

# CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

## OUIDORIA MUNICIPAL DE GUARIBA



**GUARIBA-SP**

### São atribuições da Ouvidoria Municipal:

Receber e apurar denúncias, reclamações, críticas, comentários e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais, comissivos e/ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores ou agentes públicos desta Municipalidade;

Diligenciar junto às unidades da Administração para obter informações e esclarecimentos, sobre atos praticados ou de responsabilidade de servidores ou agentes públicos, objeto de reclamações, denúncias representações ou pedidos de informação, mantendo atualizado arquivo de toda a documentação pertinente;

Manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte de informação, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção as denunciante;

Informar ao munícipe interessado as providências adotadas em razão de seu pedido ou denúncia, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

Recomendar aos órgãos públicos da Administração a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;

Elaborar e publicar, trimestral e anualmente, em órgão de imprensa escrita oficial e com circulação local, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;

Realizar cursos, palestras, reuniões e debates versando sobre assuntos de interesse público da Administração municipal, no que tange ao controle da coisa pública, inclusive, as organizações sociais da sociedade civil, ou do terceiro setor, que prestam serviços essenciais custeados com recursos públicos;

Coordenar ações integradas com os diversos órgãos desta Municipalidade, a fim de encaminhar, de forma intersetorial, as reclamações dos munícipes, que envolvam mais de um órgão público da Administração municipal, para que seja devidamente apurado todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público, de que venha a ter ciência a Ouvidoria Municipal.

<b>Ouidora</b>	Daiane Marchi de Souza
<b>Contato</b>	Telefone: 156 ou (16) 3251-9422 (ramal: 248) e-Ouve: <a href="https://eouve.com.br">https://eouve.com.br</a> email: <a href="mailto:ouvidoria.guariba@gmail.com">ouvidoria.guariba@gmail.com</a> Endereço: Av. Evaristo Vaz, nº 1.190 - Centro
<b>Expediente</b>	Segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 17h.

# CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

## OUIDORIA MUNICIPAL DE GUARIBA



**GUARIBA-SP**

Serviço	<b>1 – OUIDORIA</b>
Descrição	<p>É o canal de comunicação direta, imparcial e consolidada entre a população e o Poder Executivo municipal.</p> <p>Recebe, analisa e encaminha denúncias, solicitações, reclamações, sugestões e elogios referentes à atuação da Administração Pública, de seus servidores e das áreas de abrangência da prestação dos Serviços Públicos, consolidando a democracia e fortalecendo a participação popular.</p> <p>Os dados coletados pela Ouvidoria são transformados em indicadores quantitativos e qualitativos do nível de satisfação dos cidadãos que utilizam os Serviços Públicos Municipais.</p>
Quem pode se manifestar	Qualquer cidadão de qualquer lugar.
Documentos necessários	Nas manifestações não anônimas são exigidos apenas nome, endereço e telefone do manifestante.
Requisitos / Exigências	<p>-Dados completos relacionados com casos de Denúncias, Reclamações e Solicitações;</p> <p>-Qualquer tipo de manifestação pode ser feita de forma anônima;</p> <p>-Nas manifestações não anônimas devem ser informado nome, endereço e telefone do manifestante.</p>
Formas e locais de acessar o serviço	<p>O cidadão pode protocolar sua manifestação na Ouvidoria Municipal através dos seguintes meios de comunicação:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-presencialmente na sede da Prefeitura Municipal de Guariba, localizada à Av. Evaristo Vaz, nº 1190 – Centro</li><li>-pelo telefone 3251-9422 ramal 248 (atualmente pela opção 06)</li><li>-pelo disk denúncia 156</li><li>-pelo aplicativo eouve ou pelo site eouve.com.br</li><li>-pelo email <a href="mailto:ouvidoria.guariba@gmail.com">ouvidoria.guariba@gmail.com</a></li></ul>
Prazo para resposta	O prazo para apresentar resposta conclusiva ao cidadão manifestante é de 30(trinta) dias, prorrogáveis por igual período.
Expediente	De segunda a sexta-feira, das 8h às 12h – das 13 às 17h.
Manifestação do usuário	<a href="https://www.guariba.sp.gov.br/portal-da-transparencia/ouvidoria">https://www.guariba.sp.gov.br/portal-da-transparencia/ouvidoria</a>

# CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

## OUVIDORIA MUNICIPAL DE GUARIBA



**GUARIBA-SP**

Serviço	<b>2 – e-SIC</b>
Descrição	Atender, orientar e conceder acesso aos pedidos de informação redirecionados à Prefeitura Municipal de Guariba.
Quem pode se manifestar	Qualquer cidadão de qualquer lugar.
Requisitos / Exigências	-Nome do solicitante; -Número de documento de identificação válido; -Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida; -Endereço físico ou eletrônico do requerente.
Formas e locais de acessar o serviço	O cidadão pode protocolar seu pedido de informação através dos seguintes meios de comunicação:  -presencialmente na sede da Prefeitura Municipal de Guariba, localizada à Av. Evaristo Vaz, nº 1190 – Centro  -pelo aplicativo eouve ou pelo site eouve.com.br
Prazo para resposta	O prazo para apresentar resposta conclusiva ao cidadão manifestante é de 20(vinte) dias, prorrogáveis por 10(dez) dias.
Expediente	De segunda a sexta-feira, das 8h às 12h – das 13h às 17h.
Manifestação do usuário	<a href="https://www.guariba.sp.gov.br/portal-da-transparencia/ouvidoria">https://www.guariba.sp.gov.br/portal-da-transparencia/ouvidoria</a>