



PREFEITURA MUNICIPAL

SÃO JOÃO DA BOA VISTA

Estado de São Paulo

* * *

CARTA DE SERVIÇOS MUNICIPAIS.

OUVIDORIA GERAL

A ouvidoria municipal é o principal canal entre os cidadãos e a prefeitura de São João da Boa Vista, com atendimento das 08 horas as 17 horas de segunda a sexta. Responsável por registrar e encaminhar Solicitações, assim como reclamações, sugestões, informações, denúncias ou elogios aos departamentos responsáveis para averiguação e eventuais providências.

Os munícipes podem entrar em contato com a Ouvidoria via telefone nos números 0800 773 0156, 3634-1036, 3634-1047 ou no atendimento presencial na prefeitura municipal na Rua Marechal Deodoro, 366 - Centro. Também oferecemos canais alternativos para contato, como o WhatsApp (19) 99604-5961 ou no e-mail ouvidoria@saojoao.sp.gov.br.

Obs.: excluem-se dos dias de atendimento os feriados e os pontos facultativos.

Há também a possibilidade de os munícipes encaminharem diretamente suas solicitações pelo sistema do eOuve disponível no site da prefeitura ou diretamente pelo site www.eouve.com.br.

Os solicitantes podem acompanhar o andamento dos pedidos realizados em qualquer canal que desejar, informando o número de protocolo que é passado sempre quando o pedido é registrado, os prazos variam de acordo com o pedido, a urgência do caso e do setor para o qual foi enviado.

Com a Lei nº 13.460/2017, de abrangência nacional, as ouvidorias deverão responder as manifestações de forma conclusiva em até 30 dias, contados a partir do seu recebimento. Esse prazo poderá ser prorrogado por igual período.

Os munícipes obrigatoriamente deverão fornecer o nome completo, endereço de residência, CPF e telefone. Caso tenha, poderá informar um e-mail recebendo assim os protocolos e seu andamento por ele. O fornecimento desses dados são obrigatórios conforme Lei nº 14.129/2021 art. 54, tendo a opção, após fornecimento, de dados sigilosos. O sigilo de sua identidade será preservado e só de conhecimento dos profissionais da ouvidoria.

Para facilitar a comunicação entre os solicitantes e a ouvidoria, além de solicitações diversas para todos os departamentos municipais os munícipes podem fazer os seguintes pedidos:

Denúncia: Comunicar um ato ilícito para apuração dos departamentos responsáveis de acordo com a origem da denúncia.

Reclamação: Demonstração de insatisfação a um serviço ou servidor público.

Elogio: Demonstração de satisfação a um serviço executado por um departamento ou servidor público.

Informação: Solicitar informações de procedimentos de departamentos/setores.

Sugestão: Propor melhorias nos serviços realizados pela administração pública.

Em razão da importância e responsabilidade da Ouvidoria Municipal, seguimos os requisitos de:

- Conduta ética;
- Distanciamento das questões político-participativas;
- Abertura de diálogo;
- Habilidade de comunicação;
- Compromisso com a participação cidadã e com os Direitos Humanos;
- Disposição para contribuir com a eficiência e a melhoria da gestão pública;
- Compromisso com a lei geral de proteção de dados (LGPD).

Caso queira, o munícipe pode adiantar sua solicitação através do requerimento anexo, preenchendo os dados necessários. O mesmo pode ser entregue presencialmente, por e-mail ou encaminhando para o número de WhatsApp.