



Carta de Serviços ao Usuário

Atualizada em: 01/04/2024

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A Carta de Serviço ao Usuário tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços prestados pela Ouvidoria Municipal, as formas de acesso a esses serviços, bem como, seu compromisso com a qualidade de atendimento.

OUVIDORIA MUNICIPAL

A Ouvidoria Municipal é um canal de comunicação entre o cidadão e a administração.

Tem previsão na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, é regulamentada pela Instrução nº 1 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 05.11.2014 e pela Lei Municipal nº1922, de 19 de junho de 2019.

SERVIÇOS OFERECIDOS:

A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, que podem ser denúncias, elogio, reclamação, solicitação e sugestão, sendo assim, encaminha à Secretaria competente ou ao responsável pela informação, que responderá no prazo legal.

AS MANIFESTAÇÕES SE CLASSIFICAM COMO:

Denúncia: comunicação sobre ato ilícito, que deve ser encaminhado aos órgãos de controle interno ou externo para resolução.

Elogio: através do elogio você pode demonstrar sua satisfação com algum serviço que foi prestado ou com o atendimento.

Reclamação: meio em que você pode demonstrar sua insatisfação relativa a serviço público.

Solicitação: esta solicitação é o requerimento de adoção de alguma providência por parte da Administração.

Sugestão: através da sugestão você pode propor alguma ideia ou a formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal.

MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

- ✓ No site oficial do Município de Marinópolis no ícone “Ouvidoria”;
- ✓ Serviço de atendimento presencial, junto à Prefeitura, Praça da Bandeira, 69,

centro, e faça sua manifestação, que será reduzida a termo, levando a assinatura do usuário;

- ✓ Serviço de atendimento por telefone, Fone: (17) 3695-1101.
- ✓ Serviço de atendimento pelo e-mail (ouvidoria@marinopolis.sp.gov.br).

✓ **ATENÇÃO:** O manifestante terá a opção de manter em sigilo sua identidade, onde será somente a manifestação encaminhada para o setor responsável.

ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DA MANIFESTAÇÃO:

✓ - RECEBIMENTO das manifestações, avaliação do conteúdo e, se necessário, reclassificação do tipo de manifestação;

✓ - ENTREGA DE RECIBO ou PROTOCOLO DE MANIFESTAÇÃO ao usuário contendo o prazo para a resposta;

✓ - ENCAMINHAMENTO ao setor responsável para resposta ou providência em até 10 dias úteis, prorrogáveis por mais 10 dias corridos.

✓ – ENVIO DA RESPOSTA, da decisão da administração ao cidadão (ciência) ou INFORMAÇÃO ao cidadão sobre os encaminhamentos, no caso de prorrogação do prazo.

- ✓ - ARQUIVAMENTO após conclusão das manifestações.

PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O prazo para resposta é de até trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de cinco dias úteis, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até dez dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até vinte dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

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

CONSULTE A SUA MANIFESTAÇÃO:

Caso você tenha realizado sua manifestação no Portal OUVIDORIA, pode acompanhá-la em “Consultar Manifestação”, informando o Número do Protocolo recebido e o e-mail utilizado durante o registro da sua manifestação.

Se você realizou sua manifestação pessoalmente ou por e-mail, pode entrar em contato direto com a Ouvidoria ou aguardar o prazo para resposta.

TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO:

O atendimento se dará de forma imediata. No caso de haver mais pessoas para atendimento, será observada a ordem de chegada.

COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE ATENDIMENTO:

Serão realizadas pesquisas de satisfação, a serem regulamentadas, com o objetivo de aperfeiçoar os serviços, que levantarão:

- ✓ a satisfação do usuário com o serviço prestado;
- ✓ a qualidade do atendimento;
- ✓ o cumprimento dos compromissos e prazos estabelecidos;
- ✓ a quantidade de manifestações no período;
- ✓ as melhorias da prestação dos serviços.

ACESSO E PEDIDOS DE INFORMAÇÕES:

Para fazer pedidos solicitando dados, documentos, arquivos, entre outros, existe o Portal de Acesso à Informação, canal específico disponível no link: (<https://www.marinopolis.sp.gov.br/>).

As solicitações de Acesso à Informação estão regulamentadas pela Lei Federal nº 12.527/2011 e Lei Municipal nº 2000/2021.

DÚVIDA ENTRE EM CONTATO:

- ✓ Ouvidoria: ouvidoria@marinopolis.sp.gov.br
- ✓ e/ou presencial: Praça da Bandeira, nº69, Centro, Marinópolis/SP

Ouvidor (a): Janicler Socorro do Amaral Rodrigues

**ATIVIDADES DAS SECRETARIAS
SECRETARIA DE AGRICULTURA
SERVIÇOS OFERECIDOS E PRESTADOS:**

- ✓ Serviços de retroescavadeira em geral;
- ✓ Serviços de tratores, também com todos os equipamentos da patrulha agrícola;
- ✓ Os serviços são solicitados pelos usuários na secretaria da agricultura e anotados em listas em sequencia é gerada a guia, e encaminhado ao setor de protocolos análise e elaboração de guias para recolhimento.

- ATENDIMENTOS:

NAS DEPENDÊNCIAS DA SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA, RUA FLORIPES, 378. DE SEGUNDA À SEXTA-FEIRA, DAS 07HS ÀS 11:00HS E DAS 13:00HS ÀS 17:00HS.

Responsável: Wesley Bartolo de Souza Marin

Dir. Departamento de agricultura e meio ambiente.

FONE: (17) 3695 1196

*** PREVISÃO DE PRAZO PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:**

- o prazo estipulado é no máximo de 20 dias úteis, mas dependendo da demanda, são executados no dia seguinte ou dentro de 8 dias.

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO

SERVIÇOS OFERECIDOS E PRESTADOS:

- ✓ A principal incumbência da secretaria, está na realização da gestão das atividades educacionais, bem como incentivar e promover o desenvolvimento cívico dos municípios.
- ✓ Cabe a esta secretaria trabalhar por uma gestão educacional democrática e participativa;
- ✓ Prover o material, a merenda e o transporte escolar assegurar a todos estudantes da rede municipal, educação de qualidade para o exercício da cidadania por meio de diversos projetos;
- ✓ Apoiar programas educacionais e literários;
- ✓ Realizar programas de capacitação para os profissionais da educação em exercício das suas funções; integrar os estabelecimentos de ensino fundamental do

seu território ao sistema nacional de avaliação do rendimento escolar;

- ✓ Oferecer educação infantil nas modalidades creche e pré escola a partir dos 06 meses de idade; administrar seu pessoal e seus recursos materiais e financeiros;
- ✓ Zelar pela manutenção da infraestrutura das escolas; avaliar a qualidade do processo educativo desenvolvido pelas escolas públicas municipais;
- ✓ Manter-se atento e atualizado quanto à legislação referente à educação e pelo cumprimento das decisões do conselho municipal de educação nas instituições sob sua responsabilidade;
- ✓ Monitorar os regimentos e planos de estudos das instituições de ensino sob sua responsabilidade; desenvolver atividades culturais e artísticas, sob todas as suas formas; realizar pesquisas, coletas, classificação e avaliação de dados estatísticos e informações técnicas; oferecer atividades esportivas;
- ✓ Solicitação de histórico escolar e para realização de estágios junto ao setor de protocolos, para geração de guia e pagamento na tesouraria.

Responsável: Kerusca Zignani Marangon Pereira

- ATENDIMENTO:

NAS DEPENDÊNCIAS DA SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO, CULTURA, DESPORTO E TURISMO, JUNTO AO PALÁCIO MUNICIPAL NO ENDEREÇO: RUA SÃO PAULO, 365.

DE SEGUNDA À SEXTA-FEIRA, DAS 07HS ÀS 11:00 HS E DAS 13:00HS ÀS 17:00HS

- **E-MAIL:** emarinopolis@yahoo.com.br

- **FONE:** (17) 3695 1110

SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

O CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CRAS, é a porta de entrada da assistência social, com o objetivo de fortalecer a convivência com a família e com a comunidade. Para acessar os serviços, programas, projetos e benefícios é necessário fazer a inscrição no cadastro único.

***SERVIÇOS OFERECIDOS E PRESTADOS:**

✓ Tarifa social de energia elétrica, solicitar o auxílio para documentação civil, encaminhar o benefício de prestação continuada - BPC, solicitar aporte alimentar, solicitar auxílio funeral, solicitar o auxílio passagem em situações específicas, encaminhar passe-livre intermunicipal e interestadual e demais benefícios previstos na

lei municipal;

- ✓ Encaminhar o cadastro único para participar dos programas do governo federal;
- ✓ Realização de estudo social e psicossociais;
- ✓ Visitas domiciliares;
- ✓ Projetos sociais: oficinas para crianças e adolescentes de 07 a 17 anos de idade, grupo de mulheres (cidade e interior), grupo de idosos, grupo de gestantes e oficina de violão para crianças e adolescentes.

Responsável/Substituição: Natalia Felix Ramos

ATENDIMENTO:

NAS DEPENDÊNCIAS DA SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, NO ENDEREÇO: RUA FLORIPES, 443, DAS 08:00HS ÀS 11:00HS E DAS 13HS ÀS 17HS, E TAMBÉM ATRAVÉS DE VISITAS DOMICILIARES.

- **E-MAIL:** dds.marinopolis@hotmail.com

- **FONE:** (17) 3695 1124

CONSELHO TUTELAR

Com atribuições previstas no artigo 136 do ECA, o conselheiro tutelar atende crianças e adolescentes diante de situações de violação de direitos. Também é papel do conselheiro atender e aconselhar os pais ou responsáveis dessas crianças e adolescentes. A partir do atendimento, o profissional aplica medidas de proteção.

Conselheiros em exercício:

Edilene Cruz Santos Marena

Lidia Ferreira dos Santos

Luzinete Pereira dos Santos

Mayra Ferreira Bernardes

Suzelaine Aparecida dos Santos

Atendimento: Rua Espirito Santo, 127 – Marinópolis-SP

Contato: (17) 99761 3549

E-mail: ctmarinopolis46@gmail.com.br

SECRETARIA DE SAÚDE

SERVIÇOS OFERECIDOS E PRESTADOS:

A Secretaria Municipal de Saúde tem sob sua responsabilidade, os seguintes serviços de saúde:

- ✓ Setor de vigilância em saúde;
- ✓ Agentes de vigilância ambiental;
- ✓ Agentes comunitários de saúde;
- ✓ Programa primeira infância melhor – PIM;
- ✓ Núcleo de apoio à saúde da família – NASF;
- ✓ Agendamento de transporte;
- ✓ Estratégia de saúde da família - ESF 01 e ESF02;
- ✓ Farmácia pública municipal;
- ✓ Sala de vacinas;
- ✓ Agendamento de exames laboratoriais;
- ✓ Setor de compras;
- ✓ Setor da regulação (agendamento) para atendimento à população de independência.
- ✓ Consultório dentário;
- ✓ Além disso, a secretaria coordena o encaminhamento de pacientes para exames e para consultas com especialistas ou internações que são feitas em hospitais conveniados.

Responsável: Marcelo Junior Ortiz Damasceno da Silva

CENTRO DE SAUDE III ATENDIMENTO:

NAS DEPENDÊNCIAS DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE, NO
ENDEREÇO: Rua Espírito Santo, nº 130, DAS 07:00HS ÀS 17HS.

E-MAIL: saudemarinopolis@yahoo.com

FONE: (17) 3695 1143

UBS: RUA PARAIBA, 666 07:00HS ÀS ÀS 17HS.

FONE: (17) 3695 1183

GABINETE DO PREFEITO

O gabinete do prefeito é órgão de assessoramento da prefeitura que tem por competência:

- ✓ A coordenação da política governamental do município;
- ✓ A coordenação da representação política e social do prefeito;
- ✓ A assistência ao prefeito em suas relações político-administrativas com a população, organismos estaduais e federais, órgãos e entidades públicos e privados;
- ✓ A assessoria ao prefeito em suas relações com a câmara municipal de vereadores;
- ✓ A organização da agenda de audiências, entrevistas e reuniões do prefeito;
- ✓ A preparação e o encaminhamento do expediente a ser despachado pelo prefeito;
- ✓ A coordenação das atividades de imprensa, relações públicas e divulgação das diretrizes, dos planos, programas e outros assuntos de interesse da prefeitura;
- ✓ A organização e coordenação dos serviços de cerimonial;
- ✓ A articulação e apoio administrativo direto ao sistema de controle interno, bem como aos conselhos e juntas vinculados ao gabinete;
- ✓ A articulação permanente com os demais órgãos que compõem a estrutura administrativa;
- ✓ O desempenho de outras competências afins.
- ✓ O gabinete do prefeito será dirigido pelo chefe de gabinete e contará com pessoal técnico e burocrático necessário ao desempenho de suas funções.
- ✓ Ficam vinculados ao Gabinete do Prefeito o Conselho Municipal de Defesa Civil, Conselho Municipal de Defesa do Consumidor – COMDECO e o Conselho Municipal do Plano Diretor.

SETORES VINCULADOS AO GABINETE: PROCURADORIA JURIDICA DO MUNICÍPIO

- ✓ Representar o município em qualquer ação ou processo judicial ou extrajudicial em que seja autor, réu, assistente, oponente ou de qualquer forma interessado.
- ✓ Promover a cobrança da dívida ativa do município;
- ✓ Promover desapropriações amigáveis ou judiciais;
- ✓ Emitir parecer singular ou coletivo sobre questões jurídicas submetidas a exames pelo prefeito, secretários do município, assessores municipais e demais titulares de órgãos a ele diretamente subordinados;
- ✓ Assistir o município nas transações imobiliárias em qualquer ato jurídico;

- ✓ Estudar, elaborar, redigir e examinar anteprojetos de leis, decretos e regulamentos, assim como minutas de contratos, escrituras, convênios e de quaisquer outros atos jurídicos;
- ✓ Orientar e controlar, mediante a expedição de normas a aplicação e incidência das leis e regulamentos;
- ✓ Fixar as medidas que julgar necessárias para a uniformização da jurisprudência administrativa e promover a consolidação da legislação do município;
- ✓ Centralizar a orientação e o trato de matéria jurídica no município;
- ✓ Examinar e aprovar as minutas de editais de licitação, bem como as dos contratos, acordos, convênios ou ajustes nos termos da legislação vigente, especialmente lei federal nº 8.666/93, de 21 de junho de 1993, e alterações posteriores.

CONTROLE INTERNO

A função de controle interno dentro da Administração Pública é manter a eficácia operacional, gerar relatórios confiáveis sobre o desempenho e garantir a conformidade dos atos da Gestão.

Responsável: Fernanda de Fatima de Almeida Cibien

Email: controleinterno@marinópolis.sp.gov.br

Contato: (17) 3695-1101.

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

A secretaria municipal de administração é o órgão do município que tem por competência:

- ✓ Ordenar a execução das atividades inerentes à administração de pessoal, o que envolve:
 - ✓ Promover medidas relativas ao processo de recrutamento, seleção, colocação, treinamento, aperfeiçoamento, avaliação e desenvolvimento de recursos humanos;
 - ✓ Promover a profissionalização e valorização do servidor municipal;
 - ✓ Aprimorar as normas existentes e executar programas visando o fortalecimento do plano classificado de cargos e salários;
 - ✓ Estimular o espírito de associativismo dos servidores para fins sociais e culturais;
 - ✓ Efetuar o exame legal dos atos relativos à pessoal e promover o seu registro de publicação;
 - ✓ Promover a concessão de vantagens previstas na legislação de pessoal;
 - ✓ Administrar o sistema classificado de cargos;

- ✓ Manter mecanismos permanentes de controle e verificação das despesas com pessoal efetuadas pelo município;
- ✓ Planejar, com vistas à inclusão na peça orçamentária, das despesas envolvendo o quadro de pessoal;
- ✓ Coordenar a execução das atividades pertinentes à documentação e divulgação, o que envolve:
 - ✓ Promover a impressão e a publicação de coletâneas de legislação, atos, pareceres e demais documentos de interesse do executivo municipal;
 - ✓ Divulgar, através de publicações, trabalhos de interesse para a administração;
 - ✓ Promover a recuperação, tratamento, arquivamento e divulgação de informações de interesse da administração municipal;
 - ✓ Administrar o sistema de comunicação no âmbito da administração centralizada;
 - ✓ Administrar o setor de patrimônio e almoxarifado;
 - ✓ Executar, sistematizar, orientar e estabelecer normas com vistas à política de transportes administrativos do município;
 - ✓ Administrar o prédio da prefeitura municipal e os demais prédios ocupados pela secretaria municipal de administração, o que –envolve a coordenação e o controle das atividades inerentes à portaria, segurança, limpeza, zeladoria e demais atividades auxiliares.

ATENDIMENTO:

NAS DEPENDÊNCIAS DO PAÇO MUNICIPAL ENDEREÇO : RUA PRAÇA DA BANDEIRA, 69 - DE SEGUNDA À SEXTA-FEIRA, DAS 08HS ÀS 11:00HS E DAS 13:00HS ÀS 17:00HS

E-MAIL: executivomarinopolis@yahoo.com.br

FONE: (17) 3695-1101

SETORES VINCULADOS À SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

SETOR DE PROTOCOLOS

ATENDIMENTO:

JUNTO AO PAÇO MUNICIPAL NO ENDEREÇO: RUA PRAÇA DA BANDEIRA, 69 DE SEGUNDA À SEXTA-FEIRA, DAS 08HS ÀS 11:00HS E DAS 13:00HS ÀS 17:00HS:

E-MAIL: executivomarinopolis@yahoo.com

FONE: (17) 3695 1101

Responsável: Aline Aparecida Damasceno Montoro de Brito

SETOR DE PESSOAL

ATENDIMENTO: JUNTO AO PAÇO MUNICIPAL NO ENDEREÇO
RUA PRAÇA DA BANDEIRA, 69 - DE SEGUNDA À SEXTA-FEIRA, DAS
08HS ÀS 11:00HS E DAS 13:00HS ÀS 17:00HS

E-MAIL: rhmarinopolis@gmail.com

FONE: 17 3695 1101

Responsável: Cleusa Bradassio Paulucci

JUNTA MILITAR

ATENDIMENTO:

NAS DEPENDÊNCIAS DO ESCRITORIO RURAL NO ENDEREÇO: RUA
SÃO PAULO, 478 - DE SEGUNDA À SEXTA-FEIRA, DAS 08HS ÀS 11:00HS E
DAS 13:00HS ÀS 17:00HS

E-MAIL: marcosroveda@outlook.com

FONE: (17) 3695 1245

Responsável: Marcos Aurelio Marin Roveda

ALMOXARIFADO

ATENDIMENTO:

NAS DEPENDÊNCIAS DO BARRACÃO, ENDEREÇO: RUA SÃO PAULO,
433 - DE SEGUNDA À SEXTA-FEIRA, DAS 08HS ÀS 11:00 HS E DAS 13:00 HS
ÀS 17:00 HS

FONE: (17) 99777 7415

(17) 99604 8361

Responsável: Sergio Roberto Rodrigues



Carta de
Serviços ao
Usuário