



PREFEITURA DE
Guararema

Cartilha da Ouvidoria





Ouvidoria

Quando você fala, Guararema melhora!



1. Conceito de Ouvidoria

A Ouvidoria Municipal é o órgão de interlocução entre os usuários dos serviços públicos e da Administração Pública Municipal. Em Guararema foi criada através da Lei Municipal nº 3406, de 11 junho de 2021 e regulamentada através do Decreto Municipal nº 4048, de 25 de junho de 2021, alterado pelo Decreto Municipal nº 4268, de 16 de dezembro de 2022.

A Ouvidoria é o meio pelo qual o Poder Público Municipal garante uma gestão participativa aos usuários dos serviços públicos.





2. Missão da Ouvidoria Municipal

- Acolher o cidadão, reconhecendo-o como sujeito pleno de direitos;
 - Promover o diálogo entre os usuários dos serviços públicos e a Prefeitura Municipal de Guararema;
 - Valorizar a participação popular e, através do registro das manifestações, promover aos gestores uma base para melhoria gradativa dos serviços públicos oferecidos pelas Secretarias.
-



3. Quem pode se manifestar ?

Qualquer pessoa pode registrar uma manifestação, desde que devidamente identificada e que a demanda seja de competência da Prefeitura Municipal de Guararema.

4. Tipos de Manifestações

As manifestações que podem ser registradas são:

Solicitações – Manifestações que contenham um pedido de serviço ou resposta da Prefeitura;

Reclamações – Manifestações que contenham insatisfações sobre serviço prestado pela Prefeitura;

Sugestões – Manifestações que proponham ação útil à melhoria dos serviços oferecidos pela Prefeitura;

Elogios – Manifestações que expressem satisfação ou agradecimento por serviços prestados pela Prefeitura;

Denúncias – Manifestações que apontem irregularidades em serviços prestados pela Prefeitura;

Pedidos de Informações – Solicitações de orientação ou ensinamentos sobre áreas de atuação da Prefeitura.



5. Tipos de Manifestações não aceitas

A Ouvidoria Municipal não atenderá:

- manifestações anônimas;
- com notória carência de fundamentação;
- que não possuam dados o suficiente para retorno;
- com mensagem que não esteja clara o suficiente para Ouvidoria e Secretarias envolvidas;
- que não sejam de competência da Prefeitura Municipal de Guararema.



6. A Ouvidoria preserva os dados do manifestante?

- A Ouvidoria preserva o acesso restrito à identidade do manifestante e informações pessoais, desde que solicitado na demanda;
- Quando solicitado sigilo nos processos de Ouvidoria, o órgão abre a demanda em nome da própria Ouvidoria Municipal para preservar o acesso restrito aos dados do manifestante.



7. Quando acionar a Ouvidoria

- Antes de acionar a Ouvidoria, primeiramente você deve abrir uma solicitação através dos canais Fale Conosco, pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) ou protocolo à Secretaria correspondente;
- Caso a demanda não seja resolvida através desses canais, a Ouvidoria poderá ser acionada e o número do protocolo não atendido deverá ser informado na solicitação;
- Após isso, a Ouvidoria analisará e encaminhará a demanda aos setores responsáveis para solução.



8. Canais de Acesso

O atendimento, conforme art. 3º da Lei Municipal nº 3406/2021, poderá ser realizado pessoalmente, por escrito, através de correspondência devidamente identificada, por e-mail ou através do site oficial da Prefeitura Municipal de Guararema: www.guararema.sp.gov.br.

- Presencialmente – no Paço Municipal – localizado na Praça Coronel Brasília Fonseca, nº 35, Centro – Guararema /SP;
- Por Correspondência devidamente identificada – no endereço: Praça Coronel Brasília Fonseca, nº 35, Centro – Guararema /SP – CEP 08900-000;
- E-mail: ouvidoria@guararema.sp.gov.br
- Telefone: (11) 4693 8000 – Ramal - 8140
- Site – Canal Fale Conosco e SIC – Serviço de Informação ao Cidadão:
https://portal.guararema.sp.gov.br/pmguararema/websis/siapegov/administrativo/aten/aten_valida.php



9. Prazos para Resposta

- O prazo para resposta da Ouvidoria, conforme Decreto Municipal nº 4268, de 16 de dezembro de 2022, é de até 30 dias, prorrogável, de forma justificada, uma única vez, por igual período;
- O prazo para resposta para solicitação de informação é de 20 dias, prorrogável por 10 dias.



10. Conclusão

A Ouvidoria Municipal é um canal de diálogo entre os usuários dos serviços públicos oferecidos pela Prefeitura Municipal de Guararema, com o objetivo de garantir que as demandas da população cheguem às Secretarias Municipais, visando a melhoria contínua dos serviços públicos. Uma instituição sólida garante um canal para a gestão participativa, no qual o usuário poderá ser ouvido, ter suas demandas registradas e uma resposta oficial por parte da Prefeitura Municipal de Guararema.

