



UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

A fiscalização do Município será exercida pelo sistema de controle interno, com atuação prévia, concomitante e posterior aos atos administrativos, objetivará a avaliação da ação governamental e da gestão fiscal dos administradores, por intermédio da fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial, quanto à legalidade, legitimidade, economicidade, aplicação das subvenções e renúncia de receitas.

SERVIÇOS OFERECIDOS:

Avaliar a execução de programas de governo, comprovar a legalidade e avaliar os resultados da gestão dos administradores públicos;

Elaborar o Plano Operativo Anual de Controle e mapeamento e avaliação de riscos, para conhecimento e aprovação do Chefe do Executivo;

Acompanhar, examinar e emitir parecer sobre prestação de contas;

Examinar as demonstrações contábeis e avaliar os resultados da gestão orçamentária, financeira e patrimonial nos órgãos da Administração;

Acompanhar a divulgação dos instrumentos de transparência da gestão fiscal nos termos da Lei de Responsabilidade Fiscal.

Requisitos, documentos, forma e informações necessárias para acessar o serviço:

a) Requisitos: O cidadão tem livre acesso as informações e ao acompanhamento dos atos da Administração, exceto as informações sigilosas. Qualquer cidadão poderá requerer informação não sendo necessário justificar o pedido, mas tão somente se identificar para que o pedido não seja inviabilizado.



b) Documentos: No desempenho de suas atribuições, a Unidade Central de Controle Interno poderá emitir instruções normativas e manuais de procedimentos de observância obrigatória no Município, de modo a conferir maior segurança independência e eficiência das rotinas de trabalho, bem como proporcionar a atuação objetiva do Controle Interno.

c) Forma: Prestar as informações que lhe forem solicitadas, de acordo com a Lei n.º 2.480/2019.

d) Informações necessárias para acessar o serviço: As atividades desenvolvidas são demonstradas por meio de processos, relatórios, auditorias, inspeções, pareceres e outros pronunciamentos voltados a identificar e sanar as possíveis irregularidades e estão disponíveis na Unidade Central de Controle Interno.

e) Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço: Trabalho de natureza contínua realizada durante o ano com prazos de tempo variados. A cada quadrimestre será emitido um Relatório Gerencial sobre as contas da Prefeitura Municipal de Caraguatatuba.

f) Forma de prestação do serviço: Os relatórios com as atividades desenvolvidas são encaminhados ao Prefeito Municipal para que tome conhecimento, bem como adote as medidas necessárias para solucionar eventuais inconsistências apontadas.

g) Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço: De segunda à sexta-feira, das 9h às 16h30, na Rua Luiz Passos Junior, 50, Centro – CEP 11660-900.

Compromissos e padrões de qualidade do atendimento:

Dar maior transparência aos atos públicos;

Orientar os agentes públicos sobre a correta gestão e aplicação dos recursos municipais;

Apoiar o controle externo, inclusive o Tribunal de Contas, no exercício de sua missão institucional.



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

GABINETE DO PREFEITO

- a) **Prioridades de atendimento:** Produzir informações estratégicas que possibilitem auxiliar na melhor tomada de decisões por parte dos gestores públicos.
- b) **Previsão do tempo de espera para o atendimento:** Todos os relatórios e documentos gerados na Unidade Central de Controle Interno – UCCI ficam a disposição dos órgãos de Controle Externo e do cidadão.
- c) **Mecanismos de comunicação com os usuários:** E-mail: controle.interno@caraguatatuba.sp.gov.br e pelo telefone (12)3897-8211.
- d) **Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:** Preferencialmente por meio do Sistema Eletrônico.
- e) **Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:** Correspondência eletrônica (e-mail).



FUNDO SOCIAL DE SOLIDARIEDADE

O **Fundo Social de Solidariedade** tem por objetivo desenvolver projetos sociais que contribuam com a qualidade de vida dos segmentos mais carentes da população, atuando na realização de ações emergenciais, programas e projetos que visam o resgate da autoestima e da dignidade humana, por meio da qualificação e capacitação profissional.

Para tanto, são articuladas ações e parcerias com as secretarias municipais, a iniciativa privada, órgãos do governo, instituições e sociedade civil, buscando a redução da desigualdade social e o atendimento emergencial em situações de risco.

Em seu atendimento diário a munícipes, procura dar as orientações necessárias de modo que a pessoa possa buscar um atendimento formal e seja devidamente acompanhado pela rede em suas necessidades.

O Fundo Social tem suas portas abertas para o contato direto com munícipes, instituições e grupos que se colocam à disposição para eventuais parcerias e realiza suas ações contando com o apoio das diversas secretarias municipais.

SERVIÇOS OFERECIDOS:

1. CURSOS DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

De acordo com a demanda são oferecidos cursos de qualificação profissional e capacitação, de forma que possam abrir novas possibilidades de geração de renda para aquela pessoa e, conseqüentemente, melhora da qualidade de vida familiar.



Os cursos podem ser ministrados por facilitadores contratados através de concurso, por voluntários ou instituições parceiras através de assinatura de convênio.

Abertas as inscrições, a divulgação é feita por todos os meios oficiais de comunicação, contando com o apoio dos diversos veículos de comunicação do município, como forma de prestação de serviços.

Para participar dos cursos, qualquer pessoa pode fazer a inscrição apresentando cópia dos documentos pessoais (RG, CPF e Título de Eleitor - para comprovar sua municipalidade) e comprovante de endereço. Esta exigência garante que o munícipe seja beneficiado com os cursos oferecidos e o investimento permaneça na cidade.

O critério para classificação pode ser aplicado através de seleção – interessados que demonstre através de entrevista, o grau de interesse pela profissão ou impostos pela instituição responsável pela certificação, caso exceda o número de interessados em relação ao número de vagas, pode ser proposto sorteio.

Os alunos deverão participar do curso em sua totalidade, devendo ter no máximo 01 (uma) falta justificada. Todos os alunos deverão assinar lista de presença.

Durante a aula, é solicitado que os alunos permaneçam identificados com avental ou camiseta do FSS.

O aluno receberá certificação de acordo com a avaliação do facilitador ou monitor responsável pelo curso.

2. DOAÇÃO DE ROUPAS, MÓVEIS E UTENSÍLIOS DOMÉSTICOS

A doação é oferecida a todos os usuários da rede através dos Centros de Referência da Assistência Social - CRAS, Núcleos de Atendimento. Podem ser feitas doações de roupas, sendo dez peças por membro da família, para moradores da mesma residência e/ou conforme a solicitação do profissional da área – assistente social, de acordo com a necessidade e vulnerabilidade socioeconômica.



O usuário deve apresentar documento emitido pelo CRAS no qual é acompanhado.

Também podem ser atendidos munícipes identificados pelos órgãos competentes que se encontram em situação de risco decorrentes de catástrofes naturais.

3. DOAÇÃO DE ALIMENTOS, PRODUTOS DE LIMPEZA E HIGIENE PESSOAL/FRALDAS E ROUPAS

A doação é oferecida a todos os usuários da rede através dos Centros de Referência da Assistência Social - CRAS, Núcleos de Atendimento. As doações podem ser feitas tendo como referência o número de moradores por residência ou conforme a solicitação do profissional da área – assistente social, de acordo com a necessidade e vulnerabilidade socioeconômica.

O usuário deve apresentar documento emitido pelo CRAS no qual é acompanhado.

Também podem ser atendidos munícipes identificados pelos órgãos competentes que se encontram em situação de risco decorrentes de catástrofes naturais.

As doações são feitas sempre que houver disponibilidade dos mesmos, considerando que são recebidos através de doações voluntárias e eventuais.

No caso dos móveis, fica o usuário responsável pela retirada e transporte do mesmo, salvo situações emergenciais e de risco, podendo o Fundo Social ou qualquer outra secretaria fazer a entrega domiciliar com as devidas autorizações.



4. EMPRÉSTIMO DE EQUIPAMENTOS DE SAÚDE

O Fundo Social Municipal pode fazer o empréstimo por comodato de equipamentos de saúde como: cadeira de rodas, cadeira de banho, muletas e bengalas, conforme a necessidade devidamente comprovada através de pedido ou orientação médica.

O equipamento é cedido por tempo determinado, de acordo com o caso, podendo ser renovado.

O empréstimo é feito sempre que houver disponibilidade dos mesmos, considerando que são recebidos através de doações voluntárias e eventuais.

5. ACOMPANHAMENTO À GESTANTE

O FSS acolhe gestantes a partir do 7º mês de gestação em 3 palestras semanais de conteúdo pertinente aos preparativos para a maternidade. Os encontros são oferecidos em local informado com antecedência, através dos CRAS à gestantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica, que recebe no último dia e tendo participado do processo, um enxoval para uso na maternidade, contendo itens necessários aos primeiros dias do nascituro.

Também é oferecido à gestante através do CRAS o vale-transporte para os 3 dias de palestra.

6. RECEBIMENTO DE DOAÇÃO

O Fundo Social de Solidariedade está aberto ao recebimento de doações, sejam individuais ou ações de grupos. A entrega das doações deverão ser feitas diretamente na sede do Fundo Social de Solidariedade, ficando a possibilidade de retirada atrelada à disponibilidade de transporte e pessoal.



GABINETE DO PREFEITO

SERVIÇOS OFERECIDOS:

BOLSA MUNÍCIPE: É um “Programa de Bolsa de Estudo” instituído pela Lei n.º 1.338, de 04 de dezembro de 2006, regulamentada pelo Decreto n.º 809, de 30 de novembro de 2017, destinado aos munícipes que não são portadores de diplomas de curso superior e que são estudantes de nível superior em instituições privadas, com ou sem fins lucrativos, existentes no município de Caraguatatuba que possuem Termo de Parceria celebrado com a Prefeitura Municipal de Caraguatatuba. Atualmente, a Prefeitura de Caraguatatuba possui Termo de Parceria celebrado com o Centro Universitário Módulo.

Requisitos, documentos, forma e informações necessárias para acessar o serviço:

a) Requisitos: Estão estabelecidos na Lei Municipal n.º 1338/2006 regulamentada pelo Decreto n.º 809/2017 e quando houver disponibilidade orçamentária e financeira desta Prefeitura.

O valor do desconto concedido será de até 50% do valor total da mensalidade da Instituição de Ensino Superior, exceto dos valores referentes às matrículas. Caso o aluno beneficiário esteja incluído em outros programas que contemplem benefícios nas mensalidades escolares, estes não serão cumulados com o desconto do Programa Bolsa Múncipe.

Decreto n.º 809/2017

Art. 3º O benefício da bolsa de estudo será concedido mediante a observância dos seguintes critérios:

I – aos munícipes de Caraguatatuba com renda familiar mensal “per capita” de até 03 (três) salários mínimos nacional, priorizando-se os mais carentes;



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

GABINETE DO PREFEITO

II - até o limite de 50% do valor total da mensalidade da Instituição de Ensino Superior na qual estiver cursando o munícipe beneficiário.

III - ter o estudante cursado e/ou concluído o ensino médio na rede pública; se na rede privada deverá comprovar a condição de bolsista;

IV - não possuir antecedentes criminais;

V - ser residente no Município há pelo menos 05 (cinco) anos;

VI - estar devidamente matriculado em Instituição de Ensino Superior reconhecida oficialmente e conveniada com a Prefeitura;

VII - prestar gratuitamente serviços sociais à Municipalidade sempre que requisitado.

b) Documentos: Deverão ser apresentados conforme dispõe o artigo 4º do Decreto n.º 809/2017:

I - Cédula de Identidade (RG) e Cadastro de Pessoa Física (CPF) do interessado e de seu representante legal, quando o beneficiário for menor de 18 anos;

II - título de eleitor do interessado, da Zona Eleitoral de Caraguatatuba, e de seu representante legal, quando o beneficiário for menor de 18 anos;

III - comprovação de residência no Município nos últimos 5 (cinco) anos, se for o caso, recibo de aluguel ou de financiamento da moradia;

IV - atestado de antecedentes criminais;

V - declaração de renda familiar com firma reconhecida (conforme modelo constante no Anexo I do Decreto n.º 809/2017);

VI - declaração da Instituição de Ensino que o interessado é seu aluno e que está matriculado e frequentando curso superior;

VII - declaração do munícipe, com firma reconhecida, comprometendo-se a prestar, gratuitamente, trabalho social durante o curso, em eventos ou programas a serem desenvolvidos pela Prefeitura Municipal, sob supervisão da Comissão, toda vez que forem requisitados (conforme modelo constante no Anexo II do Decreto n.º 809/2017);

VIII - uma foto 3x4;



IX – histórico escolar;

X – comprovante dos rendimentos mensais do candidato e dos demais membros que participam da renda familiar: holerite, envelope de pagamento ou declaração do empregador, declaração de imposto de renda ou de isenção;

XI – no caso de trabalhador autônomo, apresentar declaração da instituição ou empresas às quais são prestados serviços (em papel timbrado e com carimbo padronizado do C.N.P.J.) ou Pró-Labore, ou ainda declaração fornecida pelo Escritório Contábil ou declaração de trabalho autônomo com firma reconhecida (conforme modelo constante no Anexo III do Decreto n.º 809/2017);

XII - quando estagiário, apresentar o contrato de estágio ou declaração da empresa;

XIII - no caso de aposentadoria ou pensão, apresentar extrato do INSS, extrato da retirada do banco ou documento onde conste o nome e o valor;

XIV - se desempregado, apresentar cópia reprográfica da Carteira Profissional (página da identificação, página da dispensa e página seguinte);

XV - declaração de veracidade das informações prestadas com firma reconhecida (conforme modelo constante no Anexo IV do Decreto n.º 809/2017).

c) Forma: O interessado deverá requerer administrativamente no setor Protocolo do Paço Municipal a concessão da bolsa de estudo no período de 02 de janeiro a 31 de janeiro de cada ano, instruindo, obrigatoriamente, seu requerimento com os documentos exigidos.

d) Informações necessárias para acessar o serviço: No Gabinete do Prefeito, telefone (12) 3897-8290, localizado na Rua Luiz Passos Júnior, n.º 50, Centro – CEP 11660-900 – Caraguatatuba – SP com os membros da Comissão de Bolsa de Estudos para Municípios.

e) Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço: Após decorrido o prazo para requerer o benefício, todos os processos serão analisados pela Comissão de Bolsa de Estudos para Municípios até o final do mês de fevereiro.



f) **Forma de prestação do serviço:** O interessado deverá requerer administrativamente no setor Protocolo do Paço Municipal a concessão da bolsa de estudo no período de 02 de janeiro a 31 de janeiro de cada ano, instruindo, obrigatoriamente, seu requerimento com os documentos exigidos. Todos os processos serão analisados pela Comissão de Bolsa de Estudos para Municípios, após será disponibilizada a publicação oficial das listas com os processos deferidos e indeferidos no mural do Paço Municipal.

g) **Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:** Após a publicação do resultado dos requerimentos deferidos e indeferidos no Paço Municipal, o interessado terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis para recorrer da análise da Comissão de Bolsa de Estudos para Municípios no setor de Protocolo do Paço Municipal. Caso o interessado também queira esclarecer quaisquer dúvidas com algum membro da Comissão de Bolsa de estudos para Municípios, poderá se dirigir ao Gabinete do Prefeito localizado na Rua Luiz Passos Júnior, n.º 50, Centro – CEP 11660-900 – Caraguatatuba – SP, telefone (12) 3897-8290.

Compromissos e padrões de qualidade do atendimento:

a) **Prioridades de atendimento:** No caso do atendimento pessoal, os usuários são atendidos por algum membro da Comissão no Gabinete do Prefeito, de forma individual, por ordem de chegada e respeitada à prioridade prevista em Lei para gestantes, idosos e portadores de deficiências.

b) **Previsão do tempo de espera para o atendimento:** Atendimento pessoal é imediato. Contudo, as manifestações registradas via protocolo serão analisadas pela Comissão para parecer e, posteriormente, respondidas ao interessado.



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

GABINETE DO PREFEITO

c) Mecanismos de comunicação com os usuários: Através de requerimento pelo Sistema de Protocolo no Paço Municipal; pessoalmente no Gabinete do Prefeito, localizado na Rua Luiz Passos Júnior, n.º 50, Centro – CEP 11660-900 – Caraguatatuba – SP ou pelo telefone (12) 3897-8290.

d) Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários: Os pedidos para concessão da bolsa de estudo para munícipes deverão ser requeridos administrativamente no setor Protocolo do Paço Municipal, no período de 02 de janeiro a 31 de janeiro de cada ano, instruídos, obrigatoriamente, com os documentos exigidos. Após publicação oficial das listas com os processos deferidos e indeferidos no mural do Paço Municipal, o interessado terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis para recorrer da análise da Comissão de Bolsa de Estudos para Munícipes no setor de Protocolo do Paço Municipal. Caso o interessado também queira esclarecer quaisquer dúvidas com algum membro da Comissão de Bolsa de estudos para Munícipes, poderá se dirigir ao Gabinete do Prefeito localizado na Rua Luiz Passos Júnior, n.º 50, Centro – CEP 11660-900 – Caraguatatuba – SP, telefone (12) 3897-8290.

e) Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado: Através de publicação oficial das listas com os processos deferidos e indeferidos no mural do Paço Municipal; atendimento pessoal no Gabinete do Prefeito, localizado na Rua Luiz Passos Júnior, n.º 50, Centro – CEP 11660-900 – Caraguatatuba – SP ou pelo telefone (12) 3897-8290.



JUNTA MILITAR

SERVIÇOS OFERECIDOS:

1. ALISTAMENTO MILITAR

É a obrigação de todo cidadão do sexo masculino apresentar-se para as Forças Armadas através das Juntas do Serviço Militar no ano em que for completar 18 anos de idade. Alistar-se seria como um cadastramento nas Forças Armadas, na qual recebe o RA ou Registro do Alistamento, que é o número reconhecido pelas Forças Armadas como se fosse um RG civil, só que é militar.

2. CERTIFICADO DE DISPENSA DE INCORPORAÇÃO

Os alistamentos serão realizados no período de 01 de janeiro do corrente ano que o cidadão completa 18 anos de idade até 31 de junho. Em julho em todo o Brasil é realizada a seleção dos cidadãos alistados. Nesta seleção serão selecionados os aptos a serem incorporados às Forças Armadas e os que serão dispensados por "inaptidão ou por "excesso de contingente". Os aptos serão encaminhados para seus respectivos quartéis onde serão incorporados e prestarão o Serviço Militar Obrigatório. Os dispensados serão encaminhados de volta para a Junta de Serviço Militar para a realização do "Compromisso à Bandeira Nacional" e receberão o seu Certificado de Dispensa de Incorporação".

3. CERTIDÃO DE TEMPO DE SERVIÇO MILITAR

É um documento expedido pelos quartéis no qual o reservista prestou o seu serviço militar comprovando o tempo em que ficou incorporado no serviço militar para fins de aposentadoria.



4. SEGUNDA VIA DE CERTIFICADOS EM GERAL

Como o próprio nome já diz, a 2ª via é o direito que o cidadão tem quando extraviar, inutilizar ou alterar o Certificado de Dispensa de Incorporação, tendo que recolher as guias no Banco do Brasil e, após, a Junta Militar emitirá a 2ª via do documento para o cidadão.

Requisitos, documentos, forma e informações necessárias para acessar o serviço:

- a) **Requisitos:** Serviços voltados exclusivamente a pessoas do sexo masculino.
- b) **Documentos:** RG, CPF, CNH ou outros.
- c) **Forma:** Demanda espontânea.
- d) **Informações necessárias para acessar o serviço:** Através do site www.alistamento.eb.mil.br ou diretamente na Junta Militar.
- e) **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:** Imediato.
- f) **Forma de prestação do serviço:** De segunda a sexta-feira das 8h às 16h30min, na Rua Taubaté, n.º 520, Sumaré – Caraguatatuba – CEP 11661-060.
- g) **Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:** E-mail da 7ª Delegacia do Serviço Militar SJC: 7del4csm@gmail.com, pelo telefone da 7ª Delegacia do Serviço Militar em São José dos Campos (12)3912-1605 ou Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Caraguatatuba.

Compromissos e padrões de qualidade do atendimento:

- a) **Prioridades de atendimento:** Todos os usuários atendidos pela Junta Militar são prioritários. Respeita-se a hora de chegada ou agendamento através do sistema on line.
- b) **Previsão do tempo de espera para o atendimento:** Imediato.



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA
ESTADO DE SÃO PAULO
GABINETE DO PREFEITO

- c) **Mecanismos de comunicação com os usuários:** Pessoalmente na Junta Militar ou via e-mail: jsm077@gmail.com .
- d) **Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:** Imediato.
- e) **Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:** Pessoalmente na Junta Militar ou pelo e-mail: jsm077@gmail.com .



OUVIDORIA MUNICIPAL

SERVIÇOS OFERECIDOS:

1. REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES

O usuário que deseje apresentar alguma manifestação quanto aos serviços públicos, prestados pela administração pública municipal poderá fazê-lo por meio da Ouvidoria.

As manifestações abrangem reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços e podem ser registradas de forma anônima, sigilosa ou abertas.

Requisitos, documentos, forma e informações necessárias para acessar o serviço:

- a) **Requisitos:** Serviço voltado ao público em geral.
- b) **Documentos:** Caso a manifestação seja anônima não será necessário informar nenhum documento, caso seja aberta ou sigilosa será preciso informar o número do CPF.
- c) **Forma:** Demanda espontânea.
- d) **Informações necessárias para acessar o serviço:** Por meio do site da prefeitura diretamente na página da Ouvidoria <http://www.caraguatatuba.sp.gov.br/pmc/servicos/servicos-ao-cidadao/ouvidoria-sic/>, pelos telefones 0800 779 0678 ou (12) 3883-2724 ou pessoalmente no endereço Rua São Benedito, nº 436 – Centro, de segunda a sexta, das 9h às 16h30min.
- e) **Prazo máximo para a prestação do serviço:** 15 (quinze) dias uteis prorrogáveis por até mais 10 (dez) dias uteis.



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

GABINETE DO PREFEITO

f) Forma de prestação do serviço: O usuário poderá registrar sua manifestação por meio do Sistema de Ouvidoria Municipal Geral, e-mail, telefone ou pessoalmente.

As manifestações podem ser abertas, sigilosas ou anônimas, no caso da manifestação anônima informaremos o número do protocolo para que o usuário faça o acompanhamento da demanda, nos casos de manifestações abertas ou sigilosas o usuário poderá optar por receber a resposta por e-mail ou por telefone.

As manifestações são analisadas e encaminhadas para a Secretaria ou Órgão responsável pela demanda, que tem o prazo de 15 (quinze) dias uteis prorrogáveis por até mais 10 (dez) dias uteis para enviar uma resposta, ela é analisada pela Ouvidoria e enviada para o usuário pelo meio informado no ato do registro.

g) Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço: O usuário poderá registrar sua manifestação por meio do Sistema de Ouvidoria Municipal Geral, e-mail, telefone ou pessoalmente. No caso em que o usuário indique a preferência de receber a resposta por e-mail, ao ser concluída a manifestação, ela é encerrada e a resposta é enviada com um código e endereço eletrônico para que o usuário responda a pesquisa de satisfação quanto ao serviço prestado.

Nas situações em que a resposta é por telefone o usuário poderá indicar se está satisfeito com o serviço prestado quando receber a ligação da Ouvidoria informando a resposta da manifestação.

No caso de manifestação anônima, como não existe dado que identifique o usuário, ele deverá entrar em contato pelos canais da Ouvidoria, para manifestar-se quanto à satisfação.

Em todas as situações caso seja manifestada a insatisfação do usuário, a Ouvidoria irá encaminhar a manifestação para que as devidas providencias sejam tomadas pela Área responsável pela demanda.



Compromissos e padrões de qualidade do atendimento:

a) Prioridades de atendimento: No caso do atendimento pessoal, os usuários são atendidos de forma individual, portanto somente o requerente e os atendentes da Ouvidoria permanecerão dentro das dependências da Ouvidoria tendo em vista o sigilo das informações, caso exista uma fila de espera, os outros usuários deverão aguardar na recepção, será respeitada a prioridade prevista em Lei para gestantes, idosos e portadores de deficiências.

b) Previsão do tempo de espera para o atendimento: De segunda a sexta, das 9h às 16h30min, o atendimento é imediato, já as manifestações registradas via sistema e por e-mail durante os feriados, sábados e domingos ou fora do horário de expediente informado anteriormente, somente serão analisadas no próximo dia útil.

c) Mecanismos de comunicação com os usuários: Por meio do Sistema de Ouvidoria Municipal Geral no endereço <http://ouvidoria.caraguatatuba.sp.gov.br/manifestacao/nova>, pelo e-mail ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br, pelos telefones 0800 779 0678 ou (12) 3883-2724 ou pessoalmente no endereço Rua São Benedito, nº 436 – Centro.

Para o registro da manifestação enviada por e-mail será necessário informar: dados do manifestante (nome, CPF e endereço completo); dados do denunciado/local da ocorrência (endereço completo e se possível ponto de referência. Por fim, informar como deseja que a manifestação seja registrada: sigilosa, aberta ou anônima, caso seja uma manifestação anônima os dados pessoais não serão necessários.

d) Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários: As manifestações são recebidas por meio do Sistema de Ouvidoria Municipal Geral, e-mail, telefone ou pessoalmente, após são analisadas e encaminhadas para a Secretaria ou Órgão responsável pela demanda, que tem o prazo de 15 (quinze) dias uteis prorrogáveis por até mais 10 (dez) dias uteis para enviar uma resposta, ela é analisada e enviada para o usuário pelo meio informado no ato do registro, no caso de manifestações abertas e sigilosas o usuário poderá indicar sua preferência



pela resposta por e-mail ou via telefone, onde são realizadas até (03) três tentativas de contato telefônico, no caso de manifestação anônima o usuário deverá fazer a consulta por telefone ou pelo site.

e) Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:

Portando o número do protocolo o usuário poderá consultar o andamento do serviço por meio do site da prefeitura diretamente na página da Ouvidoria <http://ouvidoria.caraguatatuba.sp.gov.br/consultar>, pelos telefones 0800 779 0678 ou (12) 3883-2724, pelo e-mail ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br ou pessoalmente no endereço Rua São Benedito, nº 436 – Centro, de segunda a sexta, das 9h às 16h30min.

2. REGISTRO DE SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO POR MEIO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

O SIC é o meio pelo qual é possível solicitar documentos e dados relativos aos órgãos e entidades da Administração Pública, de acordo com as Legislações vigentes, o usuário poderá registrar seu requerimento por meio da Ouvidoria.

Requisitos, documentos, forma e informações necessárias para acessar o serviço:

- a) Requisitos:** Serviço voltado ao público em geral.
- b) Documentos:** Na solicitação de informação deverá conter a identificação do interessado (nome, número de documento e endereço) e a especificação da informação requerida conforme estabelecido pelo Decreto Municipal nº 102, de 10 de agosto de 2012.
- c) Forma:** Demanda espontânea.
- d) Informações necessárias para acessar o serviço:** O Serviço de Informação ao Cidadão é regulamentado pelo Decreto Municipal nº 102, de 10 de agosto de



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO
GABINETE DO PREFEITO

2012, que pode ser consultado, por meio do site da prefeitura, no endereço <http://www.legislacaocompilada.com.br/caraguatatuba/>, mais informações podem ser obtidas diretamente na página da Ouvidoria <http://www.caraguatatuba.sp.gov.br/pmc/servicos/servicos-ao-cidadao/ouvidoria-sic/>, pelos telefones 0800 779 0678 ou (12) 3883-2724 ou pessoalmente no endereço Rua São Benedito, nº 436 – Centro, de segunda a sexta, das 9h às 16h30min.

e) Prazo máximo para a prestação do serviço: 15 (quinze) dias uteis prorrogáveis por até mais 10 (dez) dias uteis.

f) Forma de prestação do serviço: O usuário poderá registrar sua solicitação por meio do Sistema de Ouvidoria Municipal Geral, e-mail, telefone ou pessoalmente.

As solicitações são analisadas e encaminhadas aos setores produtores ou detentores dos documentos, dados e informações, que tem o prazo de 15 (quinze) dias uteis prorrogáveis por até mais 10 (dez) dias uteis para enviar uma resposta, ela é analisada pela Ouvidoria e enviada para o usuário pelo meio informado no ato do registro.

g) Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço: O usuário poderá registrar sua solicitação por meio do Sistema de Ouvidoria Municipal Geral, e-mail, telefone ou pessoalmente. No caso em que o usuário indica a preferência de receber a resposta por e-mail, ao ser concluída a solicitação, ela é encerrada e a resposta é enviada com um código e endereço eletrônico para que o usuário responda a pesquisa de satisfação quanto a resposta enviada.

Nas situações em que a resposta é por telefone o usuário poderá indicar se está satisfeito com resposta enviada quando receber a ligação da Ouvidoria informando a resposta da solicitação.

Em todas as situações onde seja manifestada a insatisfação do usuário, a Ouvidoria irá encaminhar a solicitação para nova análise.



Compromissos e padrões de qualidade do atendimento:

a) Prioridades de atendimento: No caso do atendimento pessoal, os usuários são atendidos de forma individual, portanto somente o requerente e os atendentes da Ouvidoria permanecerão dentro das dependências da Ouvidoria tendo em vista o sigilo das informações, caso exista uma fila de espera, os outros usuários deverão aguardar na recepção, será respeitada a prioridade prevista em Lei para gestantes, idosos e portadores de deficiências.

b) Previsão do tempo de espera para o atendimento: De segunda a sexta, das 9h às 16h30min, o atendimento é imediato, já as solicitações registradas via sistema e por e-mail durante os feriados, sábados e domingos ou fora do horário de expediente informado anteriormente, somente serão analisadas no próximo dia útil.

c) Mecanismos de comunicação com os usuários: Por meio do Sistema de Ouvidoria Municipal Geral no endereço <http://ouvidoria.caraguatatuba.sp.gov.br/manifestacao/nova>, pelo e-mail ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br, pelos telefones 0800 779 0678 ou (12) 3883-2724 ou pessoalmente no endereço Rua São Benedito, nº 436 – Centro.

d) Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários: As solicitações são recebidas por meio do Sistema de Ouvidoria Municipal Geral, e-mail, telefone ou pessoalmente, após são analisadas e encaminhadas aos setores produtores ou detentores dos documentos, dados e informações, que tem o prazo de 15 (quinze) dias uteis prorrogáveis por até mais 10 (dez) dias uteis para enviar uma resposta, ela é analisada e enviada para o usuário pelo meio informado no ato do registro, o usuário poderá indicar sua preferência pela resposta por e-mail ou via telefone, onde são realizadas até (03) três tentativas de contato telefônico.



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

GABINETE DO PREFEITO

e) Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:

Portando o número do protocolo o usuário poderá consultar o andamento da solicitação por meio do site da prefeitura diretamente na página da Ouvidoria <http://ouvidoria.caraguatatuba.sp.gov.br/consultar>, pelos telefones 0800 779 0678 ou (12) 3883-2724, pelo e-mail ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br ou pessoalmente no endereço Rua São Benedito, nº 436 – Centro, de segunda a sexta, das 9h às 16h30min.