**QUESTIONÁRIO PARA LEVANTAMENTO DE SERVIÇOS OFERECIDOS PELA PREFEITURA DE PINDAMONHANGABA**

***ELABORAÇÃO DE CARTA DE SERVIÇOS***

Favor preencher uma ficha desta para cada serviço oferecido.

Para consultar exemplos de preenchimento consulte:

* Município de Sorocaba: <http://www.sorocaba.sp.gov.br/Carta-Servicos>
* Município de Mogi das Cruzes: <http://www.mogidascruzes.sp.gov.br/servicos/todos-os-assuntos>

**Serviço:**

Ouvidoria Geral

**Descrição:**

Atribuições: a) Coordenar, avaliar e controlar as atividades e serviços relacionados as competências institucionais da Ouvidoria, provendo os meios necessários à sua adequada e eficiente prestação; b) Zelar pela intermediação das relações entre os cidadãos que as demandam e os órgãos ou entidades da Administração Municipal, promovendo a qualidade da comunicação entre eles e a formação de laços de confiança e colaboração mútua; c) Representar a Ouvidoria diante das demais unidades administrativas dos órgãos da Administração Municipal, dos demais entes públicos e poderes perante a sociedade; d)Promover o acompanhamento dos registras das reclamações dos cidadãos, de modo que a sua demanda seja efetivamente considerada e tratada à luz dos seus direitos constitucionais e legais; e) Coordenar os canais de acesso direto com os órgãos da Administração Municipal para busca de direitos, obtenção de informações e apresentação de opiniões e sugestões pelos cidadãos; f) Supervisionar o recebimento, o exame e o encaminhamento às unidades administrativas competentes da Administração Municipal as reclamações, as solicitações de informação, as denúncias, as sugestões, e os elogios dos cidadãos e outras partes interessadas, a respeito da atuação do órgão ou entidade publica; g) Realizar a mediação administrativa junto às unidades ou órgãos da Administração Municipal com vista à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelos cidadãos, bom como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido, para resposta ao demandante; h) Promover e encaminhar os relatórios estatísticos das atividades da ouvidoria ao Prefeito e Secretarias; i) assessorar o Prefeito nos assuntos relacionados com as atividades da Ouvidoria Pública; j) Demais atribuições pertinentes;

**Forma de atendimento:**

Presencial, telefone e e-mail;

**Telefone:**

12 3644-5651 ou 3644-5652;

**E-mail:**

ouvidoria@pindamonhangaba.sp.gov.br

**Serviço on-line**

Via site da Prefetura.

**Local de atendimento:**

Paço Municipal – Avenida Nossa Senhora do Bom Sucesso, 1400 – Alto do Cardoso – Pindamonhangaba / São Paulo - CEP: 12420-010;

**Dia e horário de atendimento:**

De segunda a sexta feira das 08:00h às 17:00h;

**Previsão de tempo de espera na área de atendimento:**

Atendimento sem tempo de espera;

**Secretarias e Órgãos envolvidos:**

Todas, da Administração Municipal;

**Meios de contato:**

Já descritos anteriormente;

**Quem pode solicitar:**

Todo e qualquer cidadão, munícipe ou não. Qualquer pessoa jurídica;

**Requisitos:**

Sem requisitos obrigatórios.

**Fluxo:**

Após abertura da manifestação, encaminha-se a mesma à Secretaria ou Diretoria respectiva, aguardando-se alguns dias, e não tendo a resposta, passa-se a “cobrar” a referida manifestação;

**Documentos necessários:**

Nome, endereço e telefone, garantido o anonimato;

**Forma de acompanhamento:**

Via telefone, Via protocolo on-line ou por e-mail;

**Prazo:**

30 dias, prorrogado por mais 30 dias, mediante justificativa;

**Taxas:**

Não há taxas a serem pagas;

**Anexos:**

**Observações:**