



*Prefeitura Municipal de Areias*  
Estado de São Paulo  
Praça Nove de Julho, 202 Centro Tel.: (12) 3107-1200 - Areias - Cep: 12 820 000



## **CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA MUNICIPAL**

### **DESCRIÇÃO:**

A Carta de Serviços, 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.

### **REQUISITOS:**

Para encaminhar sua manifestação é necessário acessar o formulário disponível na página [www.areas.sp.gov.br/ouvidoria/](http://www.areas.sp.gov.br/ouvidoria/) e preencher o cadastro.

Você deverá, obrigatoriamente, fornecer o nome, e-mail, endereço de contato e telefone. O sigilo de sua identidade será preservado, se expressamente manifestado no campo específico do formulário.

Depois de enviada a sua manifestação, você receberá um e-mail para confirmação com um número de protocolo e, se necessário, poderá ser solicitada a complementação de dados.

As questões pendentes de decisão judicial não são apreciadas pela Ouvidoria-Geral do Município.

### **SERVIÇO ONLINE:**

Esse serviço é oferecido online.

### **TELEFONE:**

(12) 3107-9100

### **E-MAIL:**

[ouvidoria@areas.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@areas.sp.gov.br)

### **HORÁRIO DE ATENDIMENTO:**

De segunda à sexta, das 09h00min às 17h00min.



*Prefeitura Municipal de Areias*  
Estado de São Paulo  
Praça Nove de Julho, 202 Centro Tel.: (12) 3107-1200 - Areias - Cep: 12 820 000



**RECEBIMENTO** – Gera um número de protocolo e envia a demanda para a Ouvidoria Geral Municipal;

**ANÁLISE** – Ouvidor analisa e valida a manifestação quanto ao seu conteúdo, se é caso 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 ouvidoria setorial ou para o órgão/entidade para que apresente sua resposta;

**MONITORAMENTO** – A Ouvidoria Geral Municipal recebe e avalia a qualidade da resposta da demanda;

**RESPOSTA AO DEMANDANTE** – Após validar a resposta enviada pelo interlocutor local, a Ouvidoria-Geral 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 Geral do Município analisa a manifestação, buscando identificar os pontos críticos e possíveis melhorias.

**PERÍODO DE SOLICITAÇÃO:**

O prazo para resposta é de vinte dias, prorrogáveis por mais dez, mediante justificativa expressa do órgão/entidade demandado.

**MEIOS DE CONTATO:**

Eletrônico, presencial e telefônico.

**DIA E HORÁRIO DE ATENDIMENTO:**

**CENTRAL DE INFORMAÇÕES:** [www.areiassp.gov.br/ouvidoria/](http://www.areiassp.gov.br/ouvidoria/);

**PRESENCIAL:** na Ouvidoria, sede da Prefeitura de Municipal, localizada na Praça Nove de Julho, 202 - Centro - Areias/SP.

**POR E-MAIL:** [ouvidoria@areiassp.gov.br](mailto:ouvidoria@areiassp.gov.br);

**POR TELEFONE:** (12) 3107-9100;

**PRAZO:**

O atendimento é imediato, a partir do recebimento do e-mail de confirmação da demanda com o número de protocolo.



*Prefeitura Municipal de Areias*  
Estado de São Paulo  
Praça Nove de Julho, 202 Centro Tel.: (12) 3107-1200 - Areias - Cep: 12 820 000



Após o ingresso da demanda na Ouvidoria Geral Municipal o prazo é de vinte dias, prorrogáveis por mais dez, mediante justificativa expressa do órgão/entidade demandado.

#### **FORMA DE ACOMPANHAMENTO:**

Após receber as manifestações pelos diferentes canais de entrada, a equipe da Ouvidoria-Geral 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 sistema informatizado origina um número de protocolo e encaminha para o endereço de e-mail do demandante;

Na resposta ao demandante a Ouvidoria-Geral zelarà pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários.

#### **OBSERVAÇÕES:**

A Ouvidoria-geral do Município 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;

#### **LINKS ÚTEIS:**

[www.areas.sp.gov.br/](http://www.areas.sp.gov.br/)

#### **ÓRGÃO RESPONSÁVEL:**

Ouvidoria Municipal

#### **SECRETÁRIA RESPONSÁVEL:**

Gabinete do Prefeito