

## **DECRETO Nº 8.500, DE 24 DE AGOSTO DE 2022**

Dispõe sobre a regulamentação dos procedimentos referentes à Ouvidoria da Prefeitura da Estância Turística de Campos do Jordão, E-SIC e a criação da Carta de Serviço ao Usuário.

**MARCELO PADOVAN**, Prefeito da Estância Turística de Campos do Jordão, Estado de São Paulo, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei; 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 da Leis Municipais nº. 4095 de 15 de dezembro de 2021, 4100 de 30 de dezembro de 2021 e Decreto nº 8400 de 03 de janeiro de 2022 e, alterações.

**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:**

**Art. 1º.** Ficam regulamentados no âmbito do Município da Estância Turística de Campos do Jordão, os procedimentos referentes à Ouvidoria Municipal, no que concerne à divulgação da “Carta de Serviço ao Usuário”, da Ouvidoria da Prefeitura Municipal da Estância Turística de Campos do Jordão, conforme constante no Anexo Único, deste Decreto.

**Art. 2º.** Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Prefeitura da Estância Turística de Campos do Jordão,  
Aos 24 de agosto de 2022.

**MARCELO PADOVAN**  
**Prefeito Municipal**

Publicado de acordo com as formalidades legais pelo SAOFI,  
em 24 de agosto de 2022.

CECÍLIA CARDOSO ALMEIDA  
Chefe da Seção de Atos Oficiais

**DECRETO Nº 8.500, DE 24 DE AGOSTO DE 2022**  
**ANEXO ÚNICO – CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO, DA OUVIDORIA DA**  
**PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE CAMPOS DO JORDÃO**

A presente **Carta de Serviço ao Usuário** tem por escopo informar aos cidadãos jordanenses e aos usuários das atividades relacionadas à administração municipal, sobre os serviços prestados pela Ouvidoria Municipal e pelo Sistema E-SIC, as formas de acesso a estes, bem como, seus compromissos com qualidade de atendimento e obediência ao interesse público.

1. O que é a Ouvidoria Municipal?

1.1 A Ouvidoria está prevista na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e no Município da Estância Turística de Campos do Jordão está regulamentada pelas Leis Municipais nº. 4095 de 15 de dezembro de 2021, 4100 de 30 de dezembro de 2021 e Decreto nº 8400 de 03 de janeiro de 2022 e suas alterações. A Ouvidoria Municipal é um canal de comunicação entre o cidadão e a administração municipal e contribui para a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

2. Serviços disponíveis:

2.1 A Ouvidoria Municipal 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 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:** Proposição de uma ideia ou proposta de aprimoramento da prestação de serviços que poderá ser adotada, após criteriosa análise pelo setor responsável;

3.2 **Elogio:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou pelo atendimento recebido relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento.

3.3 **Solicitação:** é o requerimento de adoção de alguma providência por parte da administração;

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

3.5 **Reclamação:** Manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público, revelando a ineficiência de um serviço oferecido ou atendimento recebido.

3.6 **Solicitação de Informação:** Solicitação de informação ou esclarecimento sobre a prestação de serviços públicos. Esse tipo de manifestação deverá ser, preferencialmente, registrado pelo sistema E-SIC.

**DECRETO Nº 8.500, DE 24 DE AGOSTO DE 2022**  
**ANEXO ÚNICO – CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO, DA OUVIDORIA DA**  
**PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE CAMPOS DO JORDÃO**  
**(CONTINUAÇÃO)**

**4. Meios para registrar a manifestação e dados necessários:**

4.1. No sítio oficial do Município na área “Ouvidoria”, clicando em “Criar Registro de Atendimento”, onde a manifestação poderá ser registrada como nominal, anônima ou sigilosa. Caso o atendimento seja registrado nominal ou sigiloso é necessário que possua cadastro prévio no sistema, onde será obrigatório o preenchimento do nome completo, CPF e endereço completo

4.2. Pelo e-mail institucional: [ouvidoria@camposdojordao.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@camposdojordao.sp.gov.br);

4.3. Pelo telefone (12) 3668-5550;

4.4. Presencialmente na Ouvidoria, que está localizada na Av. Dr. Januário Miraglia, 806 – Abernêssia, CEP: 12.460-000, Campos do Jordão-SP, onde o cidadão poderá preencher um formulário ou relatar a manifestação ao ouvidor(a);

4.1.1. Os atendimentos registrados por meio dos canais citados nos itens 4.2, 4.3 e 4.4 serão obrigatoriamente inseridos no Sistema de Atendimento da Ouvidoria;

4.1.2. As manifestações registradas de forma anônima são consideradas "Comunicações" e não será possível o seu acompanhamento, conforme definido na Lei nº 13.460 / 2017.

**5. Etapas para processamento da manifestação:**

5.1 Recebimento das manifestações o conteúdo é avaliado e, se necessário, reclassificado quanto ao tipo de manifestação;

5.2 Nos atendimentos realizados por telefone e presencialmente, caso haja interesse o cidadão será informado sobre o modo de acompanhamento da manifestação;

5.3 Encaminhamento ao setor competente pela resposta ao cidadão ou providências;

5.4 Há o acompanhamento de todas as etapas do andamento da manifestação. A resposta ao cidadão deve ser objetiva, imparcial e rápida. Caso a resposta do setor, órgão ou entidade não seja satisfatória, deve-se reiterar o pedido de resposta, apontando os pontos a serem esclarecidos.

5.5 Envio de resposta do setor competente ao cidadão (ciência) ou justificativa da necessidade de prorrogação do prazo;

5.6 Arquivamento após conclusão do atendimento.

**6. Prazo máximo para prestação do serviço:**

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

6.2 Se não for possível responder de forma conclusiva neste prazo, a Ouvidoria informará através de resposta intermediária o cidadão, sobre os encaminhamentos feitos, podendo solicitar novas informações;

6.3 A contagem do prazo será feita a partir do dia posterior ao registro da manifestação.

**DECRETO Nº 8.500, DE 24 DE AGOSTO DE 2022**  
**ANEXO ÚNICO – CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO, DA OUVIDORIA DA**  
**PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE CAMPOS DO JORDÃO**  
**(CONTINUAÇÃO)**

7. Consulta da manifestação:

7.1 As manifestações registradas por meio do sítio oficial da Prefeitura Municipal poderão ser acompanhadas eletronicamente utilizando o número gerado pelo atendimento;

7.2 Caso a manifestação tenha sido encaminhada por e-mail, há mais de trinta dias e o munícipe não tenha recebido resposta, poderá entrar em contato com a Ouvidoria pelos canais citados no item 4.

7.3 Os atendimentos realizados por telefone ou presencialmente poderão entrar em contato com a Ouvidoria pelos canais citados no item 4.

8. Tempo de espera no atendimento:

8.1 O atendimento presencial se dará de forma imediata, respeitando a ordem de chegada.

9. Prioridade no atendimento:

9.1 10.1 Presencialmente será proporcionado atendimento prioritário aos idosos (maiores de 60 anos), às gestantes, às pessoas com deficiência, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela Lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

10. Compromisso com a qualidade de atendimento:

10.1 Serão realizadas pesquisas de satisfação, a serem regulamentadas, com objetivo de aperfeiçoar os serviços, devendo ser avaliada a satisfação do usuário com o serviço prestado; a qualidade do atendimento; o cumprimento dos prazos estabelecidos.

11. A Ouvidoria Municipal também é responsável pelo atendimento ao Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (E-SIC), canal utilizado preferencialmente para solicitação de acesso à informação, previsto na Lei nº 12.527/2011.

11.1. O pedido de acesso à informação poderá ser realizado diretamente no sítio oficial da Prefeitura Municipal ou pelos outros canais de contato com a Ouvidoria.

12. Etapas para processamento da manifestação:

12.1. Após a revisão do atendimento pelo Ouvidor(a), a demanda será encaminhada ao setor responsável para manifestação;

12.2. Há o acompanhamento de todas as etapas do andamento da manifestação. A resposta ao cidadão deve ser objetiva, imparcial e rápida. Caso a resposta do setor, órgão ou entidade não seja satisfatória, deve-se reiterar o pedido de resposta, apontando os pontos a serem esclarecidos.

**DECRETO Nº 8.500, DE 24 DE AGOSTO DE 2022**  
**ANEXO ÚNICO – CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO, DA OUVIDORIA DA**  
**PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE CAMPOS DO JORDÃO**  
**(CONTINUAÇÃO)**

12.3. Envio de resposta do setor competente ao cidadão (ciência) ou justificativa da necessidade de prorrogação do prazo;

12.4. Quando se tratar de Processos Administrativos, o cidadão deverá ser orientado a protocolizar no setor de Protocolo Geral e aguardar contato para retirada ou acesso ao processo, que poderá se dar pelos canais digitais ou presencialmente.

12.5. Arquivamento após conclusão do atendimento.

13. Prazo máximo para prestação do serviço:

13.1. O prazo para resposta é de até 30 (trinta) dias prorrogáveis por 10 dias mediante justificativa.

14. A consulta da manifestação e tempo de espera no atendimento são os mesmos que os atendimentos realizados pelo Sistema de Atendimento da Ouvidoria.

15. De acordo com o disposto na Lei Federal nº. 13.022/2014, a Guarda Civil Municipal de Campos do Jordão - GCMCJ poderá implantar Ouvidoria.

15.1. O atendimento pela Ouvidoria da GCMCJ poderá ser realizado por meio da Ouvidoria Municipal, conforme item 2 e, seguintes.

**DECRETO Nº 8.500, DE 24 DE AGOSTO DE 2022**  
**ANEXO ÚNICO – CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO, DA OUVIDORIA DA**  
**PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE CAMPOS DO JORDÃO**  
**(CONTINUAÇÃO)**

<b>OUVIDORIA DA PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE CAMPOS DO JORDÃO</b>	
Tipo de Documento: Ficha de Atendimento de Ouvidoria	
Segredo de Justiça:	
Origem:	Data:
Tipo de Manifestação:	
Dados do Cidadão:	
Nome:	
CPF:	
Endereço:	
Telefone:	
E-mail:	
Dados da Ocorrência:	
Data da Ocorrência:	
Endereço do Fato:	
CEP:	
Logradouro:	
Complemento:	
Bairro:	
Ponto de Referência:	
Envolvidos:	
Manifestação:	