



PREFEITURA DE
Guararema

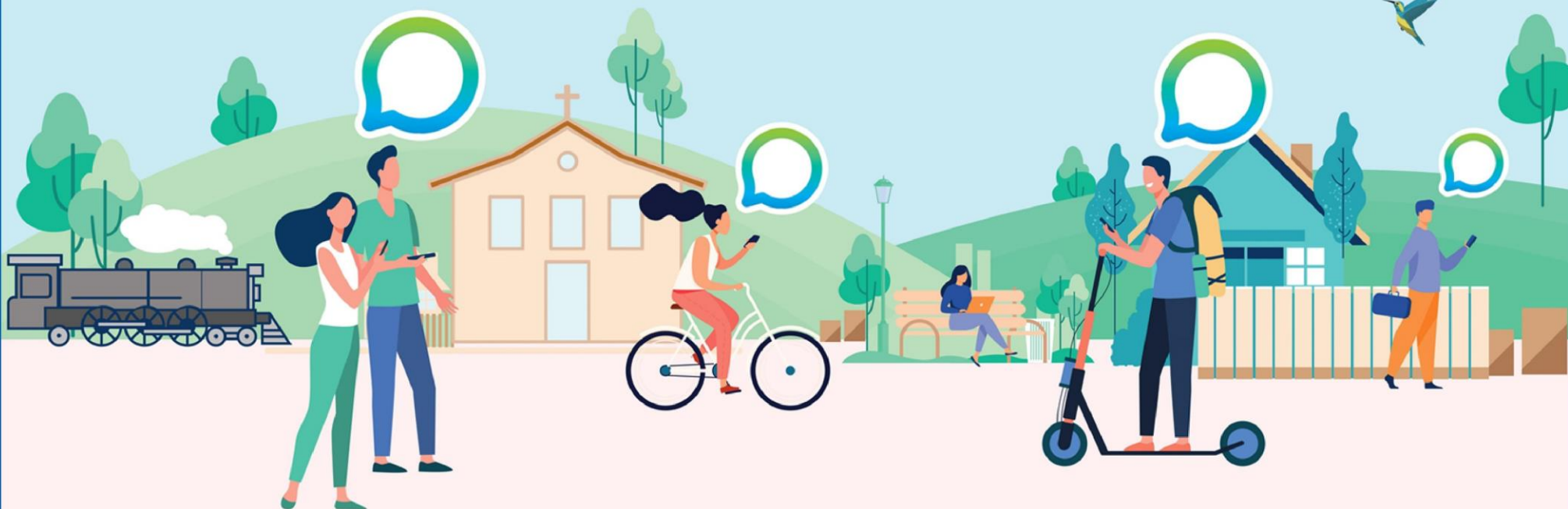
Cartilha da Ouvidoria





Ouvidoria Municipal

Quando você fala Guararema melhora!





SUMÁRIO

1. Conceito de Ouvidoria	Página 4
2. Missão da Ouvidoria Municipal	Página 5
3. Quem pode se manifestar?	Página 6
4. Tipos de manifestações aceitas	Página 7
5. Tipos de manifestações não aceitas	Página 8
6. Sigilo e proteção da dados	Página 9
7. Quando acionar a Ouvidoria?	Página 10
8. Fluxo de atendimento da Ouvidoria	Página 11
9. Canais de atendimento	Página 12
10. Prazos para resposta	Página 13
11. Conclusão	Página 14



1. Conceito de Ouvidoria

A Ouvidoria Municipal é o canal de comunicação entre os cidadãos e a Administração Pública Municipal:

Base Legal:

- Lei Municipal nº 3.406 de 11/06/2021
- Alterada pela Lei Municipal nº 3.708 de 06/03/2025
- Regulamentada pelo Decreto nº 4.581 de 28/05/2025
- Lei Federal nº 13.460/2017 (Direitos dos Usuários de Serviços Públicos)
- Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação)



2. Missão da Ouvidoria Municipal

- Acolher o cidadão como sujeito pleno de direitos
 - Promover o diálogo entre usuários e secretarias municipais
 - Valorizar a participação popular
 - Sugerir aos gestores melhorias nos serviços públicos com base nas manifestações recebidas
-



3. Quem pode se manifestar?

Qualquer pessoa pode registrar uma manifestação, desde que:

- Esteja devidamente identificada;
 - A demanda seja de competência da Prefeitura Municipal de Guararema.
-



3. Tipos de manifestações aceitas

A Ouvidoria Municipal de Guararema recebe os seguintes tipos de manifestações:

- Solicitações: Pedido de serviço ou resposta da Prefeitura
- Reclamações: Insatisfação com serviços prestados
- Sugestões: Propostas para melhoria dos serviços públicos
- Elogios: Reconhecimento ou agradecimento por serviços prestados
- Denúncias: Indicação de irregularidades ou condutas inadequadas
- Pedidos de Informação:

Solicitação de acesso a dados, documentos ou informações públicas sob responsabilidade da Prefeitura Municipal, conforme os termos da Lei Federal nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI).

Os pedidos devem ser claros e objetivos, podendo abranger:

- Informações sobre programas, ações, projetos e serviços públicos
- Dados estatísticos e administrativos
- Documentos oficiais, contratos, convênios e despesas públicas
- Estrutura organizacional e competências dos órgãos municipais



5. Tipos de manifestações não aceitas

A Ouvidoria não atenderá manifestações que:

- Sejam anônimas
- Sejam feitas em nome de terceiros sem procuração
- Apresentem carência de fundamentação
- Não contenham dados suficientes para retorno
- Tenham mensagens pouco claras
- Não sejam de competência da Prefeitura Municipal de Guararema



6. Sigilo e proteção de dados

- A identidade e os dados pessoais do manifestante são preservados, se solicitado;
- O sistema oculta os dados do interessado, apresentando-o como “solicitante anônimo” – palavra da plataforma aos demais setores.



7. Quando acionar a Ouvidoria?

- Registre primeiro sua solicitação via protocolo na secretaria correspondente
 - Caso não haja solução, acione a Ouvidoria informando o número do protocolo
 - A Ouvidoria analisará e encaminhará a demanda aos setores responsáveis
-



8. Fluxo de atendimento da Ouvidoria

1. Registro da manifestação pelo interessado
 2. Verificação de protocolo anterior
 3. Análise da manifestação pela Ouvidoria
 4. Encaminhamento aos setores competentes
 5. Retorno das secretarias e resposta ao usuário
-



9. Canais de atendimento

- Presencial:

Paço Municipal – Praça Coronel Brasília Fonseca, 35 – Centro – Guararema/SP

- Correspondência:

Endereço acima, com identificação:

- E-mail:

ouvidoria@guararema.sp.gov.br

- Telefone:

(11) 4693-8000 – Ramal 8140

- Site:

<https://eouve.com.br/#/ouvidoria>

- Aplicativo:

Eouve – disponível nas principais lojas de aplicativos



10. Prazos para resposta

- Ouvidoria:

Até 30 dias, prorrogável uma única vez por igual período;

(Lei Federal nº 13.460/2017 e Decreto nº 4.581/2025)

- SIC (Solicitação de Informação):

Até 20 dias, prorrogável por mais 10 dias.

(Lei Federal nº 12.527/2011)



11. Conclusão

A Ouvidoria é um instrumento essencial de participação cidadã. Ela garante que as demandas da população sejam ouvidas e encaminhadas às Secretarias Municipais, promovendo a melhoria contínua dos serviços públicos oferecidos pela Prefeitura de Guararema.



Ouvidoria Municipal 



PREFEITURA DE
Guararema