



PREFEITURA MUNICIPAL DE POLONI

Estado de São Paulo
CNPJ: 46.608.063/0001-26



CARTA DE SERVIÇOS



**PREFEITURA MUNICIPAL DE
POLONI**

Data da Geração: 25/07/2022

Fone: (17) 3819-9900

Rua José Poloni, 274 - Centro - CEP: 15160-000 - e-mail: pmpoloni.sp@ig.com.br - **POLONI - SP**



PREFEITURA MUNICIPAL DE POLONI

Estado de São Paulo
CNPJ: 46.608.063/0001-26



INTRODUÇÃO

A “Carta de Serviços ao Usuário” tem por objetivo informar os cidadãos a respeito dos serviços prestados pela Ouvidoria Municipal, às formas de acesso a esses referidos serviços, bem como, seu compromisso com a qualidade de atendimento.

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.

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, a previsão do prazo máximo para a sua prestação, os requisitos e documentos exigidos, os endereços e horários de atendimento e as taxas cobradas, caso haja.

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 nos atendimentos.

Está prevista na Lei Federal nº 13.460, de 26 de Junho de 2017, sendo regulamentada pela Instrução nº 1 da Ouvidora-geral da União da Controladoria-Geral da União, de 05 de Novembro de 2014, sendo devidamente instituída pela Lei Municipal nº 1380, de 27 de Agosto de 2021.

Fone: (17) 3819-9900

Rua José Poloni, 274 - Centro - CEP: 15160-000 - e-mail: pmpoloni.sp@ig.com.br - **POLONI - SP**



PREFEITURA MUNICIPAL DE POLONI

Estado de São Paulo
CNPJ: 46.608.063/0001-26



SERVIÇOS OFERECIDOS

A Ouvidoria recebe as **manifestações dos cidadãos**, que podem ser **solicitações, reclamações, sugestões, denúncias ou elogios** e, encaminha à Secretaria competente ou ao responsável pela informação, que responderá no prazo legal.

AS MANIFESTAÇÕES SE CLASSIFICAM COMO:

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

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

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

Reclamação: meio em que o usuário pode demonstrar sua insatisfação relativa ao serviço público.

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

DADOS NECESSÁRIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

No site oficial do município, na aba **Ouvidoria**, o usuário deverá realizar cadastro para obter acesso, informando seus dados pessoais. No caso de já obter o cadastro, poderá se identificar ou registrar sua manifestação de modo anônimo.

Fone: (17) 3819-9900

Rua José Poloni, 274 - Centro - CEP: 15160-000 - e-mail: pmpoloni.sp@ig.com.br - **POLONI - SP**



PREFEITURA MUNICIPAL DE POLONI

Estado de São Paulo
CNPJ: 46.608.063/0001-26



MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO

- No site oficial do município de Poloni na aba "**Ouvidoria**"
 - Serviço de atendimento presencial, junto à prefeitura, Rua Jose Poloni, 274 - Centro, e preencha o **Formulário de Manifestações Físico** ou faça sua manifestação, que será reduzida a termo, levando a assinatura do usuário;
 - Há na cidade Folder espalhados "FALA CIDADÃO" onde o cidadão através do QR CODE disponibilizado, é direcionado pelo celular automaticamente à pagina da ouvidoria
- **Serviço de atendimento por telefone: (17) 3819- 9900**

ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DA MANIFESTAÇÃO

- 1 - RECEBIMENTO** das manifestações, avaliação do conteúdo e, se necessário, reclassificação do tipo de manifestação;
- 2 - ENTREGA DE RECIBO ou PROTOCOLO DE MANIFESTAÇÃO** ao usuário contendo o prazo para a resposta;
- 3 - ENCAMINHAMENTO** ao setor responsável para resposta ou providência em até 10 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.
- 4 – ENVIO DA RESPOSTA**, da decisão da administração ao cidadão (ciência) ou **INFORMAÇÃO** ao cidadão sobre os encaminhamentos, no caso de prorrogação do prazo.
- 5 - ARQUIVAMENTO** após conclusão das manifestações.

Fone: (17) 3819-9900

Rua José Poloni, 274 - Centro - CEP: 15160-000 - e-mail: pmpoloni.sp@ig.com.br - **POLONI - SP**



PREFEITURA MUNICIPAL DE POLONI

Estado de São Paulo
CNPJ: 46.608.063/0001-26



CONSULTE A SUA MANIFESTAÇÃO

Caso o usuário tenha realizado sua manifestação no site Oficial do município, poderá acompanhá-la em **“Consultar Manifestação”**, informando o **Número do Protocolo** recebido ou o **e-mail** utilizado durante o registro da sua manifestação.

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.

DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO

Ouvidoria: (17) 3819-9900
E-mail: ouvidoria@poloni.sp.gov.br

Fone: (17) 3819-9900

Rua José Poloni, 274 - Centro - CEP: 15160-000 - e-mail: pmpoloni.sp@ig.com.br - **POLONI - SP**



PREFEITURA MUNICIPAL DE POLONI

Estado de São Paulo
CNPJ: 46.608.063/0001-26



ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

(Lei Complementar Municipal nº 1380/2021)

GABINETE DO PREFEITO:

Prefeito: Waldenor Montanari Junior

Endereço: Rua Jose Poloni, 274 – Centro – Poloni - SP

Telefone: (17) 3819-9900 Ramal: 9901

E-mail: prefeito@poloni.sp.gov.br

Horário de atendimento: De Segunda à Sexta-feira, das 07h30min às 11h00min
– 13h00min as 17h00min

SETOR JURÍDICO

Responsável: Dr. Fabio Roberto Borsato

Endereço: Rua Jose Poloni, 274 – Centro – Poloni - SP

Telefone: (17) 3819-9900 Ramal: 9918

E-mail: juridico.poloni@gmail.com

Horário de Atendimento: De Segunda à Sexta-feira, das 07h30min às 11h00min
– 13h00min as 17h00min.

DEPARTAMENTO DE CONTROLE INTERNO

Responsável: João Batista Fachola

Endereço: Rua Jose Poloni, 274 – Centro – Poloni - SP

Telefone: (17) 3819-9900 Ramal: 9902

E-mail: controleinterno@poloni.sp.gov.br

Horário de Atendimento: De Segunda à Sexta-feira, das 07h30min às 11h00min
– 13h00min as 17h00min.

Fone: (17) 3819-9900

Rua José Poloni, 274 - Centro - CEP: 15160-000 - e-mail: pmpoloni.sp@ig.com.br - **POLONI - SP**



PREFEITURA MUNICIPAL DE POLONI

Estado de São Paulo
CNPJ: 46.608.063/0001-26



OUVIDORIA MUNICIPAL

Responsável: Lilian Claudia Balestra Escanferla

Endereço: Rua Jose Poloni, 274 – Centro – Poloni - SP

Telefone: (17) 3819-9900 Ramal: 9907

E-mail: ouvidoria@poloni.sp.gov.br

Horário de Atendimento: De Segunda à Sexta-feira, das 07h30min às 11h00min – 13h00min as 17h00min.

DEPARTAMENTO DE LICITAÇÕES

Responsável: Mateus Rodrigues Ulian

Endereço: Rua Jose Poloni, 274 - Centro – Poloni - SP

Telefone: (17) 3819-9900 Ramal: 9928

E-mail: licitacao@poloni.sp.gov.br

Horário de Atendimento: De Segunda à Sexta-feira, das 07h30min às 11h00min – 13h00min as 17h00min.

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Responsável: Adailson Pirani da Silveira

Endereço: Rua Jose Poloni, 274 - Centro – Poloni - SP

Telefone: (17) 3819-9900 Ramal: 9921

E-mail: rhpoloni@gmail.com

Horário de Atendimento: De Segunda à Sexta-feira, das 07h30min as 11h00min – 13h00min as 17h00min.

DEPARTAMENTO DE COMPRAS

Responsável: Patrícia Rosa Fernandes

Endereço: Rua Jose Poloni, 274 - Centro – Poloni - SP

Telefone: (17)3819-9900 Ramal: 9914

E-mail: comraspoloni@gmail.com

Horário de Atendimento: de segunda à sexta-feira, das 07h30min as 11h00min – 13h00min as 17h00min.

Fone: (17) 3819-9900

Rua José Poloni, 274 - Centro - CEP: 15160-000 - e-mail: pmpoloni.sp@ig.com.br - **POLONI - SP**



PREFEITURA MUNICIPAL DE POLONI

Estado de São Paulo
CNPJ: 46.608.063/0001-26



DEPARTAMENTO DE CONTABILIDADE

Responsável: Luiz Jocimar de Carvalho

Endereço: Rua Jose Poloni, 274 - Centro – Poloni SP

Telefone: (17) 3819-9900 Ramal: 9923

E-mail: contabilidade@poloni.sp.gov.br

Horário de Atendimento: De Segunda à Sexta-feira, das 07h30min as 11h00min
– 13h00min as 17h00min.

DEPARTAMENTO DE TRIBUTAÇÃO

Responsável: João Batista Fachola

Endereço: Rua Jose Poloni, 274 - Centro – Poloni - SP

Telefone: (17) 3819-9900 Ramal: 9902

E-mail: tributacao.poloni@gmail.com

Horário de Atendimento: De Segunda à Sexta-feira, das 07h30min às 11h00min
– 13h00min as 17h00min.

DEPARTAMENTO DE TESOURARIA

Responsável: Suzelei Beltramini Pinto

Endereço: Rua José Poloni, 274 - Centro – Poloni - SP

Telefone: (17) 3819-9900 Ramal: 9923

E-mail: tesouraria@poloni.sp.gov.br

Horário de Atendimento: De Segunda à Sexta-feira, das 07h30min às 11h00min
– 13h00min as 17h00min.

DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA

Responsável: André Viudes Durão

Endereço: Rua José Poloni, 274 - Centro – Poloni - SP

Telefone: (17) 3819-9900 Ramal: 9903

E-mail: engenharia.poloni@gmail.com

Horário de Atendimento: De Segunda à Sexta-feira, das 07h30min às 11h00min
– 13h00min as 17h00min.

Fone: (17) 3819-9900

Rua José Poloni, 274 - Centro - CEP: 15160-000 - e-mail: pmpoloni.sp@ig.com.br - **POLONI - SP**



PREFEITURA MUNICIPAL DE POLONI

Estado de São Paulo
CNPJ: 46.608.063/0001-26



DEPARTAMENTO DE PATRIMONIO

Responsável: Flaudemir Cochito

Endereço: Rua Candido Poloni, 219 - Centro – Poloni - SP

Telefone: (17) 3819-9900 Ramal: 9909

E-mail: patrimoniopoloni@gmail.com

Horário de Atendimento: De Segunda à Sexta-feira, das 07h30min às 11h00min
– 13h00min as 17h00min.

FUNDO SOCIAL DE SOLIDARIEDADE

Responsável: Andreia Luzia Fachini Brait

Endereço: Rua Candido Poloni, 219 - Centro – Poloni - SP

Telefone: (17) 99766-6999

E-mail: assessoria.imprensapoloni@gmail.com

Horário de Atendimento: De Segunda à Sexta-feira, das 07h30min às 11h00min
– 13h00min as 17h00min.

CRAS – CENTRO DE REFERENCIA DE ASSISTENCIA SOCIAL

Responsável: Cintia Cristina Massuia

Endereço: Rua Augusta Magrini Sanita, 114 – Ângela Facco Borsato – Poloni – SP

E-mail: crapoloni@gmail.com

Horário de Atendimento: De Segunda à Sexta-feira, das 07h30min às 11h00min
– 13h00min as 17h00min

DEPARTAMENTO DE ASSISTENCIA SOCIAL

Responsável: Ana Paula Cypriano Sanches

Endereço: Rua Augusta Magrini Sanita, 114 – Ângela Facco Borsato – Poloni -SP

E-mail: dmas@poloni.sp.gov.br

Horário de Atendimento: De Segunda à Sexta-feira, das 07h30min às 11h00min
– 13h00min as 17h00min

Fone: (17) 3819-9900

Rua José Poloni, 274 - Centro - CEP: 15160-000 - e-mail: pmpoloni.sp@ig.com.br - **POLONI - SP**



PREFEITURA MUNICIPAL DE POLONI

Estado de São Paulo
CNPJ: 46.608.063/0001-26



DIRETORIA MUNICIPAL DE ESPORTE

Responsável: Jose Candido Farias

Endereço: Rua José Poloni, 272 - Centro – Poloni - SP

Telefone: (11) 99707-7221

E-mail: candinhofarias@gmail.com

Horário de Atendimento: De Segunda à Sexta-feira, das 07h30min às 11h00min – 13h00min as 17h00min.

COORDENADORIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Responsável: Juliana Cochito

Endereço: Rua Antônio Mendes, 140 -Santo Antônio – Poloni - SP

Telefone: (17) 3819-9910

E-mail: direcao.ubspoloni@gmail.com

Horário de Atendimento: De Segunda à Sexta-feira, das 07h30min às 11h00min – 13h00min as 17h00min.

DEPARTAMENTO DE SERVIÇOS URBANOS E RURAIS

Responsável: Yuri Beltramini da Silva

Endereço: Rua José Poloni, 274 - Centro - Poloni – SP

Telefone: (17) 3819-9900

Horário de Atendimento: De Segunda à Sexta-feira, das 07h30min às 11h00min – 13h00min as 17h00min.

DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

Responsável: Antônio Cezar Gonzalez

Endereço: Rua Argemiro José de Oliveira, 30 - Centro – Poloni - SP

Telefone: (17) 3819-1301

E-mail: educacapoloni@gmail.com

Horário de Atendimento: De Segunda à Sexta-feira, das 07h30min às 11h00min – 13h00min as 17h00min.

Fone: (17) 3819-9900

Rua José Poloni, 274 - Centro - CEP: 15160-000 - e-mail: pmpoloni.sp@ig.com.br - **POLONI - SP**