



# 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.

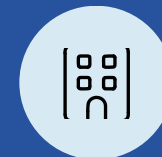


## **Doadores de Sangue**

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



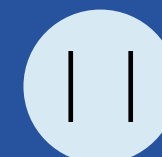
## E-mail

[ouvidoria@guararema.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@guararema.sp.gov.br)



## Pela Internet

[guararema.sp.gov.br/ouvidoria-municipal](http://guararema.sp.gov.br/ouvidoria-municipal) ou diretamente em  
[eouve.com.br](http://eouve.com.br)



## Aplicativo de Celular

eOuve – disponível gratuitamente para Android e iOS



Ouvidoria



PREFEITURA DE  
**Guararema**