



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Em atendimento à Lei 13.460/2017, de 26 de junho de 2017.

PREFEITURA MUNICIPAL DE DUMONT – SP

CNPJ: 46.940.888/0001-43

Endereço: Praça Josefina Negri, nº 21

Telefone: (16) 3944-9100



Prefeitura Municipal de Dumont

Praça Josefina Negri, nº. 21 – Dumont – Fone: (16) 3944-9100 – Estado de São Paulo

INTRODUÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário é o instrumento que informa os cidadãos sobre os serviços prestados pelo órgão público.

Além de disponibilizar os serviços municipais, a Carta tem o compromisso de indicar como o usuário pode acessá-los e quais são os compromissos e padrões de atendimento.

O atendimento ao cidadão na entrega de políticas públicas de qualidade é sempre o objetivo finalístico da Gestão Pública, que deve primar pela modernização, eficiência, excelência e democratização de seus resultados, assegurando o princípio fundamental constitucional da cidadania.

Neste documento, o cidadão poderá conferir diversas informações, entre elas os serviços de seu interesse, a sua descrição e finalidade, as formas de acesso disponíveis e respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentado em princípios fundamentais – participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Além de aproximar a Administração dos cidadãos, a Carta de Serviços ao Usuário tem como objetivo proporcionar mais transparência sobre os serviços públicos oferecidos, simplificar a busca por informações e aumentar a eficácia e efetividade dos atendimentos.

Serve para melhorar a relação da Administração Pública com os cidadãos;
Divulgar os serviços prestados pelas organizações públicas e seu atendimento para que sejam amplamente conhecidos pela sociedade;
Fortalecer a credibilidade e a confiança da sociedade na Administração Pública, a qual preza pela eficiência e eficácia na prestação de serviços ao cidadão.
Nesse sentido, convidamos os cidadãos a conhecer nossa Carta de Serviços e descobrir o que a Prefeitura do Município de Dumont-SP tem a oferecer.

A **Carta de Serviços ao Cidadão**, conforme estabelecido pela *Lei federal 13.460/2017, de 26 de junho de 2017*, visa proporcionar visibilidade e transparência aos serviços ofertados pela administração pública, apresentando as vias de acesso e



Prefeitura Municipal de Dumont

Praça Josefina Negri, nº. 21 – Dumont – Fone: (16) 3944-9100 – Estado de São Paulo

os compromissos relativos aos padrões de qualidade esperados.

LISTA DE SERVIÇOS

Aqui, detalhamos todos os serviços prestados por nossos órgãos e entidades, incluindo, saúde, educação, assistência social, e mais.

Unidade/Setor	Telefone	E-mail	Responsável
Secretaria da Saúde	(16) 3944 -9200	saude@dumont.sp.gov.br	Santina Pelorca
Secretaria da Educação	(16) 3944-3010	educacao@dumont.sp.gov.br	Fernanda Balsmo
Secretaria de Esportes	(16) 3944-9100	esporte@dumont.sp.gov.br	Eugênio Almeida
Serviços Municipais	(16) 3944-1894	prefeitura@dumont.sp.gov.br	Devanir Moroti
Assistência Social	(16) 3944-1386	social@dumont.sp.gov.br	Mariza Balsamo
Gabinete	(16) 3944-9100	gabinete@dumont.sp.gov.br	Luciene Freiria
Planejamento e Administração	(16) 3944-9100	edsonrosa.gabinete@dumont.sp.gov.br	Edson Rosa

OUVIDORIA DO MUNICÍPIO

A **Ouvidoria do Município**, representa o núcleo central do Sistema Municipal de Ouvidoria do Poder Executivo, instituído pela *LEI COMPLEMENTAR Nº 147, DE 30 DE ABRIL DE 2021*. Sua missão principal é escutar a comunidade, avaliar sua percepção sobre a qualidade dos serviços públicos e colaborar na melhoria contínua da gestão.

OPÇÕES DE SERVIÇOS DE AVALIAÇÃO OFERECIDOS

A Ouvidoria acolhe e processa manifestações como reclamações, sugestões, elogios e solicitações de informações. Estas manifestações podem ser classificadas da seguinte maneira:



Prefeitura Municipal de Dumont

Praça Josefina Negri, nº. 21 – Dumont – Fone: (16) 3944-9100 – Estado de São Paulo

- **Reclamação:** Expressa insatisfação com um serviço, ação ou omissão por parte da administração ou de servidores públicos.
- **Solicitação:** Indica uma demanda por serviço ou atendimento, podendo incluir queixas.
- **Sugestão:** Propõe ideias ou melhorias para os serviços públicos.
- **Elogio:** Reconhecimento ou satisfação com o serviço ou atendimento recebido.

ACESSO AOS SERVIÇOS DE AVALIAÇÃO PELO CIDADÃO

Para registrar uma manifestação, o cidadão deve acessar o formulário online disponível no site <https://dumont.sp.gov.br>. É obrigatório fornecer nome, endereço de contato e telefone. O anonimato será garantido se assim solicitado no formulário. Após a submissão, um número de protocolo será enviado por e-mail para acompanhamento.

PROCESSAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

As etapas incluem:

1. **Recebimento:** A manifestação é registrada e direcionada à OGM.
2. **Análise:** Verificação e validação do conteúdo da manifestação.
3. **Complementação:** Solicitação de informações adicionais, se necessário.
4. **Encaminhamento:** Redirecionamento para órgão responsável ou ouvidoria setorial.
5. **Monitoramento:** Avaliação da qualidade da resposta fornecida.
6. **Resposta ao Cidadão:** Informações sobre o tratamento dado à manifestação.
7. **Conclusão:** Finalização após resposta satisfatória ao cidadão.

PRAZO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

A resposta inicial é prevista para até 15 (quinze) dias úteis após o registro, podendo ser estendido por mais dez dias, com justificativa.

FORMAS DE PRESTAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO

Os serviços podem ser acessados eletronicamente, presencialmente, por telefone, e-mail. Detalhes para contato e procedimentos para manifestações sobre a prestação dos serviços estão disponíveis em nosso site e nas dependências da prefeitura.



PRIORIDADES E DIRETRIZES

A Ouvidoria se compromete com a celeridade, qualidade, objetividade, imparcialidade, gratuidade, e ética no tratamento das demandas, assegurando a defesa da transparência e promovendo a participação cidadã na gestão pública.

Este documento reflete nosso compromisso em oferecer serviços públicos de qualidade, garantindo acessibilidade, eficiência e transparência em todas as interações com a comunidade.