serviços da administração pública direta e indireta, bem como das entidade privadas que operem com recursos públicos na prestação de serviços à população.

Ouvidoria é um espaço em que você pode apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. E a Ouvidoria Pública é uma espécie de “ponte” entre você e a Administração Pública (que são os órgãos, entidades e agentes públicos que trabalham nos diversos setores do governo federal, estadual e municipal).

A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração do caso.

Além disso, a partir das informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares no órgão ou entidade.

Informações sobre a Ouvidoria Pública Municipal

I – Localização:

Rua Prof. Maria Amélia de Azevedo, 267

II – Horário de Funcionamento:

De Segunda à Sexta-Feira das 08h00 às 11:30 e das 13h00 às 16h00

24 Horas por dia no site **(Eletrônico)**

III – Telefone e E-mails específicos para orientação e esclarecimentos de dúvidas sobre a Ouvidoria Pública Municipal

Telefone:

(18) 3354-1135

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

Terra querida, plena de humildade e cidadania.

Gestão 2021/2024



Prefeitura Municipal de Platina

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ 44.543.999/0001-90

Fones: (18) 3354-1171 | 3354-1182 | 3354-1261 | 99632-9019
site: www.platina.sp.gov.br | e-mail: secretaria@platina.sp.gov.br



I - SERVIÇOS OFERECIDOS

A Ouvidoria Municipal recebe e encaminha sugestão, elogio, reclamação e denúncia.

SUGESTÃO: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal;

ELOGIO: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

RECLAMAÇÃO: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

DENÚNCIA: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

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

Os questionamentos da população podem ser feitos pessoalmente, via telefone mediante completa identificação e via eletrônica, através da internet.

Para encaminhar sua manifestação via internet, é necessário acessar o formulário disponível na página www.platina.sp.gov.br, clicar no link Ouvidoria, clicar em Acesso/Cadastro e preencher os dados solicitados no formulário Cadastre, para cadastrar o usuário. Assim que terminar o cadastro, irá ser direcionado ao seu e-mail um link que deverá ser clicado para ATIVAR seu cadastro. Caso já tenha o cadastro é só clicar em AVANÇAR, preencher com seu e-mail, senha e digitar o código mostrado e iniciar o cadastro do assunto desejado.

Clicar em Escolha o Assunto do Chamado: - Tipo: Pode ser Sugestão; Elogio; Reclamação ou Denúncia Solicitação ou Sugestão; Preencher o campo Mensagem com a explicação do Assunto solicitado, sendo que o sigilo de sua identidade será preservado, se expressamente manifestado o desejo; Caso precise enviar algum documento, utilize o botão abaixo (utilizar apenas arquivos PDF). Depois de Cadastrado o Assunto, o mesmo poderá ser acompanhado, através do número do Protocolo. As questões pendentes de decisão judicial não são apreciadas pela Ouvidoria Municipal.

Ao enviar a manifestação por e-mail ouvidoria@platina.sp.gov.br, não será gerado número de protocolo.

III - PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Terra querida, plena de humildade e cidadania.

- Recebimento – Gera um número de protocolo e envia a demanda para a Ouvidoria;
- Análise – Ouvidor analisa e valida a manifestação quanto ao seu conteúdo, se há pedido de sigilo e qual o órgão adequado para a resposta;
- Complemento - Se não for possível a validação, a Ouvidoria entra em contato como o demandante e solicita complemento de informações;
- Encaminhamento – A demanda é transferida para o



Prefeitura Municipal de Platina

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ 44.543.999/0001-90

Fones: (18) 3354-1171 | 3354-1182 | 3354-1261 | 99632-9019
site: www.platina.sp.gov.br | e-mail: secretaria@platina.sp.gov.br



Terra querida, plena de humildade e cidadania.
Gestão 2021/2024

órgão/entidade para que apresente sua resposta; • Monitoramento – A Ouvidoria Municipal recebe e avalia a qualidade da resposta da demanda; • Resposta ao demandante – Após validar a resposta enviada pelo Órgão, a Ouvidoria Municipal 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 Municipal arquiva a demanda concluída.

IV - PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.

O prazo para resposta é de quinze dias, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa expressa do órgão/entidade demandado.

V - FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.

- Pessoalmente;
- Por telefone, mediante completa identificação.
- Via eletrônica, através da internet

VI – LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.

- **Pessoalmente** - Rua Prof. Maria Amélia de Azevedo, 267 (de segunda à Sexta-Feira das 08h00 às 11:30 e das 13h00 às 16h00);
- **Por telefone**, 18-3354-11-35, mediante completa identificação;
- **Via eletrônica**, através da internet (www.platina.sp.gov.br/ouvidoria ou e-mail: ouvidoria@platina.sp.gov.br)

Todo o contato será oficializado por meio de relatório circunstanciado, em seguida, buscar-se-á informações e far-se-á averiguações no setor público que originou a reclamação, fazendo uma verificação entre os dados, em seguida, o caso, será repassado a autoridade superior.

VII - 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.



Prefeitura Municipal de Platina

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ 44.543.999/0001-90

Fones: (18) 3354-1171 | 3354-1182 | 3354-1261 | 99632-9019
site: www.platina.sp.gov.br | e-mail: secretaria@platina.sp.gov.br



Terra querida, plena de humildade e cidadania.
Gestão 2021/2024

VIII – 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 quinze dias, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa expressa do órgão/entidade demandado.

IX - MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

A Ouvidoria do Município de Platina-SP zela pelas seguintes diretrizes de trabalho:

- Transparência: disponibiliza o acesso às informações, garantindo o sigilo do demandante quando solicitado, ou necessário para o trâmite da matéria;
- Responsividade: o demandante sempre será informado da resposta de sua manifestação, ainda que a informação esteja indisponível;
- Responsabilização: compromisso com a informação prestada ao interessado;
- Equanimidade: atendimento personalizado, de forma justa, correta e imparcial e com tratamento igualitário de todos os demandantes;
- 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;

X - 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 é 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 Ouvidor encaminha a manifestação para a respectiva Secretaria para a devida resposta ao declarante;
- Na resposta ao demandante a Ouvidoria Municipal zelar pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários.

XI - MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO

A Ouvidoria Municipal não dispõe de mecanismo de consulta, tendo em vista que as solicitações são encaminhadas aos interlocutores locais nos respectivos órgãos que respondem à Ouvidoria Municipal, que analisa se a resposta está adequada e encaminha ao demandante.

Ouvidoria Municipal de Platina, 18 de outubro de 2022.

Livia Maciel Pereira Lima
Ouvidora Municipal