



Cartilha da Ouvidoria



Sumário

1. O que é a Ouvidoria e qual a sua função? _____ Página 3
2. Quando devo acionar a Ouvidoria? _____ Página 4
3. Prazos: quando vou receber minha resposta? _____ Página 5
4. O que você pode enviar para a Ouvidoria? _____ Página 6
5. O que a Ouvidoria não registra? _____ Página 7
6. Atendimento Preferencial: respeito e prioridade _____ Página 8
7. Canais de Atendimento: como falar conosco? _____ Página 9

O que é a Ouvidoria e qual a sua função?

A Ouvidoria Municipal é a sua voz dentro da Prefeitura. Ela funciona como uma **ponte direta de diálogo** entre os cidadãos — e também os próprios agentes públicos — e a Administração Municipal.

Nossa missão principal é **ouvir você**, acompanhar de perto o andamento das suas demandas e recomendar melhorias para aperfeiçoar os serviços prestados a toda a população de Guararema.

 **Base legal:** Criados pela **Lei Municipal nº 3.406/2021** (alterada pela Lei nº 3.708/2025) e regulamentados pelo **Decreto Municipal nº 4.581** de 28 de Maio de 2025.

Quando devo acionar a Ouvidoria?

A Ouvidoria deve ser acionada em um momento específico: quando uma demanda que você já protocolou nos canais oficiais da Prefeitura não foi resolvida ou atendida dentro do prazo original. Pense na Ouvidoria como a sua "segunda instância" de atendimento.

Passo 1

Registre primeiro sua solicitação diretamente na secretaria correspondente.

Passo 2

Caso o problema não seja solucionado no prazo estipulado, fale com a Ouvidoria!

 **Importante:** Para registrar sua demanda na Ouvidoria, você vai precisar informar o **número do protocolo** do primeiro atendimento.

Prazos: quando vou receber minha resposta?

A transparência e o respeito ao seu tempo são prioridades. Por isso, seguimos prazos bem definidos por lei:



Demandas Gerais da Ouvidoria

O prazo para resposta é de **30 dias**, prorrogável uma única vez por igual período, conforme a **Lei Federal nº 13.460/2017**.

O que você pode enviar para a Ouvidoria?

Recebemos cinco tipos principais de manifestações:

Solicitações

Pedidos de serviços ou respostas da Prefeitura que não ocorreram no prazo.

Reclamações

Demonstração de insatisfação com algum serviço público prestado.

Sugestões

Ideias e propostas práticas para melhorar a nossa cidade.

Elogios

Reconhecimento ou agradecimento por um atendimento ou serviço bem feito.

Denúncias

Comunicação de irregularidades, atos ilícitos ou condutas inadequadas.

  **Sigilo e Proteção de Dados:** Sua privacidade é garantida. Se você solicitar, sua identidade e seus dados pessoais serão totalmente preservados. O sistema oculta suas informações perante os outros setores da Prefeitura, tratando a demanda internamente com total discrição.

O que a Ouvidoria não registra?

Para que o serviço funcione de forma rápida e eficiente para todos, não damos prosseguimento a:

Sem fundamentação

Manifestações totalmente sem fundamentação ou dados mínimos para análise.

Assuntos já respondidos

Assuntos idênticos que já foram respondidos para o mesmo usuário.

Demandas em análise

Demandas repetidas do mesmo usuário que ainda estão em fase de análise.

Pedidos anônimos

Pedidos anônimos ou sem dados suficientes para retorno.

Fora da competência

Demandas sobre temas que não sejam de competência da Prefeitura Municipal de Guararema.

Atendimento Preferencial: respeito e prioridade

Garantimos atendimento prioritário em nossos canais presenciais para garantir acessibilidade e conforto. Quem tem direito à prioridade?



Idosos

Com idade igual ou superior a 60 anos, com prioridade especialíssima aos maiores de 80 anos.



Gestantes e Lactantes

Mulheres grávidas e que estão amamentando.



Pessoas com crianças de colo

Responsáveis acompanhados de bebês e crianças pequenas.



PcD e TEA

Pessoas com deficiência (PcD) e pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA).



Obesos

Pessoas com obesidade têm direito ao atendimento prioritário.

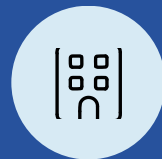


Doadores de Sangue

Com comprovação de doação realizada nos últimos 90 dias.

Canais de Atendimento: como falar conosco?

Escolha a forma mais confortável para você entrar em contato de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00 (exceto feriados e pontos facultativos):



Presencial ou Correspondência

Paço Municipal – Praça Coronel Brasília
Fonseca, nº 35, Centro, Guararema/SP
– CEP 08900-000



Telefone

(11) 4693-8000



E-mail

ouvidoria@guararema.sp.gov.br



Pela Internet

guararema.sp.gov.br/ouvidoria-municipal ou diretamente em
eouve.com.br/#/ouvidoria



Aplicativo de Celular

eOuve – disponível gratuitamente para Android e iOS



Ouvidoria   PREFEITURA DE
Guararema