

CARTILHA DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE ATIBAIA

Transparência • Participação • Cidadania

CAPA

PREFEITURA DA ESTÂNCIA DE ATIBAIA

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - 2026

“A Ouvidoria é o canal de diálogo entre a população e a Administração Pública Municipal.”

 Atendimento presencial no FACILITA

 Telefones: (11) 4418-7800 – Opção 5

 WhatsApp: (11) 95610-4538

Central de Atendimento ao Cidadão – Prefeitura de Atibaia

SUMÁRIO

Nº	CONTEÚDO
1	O que é a Ouvidoria?
2	Como funciona?
3	O que pode ser registrado?
4	O que é uma reclamação?
5	Como fazer uma reclamação?
6	O que é uma denúncia?
7	O que é Sugestão?
8	O que é Elogio?
9	O que é a CAC – CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO?
10	Solicitações de serviços – CAC
11	O que pode ser solicitado no CAC?
12	O que é e-Sic?
13	O que você pode e não pode pedir pelo e-Sic?
14	Direitos do cidadão
15	Canais oficiais de atendimento
16	Aplicativo AtiFácil
17	Carta de Serviços Públicos
18	Mensagem final

1. O QUE É A OUVIDORIA?

A Ouvidoria Geral do Município é um órgão responsável por receber:

- ✓ Reclamações
- ✓ Denúncias
- ✓ Sugestões
- ✓ Elogios
- ✓ Solicitações relacionadas aos serviços públicos municipais

Conforme a Lei Complementar nº 371/2001, a Ouvidoria atua como um canal de comunicação entre o cidadão e a Prefeitura Municipal.

Seu objetivo é melhorar os serviços públicos e garantir que a população seja ouvida.

2. COMO FUNCIONA?

PASSO A PASSO

1 - O cidadão registra sua manifestação

Pode ser feita pela internet no site da prefeitura, aplicativo AtiFácil, telefone, WhatsApp ou presencialmente.



2 - A Ouvidoria analisa o caso

É realizada uma avaliação inicial das informações apresentadas.



3 - Encaminhamento à Secretaria responsável

O protocolo é enviado ao setor competente.



4 - Apuração e providências

A Secretaria analisa o caso e informa as medidas adotadas.



5 - Resposta ao cidadão

A Ouvidoria disponibiliza a resposta final.

PRAZO DE RESPOSTA



Até 30 dias corridos



O prazo pode ser prorrogado por mais 30 dias, mediante justificativa formal.

3. O QUE PODE SER REGISTRADO?

Na Ouvidoria Geral, qualquer cidadão pode registrar cinco tipos principais de manifestações sobre serviços públicos ou privados:

• **Reclamação**

Relato de insatisfação sobre um serviço prestado, mau atendimento ou demora na resolução de problemas nos canais tradicionais.

• **Denúncia**

Comunicação de irregularidades, atos ilícitos ou desvios de conduta cometidos por agentes públicos ou instituições.

• **Solicitação**

Pedido de providências, serviços ou intervenções (como tapa-buracos, reparo de iluminação ou fiscalização).

• **Sugestão**

Apresentação de ideias ou propostas para aprimorar a gestão, os processos e a qualidade do atendimento à população.

• **Elogio**

Demonstração de reconhecimento ou satisfação com o serviço recebido ou com a atuação de um servidor.

A Ouvidoria atua como uma instância de controle de segunda linha, ou seja, deve ser acionada quando o cidadão já tentou resolver o problema pelos canais de atendimento padrão (como CAC ou secretarias) e não obteve resposta, ou quando a solução foi insatisfatória.

4. O QUE É UMA RECLAMAÇÃO?

Uma reclamação na Ouvidoria municipal é a manifestação de insatisfação sobre um serviço público que falhou, atrasou ou foi prestado com má qualidade.

Você deve registrar uma reclamação na Ouvidoria do município quando:

- Houver falha em serviços: Falta de coleta de lixo, buraco na rua não tapado ou falta de medicamentos no posto de saúde.
- Ocorrer descumprimento de prazos: Demora excessiva na emissão de um alvará, certidão ou resposta de um protocolo anterior.
- O atendimento for inadequado: Desrespeito, grosseria ou descaso por parte de um servidor público municipal.
- Houver recusa de atendimento: Negativa injustificada de prestação de um serviço que é direito do cidadão.

Diferente do CAC (Central de Atendimento ao Cidadão), que recebe o pedido inicial, a Ouvidoria funciona como uma segunda instância. Você aciona a Ouvidoria quando o canal inicial não resolveu o seu problema dentro do prazo.

Para que sua reclamação seja analisada rapidamente, informe sempre o número do protocolo anterior, o local exato do problema e a data do ocorrido.

EXEMPLOS

- 📌 “Solicitei troca de lâmpada e o serviço não foi executado.”
- 📌 “Pedi fiscalização ambiental e não obtive retorno.”
- 📌 “Solicitei tapa-buraco e até agora não houve manutenção.”
- 📌 “Não fui bem atendido em um órgão público.”

5. COMO FAZER UMA RECLAMAÇÃO?

INFORME SEMPRE:

- ✓ O que aconteceu
- ✓ Data da ocorrência
- ✓ Endereço/local
- ✓ Número do protocolo anterior (se houver)
- ✓ Fotos ou documentos (quando possível)

6. O QUE É UMA DENÚNCIA?

Uma denúncia na Ouvidoria Municipal é o relato de uma irregularidade, ato ilícito ou crime praticado contra a administração pública municipal.

Ao contrário da reclamação (que trata de má qualidade do serviço), a denúncia aponta uma infração legal ou ética.

Você deve denunciar casos como:

• **Corrupção e desvio**

Desvio de dinheiro público, cobrança de propina ou favorecimento ilegal em licitações.

• **Uso indevido de bens públicos**

Utilização de carros oficiais, materiais ou combustíveis da prefeitura para fins particulares.

• **Conduta de servidores**

Funcionários fantasmas, assédio moral ou sexual, e acúmulo ilegal de cargos públicos.

• **Crimes ambientais urbanos**

Descarte ilegal de entulho, desmatamento não autorizado ou poluição grave tolerada por fiscalização.

• **Fraudes em programas sociais**

Pessoas recebendo benefícios municipais sem preencher os requisitos legais.

• **Descumprimento da Legislação Municipal**

Falta de limpeza em terrenos baldios, deixar de murar imóveis, deixar de fazer calçadas.

A denúncia pode ser feita de forma identificada, sigilosa ou anônima.

Para que ela seja aceita e investigada, é fundamental apresentar indícios mínimos, como fotos, vídeos, documentos, datas e nomes dos envolvidos.

DENÚNCIA IDENTIFICADA

Os dados do denunciante (nome, CPF, contato) são informados abertamente no sistema.

- **Acesso:** Os dados ficam visíveis para a Ouvidoria e para os servidores que vão investigar o caso.
- **Uso:** É ideal quando o denunciante é parte interessada e não teme represálias.
- **Retorno:** A Ouvidoria responde diretamente ao denunciante sobre o resultado das investigações.

DENÚNCIA SIGILOSA

O denunciante insere todos os seus dados de identificação, mas a Ouvidoria oculta essas informações.

- **Acesso:** Apenas a Ouvidoria sabe quem denunciou; o setor investigado recebe o caso sem nenhum dado pessoal.
- **Uso:** É a opção mais segura quando há medo de perseguição, pois o sigilo é garantido por lei.
- **Retorno:** O cidadão recebe todas as atualizações e a resposta final do processo normalmente.

DENÚNCIA ANÔNIMA

O relato é feito sem o fornecimento de nenhum dado de identificação do denunciante.

- **Acesso:** Ninguém sabe quem enviou a informação, pois o sistema bloqueia rastros (como o endereço de IP).
- **Uso:** Utilizada em casos graves onde o denunciante quer total desvinculação do fato.
- **Retorno:** A Ouvidoria não envia respostas diretas, para garantir o anonimato do cidadão.

A DENÚNCIA DEVE CONTER:

- 📌 Local dos fatos
- 📌 Descrição detalhada
- 📌 Data aproximada

📌 Nome dos envolvidos (quando conhecido)

📌 Fotos ou provas, se houver

7. O QUE É SUGESTÃO?

Uma sugestão na Ouvidoria Municipal é a proposição de uma ideia, plano ou proposta voltada para o aprimoramento de políticas públicas, normas ou serviços prestados pela prefeitura.

É o canal formal onde o cidadão compartilha inovações ou melhorias para a sua cidade.

O objetivo principal deste tipo de manifestação é colaborar com a gestão pública, indicando caminhos mais eficientes para resolver problemas ou melhorar o atendimento à população.

A administração analisa a viabilidade da sua ideia e a encaminha ao setor competente (como secretarias de obras, saúde ou trânsito).

EXEMPLOS COMUNS DE SUGESTÕES

- Alteração de sentido em uma rua ou implantação de um novo semáforo.
- Criação de novos horários ou itinerários para o transporte público.
- Propostas de melhorias estruturais em parques, praças ou postos de saúde.

Para registrar a sua ideia ou acompanhar as suas sugestões, você pode utilizar os canais oficiais da Ouvidoria.

8. O QUE É ELOGIO?

O elogio na Ouvidoria Municipal é a demonstração de reconhecimento, satisfação ou agradecimento por um serviço público prestado de forma eficiente ou pelo bom atendimento de um funcionário da prefeitura.

EXEMPLOS COMUNS DE ELOGIOS

- Agradecimento pelo atendimento e profissionalismo de um servidor público.
- Reconhecimento pela agilidade na conclusão de uma obra na rua.
- Elogio à organização e limpeza de um evento ou parque público municipal.

A Ouvidoria analisa a mensagem e a envia formalmente ao setor responsável, se for um servidor elogiado, é enviado chefia dele.

O registro entra na ficha funcional do servidor como um ponto positivo em sua carreira.

Pensei em incluir na lei o envio para o prontuário do servidor

Para registrar o seu reconhecimento ou acompanhar seus elogios, você pode acessar os canais oficiais da Ouvidoria.

8. O QUE É A CAC – CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO?

A CAC (Central de Atendimento ao Cidadão) é a porta de entrada inicial (primeira instância) para serviços, solicitações e protocolos gerais da prefeitura.

Ela funciona como o “SAC” do município, com atendimento presenciais, digital e canais telefônicos para resolver problemas rotineiros.

O PAPEL DA CAC (PRIMEIRA INSTÂNCIA)

A Central de Atendimento ao Cidadão serve para você pedir ou dar início a um serviço municipal.

É o local correto para:

- Emitir guias de impostos (IPTU, ISS, taxas).
- Abrir processos de alvarás, aprovação de projetos ou licenças.
- Solicitar serviços de manutenção (tapa-buracos, troca de lâmpadas, poda de árvores).
- Retirar certidões ou cadastrar-se em programas sociais da prefeitura.

A DIFERENÇA PRÁTICA PARA A OUVIDORIA (SEGUNDA INSTÂNCIA)

Enquanto a CAC resolve a sua demanda direta e abre o primeiro protocolo, a Ouvidoria é o canal que você aciona se a CAC falhar.

- Se você precisa de um serviço novo: Procure a CAC.
- Se o serviço da CAC atrasou, o atendimento foi ruim ou não foi resolvido: Procure a Ouvidoria munido do protocolo gerado pela CAC.

A OUVIDORIA ATUA QUANDO:

✗ O serviço não foi executado

✗ O prazo não foi cumprido

✗ Não houve resposta

9. O QUE PODE SER SOLICITADO NO CAC?

DENÚNCIAS CONTRA TERCEIROS

- Obras irregulares
- Imóveis abandonados
- Comércio irregular
- Poluição sonora

- Veículos abandonados
- Queimadas
- Maus-tratos de animais
- Supressão de vegetação
- Terrenos baldios sujos
- Perturbação do Sossego

SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS

- Iluminação pública
- Tapa-buraco
- Limpeza urbana
- Poda de árvore em contato com a rede elétrica
- Manutenção de via pública urbanas e rurais
- Limpeza de bueiros
- Limpeza e Manutenção de Praças
- Sinalização de trânsito
- Manutenção de Semáforos
- Pintura viária
- Placas de rua
- Resgate de animais abandonados

10. O QUE É O e-Sic (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão)?

O e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão) no município é a ferramenta oficial na internet que permite a qualquer pessoa solicitar documentos, dados e informações públicas diretamente à Prefeitura.

Ele serve para operacionalizar as regras da Lei de Acesso à Informação (LAI) em âmbito local, garantindo o direito constitucional à transparência pública e ao controle social.

COMO FUNCIONA NO MUNICÍPIO?

O e-SIC funciona como uma porta de entrada centralizada para a chamada “transparência passiva”:

- Identificação básica: O cidadão precisa criar um cadastro simples com seus dados pessoais para registrar um pedido.
- Sem justificativa: Você não precisa explicar o motivo do pedido nem para que vai usar os dados.
- Acompanhamento: O sistema gera um número de protocolo para você monitorar os prazos e receber a resposta digitalmente.
- Prazos legais: Por lei, o órgão municipal tem até 20 dias para responder ao pedido, prazo que pode ser prorrogado por mais 10 dias caso haja uma justificativa válida.

O QUE VOCÊ PODE E NÃO PODE PEDIR?

Pode pedir:

Relatórios de gastos, editais de licitação, contratos com prestadores de serviço, dados estatísticos da cidade ou cópias e acesso de documentos públicos oficiais.

Não serve para:

Solicitar serviços públicos (como tapar buracos ou podar árvores — que competem aos canais de atendimento CAC), nem para pedir pareceres jurídicos ou opiniões.

LINK DE ACESSO AO e-SIC

<https://atibaia.1doc.com.br/b.php?pg=wp/detalhes&itd=13>

11. DIREITOS DO CIDADÃO

Todo cidadão possui direito a:

-  Atendimento respeitoso
-  Informação clara
-  Acompanhamento do protocolo
-  Resposta dentro do prazo legal
-  Transparência
-  Participação no controle social

12. CANAIS OFICIAIS DE ATENDIMENTO

OUVIDORIA GERAL E OUTRAS OUVIDORIAS

 **FACILITA**

Rua Castro Fafe, nº 295 – Centro

 **Telefones:**

- (11) 4418-7800 – Ramal 05
- (11) 4418-8501
- (11) 4418-8502
- (11) 4418-8503
- (11) 4418-8504
- (11) 4418-8508

 WhatsApp:
(11) 95610-4538

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

OUVIDORIA DA EDUCAÇÃO

 (11) 4414-3455

 ouvidoria.educacao@atibaia.sp.gov.br

 Rua Bruno Sargiani, nº 100 – Vila Rica

OUVIDORIA DA GCM

 (11) 4411-5866

 WhatsApp:
(11) 93006-0864

 ouvidoria.gcm@atibaia.sp.gov.br

 Rua Adolfo André, nº 1792 – Vila Rica

OUVIDORIA DA SAÚDE

  (11) 4414-3344

 ouvidoriasus@atibaia.sp.gov.br

 Rua Bruno Sargiani, nº 100 – Vila Rica

13. APLICATIVO ATIFÁCIL

O AtiFácil é o aplicativo oficial da Prefeitura de Atibaia que conecta os cidadãos aos serviços públicos municipais.

Ele centraliza solicitações CAC, abertura de protocolos, avisos da cidade, agenda de eventos e guias de impostos, estando disponível gratuitamente tanto para Google Play (Android) quanto para App Store (iOS).

PRINCIPAIS FUNCIONALIDADES

- Protocolo Digital: Permite enviar solicitações e documentos diretamente para qualquer secretaria municipal (via sistema digital) sem sair de casa.
- Serviços Financeiros: Emissão de guias de IPTU (como a consulta anual) e outros tributos municipais.
- Participação Cidadã: Canal direto com a Ouvidoria e espaço para envio de sugestões à administração.

- Utilidades: Notícias oficiais, previsão do tempo, informações turísticas, telefones úteis e consulta a vagas de emprego.

COMO ACESSAR

1. Baixe o app na loja do seu celular.
2. Crie uma conta.

O APLICATIVO ATIFÁCIL PERMITE:

-  Solicitar serviços
-  Acompanhar protocolos
-  Consultar informações
-  Acessar notícias oficiais

BAIXE O APP

ANDROID

AtiFácil – Google Play Store

IOS / IPHONE

AtiFácil – Apple App Store

14. CARTA DE SERVIÇOS PÚBLICOS

A Carta de Serviços é um guia que reúne informações sobre os serviços oferecidos por um órgão público. Ela ajuda você a saber quais serviços estão disponíveis, como solicitá-los, quais documentos são necessários e quanto tempo o atendimento pode levar.

“A Carta de Serviços é um instrumento que orienta o cidadão sobre os serviços prestados pelo governo, tornando o atendimento mais simples, claro e acessível.”

Para que serve?

A Carta de Serviços facilita o acesso aos serviços públicos, tornando as informações mais claras e transparentes. Com ela, você pode:

- Conhecer os serviços disponíveis.
- Saber onde e como solicitar um serviço.
- Ver quais documentos precisa apresentar.
- Consultar prazos de atendimento.
- Encontrar canais de contato e atendimento.
- Registrar reclamações, sugestões, elogios ou denúncias.

Exemplo

Se você precisa solicitar um documento, a Carta de Serviços informa:

- Quem pode fazer a solicitação.
- Quais documentos levar.
- Onde realizar o atendimento.
- O prazo para receber o resultado.
- Como acompanhar o andamento do pedido.

Por que ela é importante?

A Carta de Serviços garante mais transparência e facilita a sua relação com os órgãos públicos. Ela permite que você saiba exatamente o que esperar do atendimento e quais são os seus direitos como usuário dos serviços públicos.

A Carta de Serviços informa:



Serviços disponíveis



Prazos



Competências das Secretarias



Formas de atendimento

ACESSE:

Carta de Serviços Públicos aos Usuários de Atibaia

<https://cartadeservicos.atibaia.sp.gov.br/>

MENSAGEM FINAL

A Ouvidoria Geral do Município de Atibaia é um instrumento de cidadania, transparência e participação popular.

A colaboração da população é fundamental para a melhoria contínua dos serviços públicos e para o fortalecimento da Administração Pública Municipal.



Sua manifestação contribui para uma Atibaia mais eficiente, transparente e humana.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE ATIBAIA

Ouvidora Geral do Município

Bruna de Fátima Cunha Marchetti

 17 Maio de 2026

Elaborado por Marcos Melo em 02/06/2026