



## Município de São João da Boa Vista

Gabinete da Prefeita

Ouvidoria

### CARTA DE SERVIÇOS MUNICIPAIS

#### OUVIDORIA GERAL

A Ouvidoria Municipal é o principal canal de comunicação entre os cidadãos e a Prefeitura de São João da Boa Vista, sendo o setor responsável por registrar e encaminhar solicitações, reclamações, sugestões, informações, denúncias ou elogios aos departamentos responsáveis.

O horário de atendimento da Ouvidoria é de segunda a sexta, das 8h às 17h. Exceto feriados e pontos facultativos.

Os munícipes podem entrar em contato com a Ouvidoria pelos seguintes canais:

- **Telefone:** 0800 773 0156, 3634-1036, 3634-1047 ou 3634-1048;
- **Atendimento presencial:** Rua Antonina Junqueira, 195 – Centro;
- **WhatsApp:** (19) 99604-5961;
- **E-mail:** [ouvidoria@saojoao.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@saojoao.sp.gov.br).

Há também a possibilidade de os cidadãos encaminharem diretamente suas solicitações pelo aplicativo ou site eOuve, disponível na página da Prefeitura na internet (na aba Ouvidoria/SIC), ou diretamente pelo site [www.eouve.com.br](http://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 para atendimento aos protocolos variam de acordo com o pedido, com a urgência do caso e do setor para o qual foi enviado.

De acordo 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.

Para o cadastro das manifestações, os munícipes deverão fornecer o nome completo, endereço de residência, data de nascimento, CPF e telefone. A informação dos dados pessoais é obrigatória, conforme art. 54, da Lei nº 14.129/2021. Caso tenha, poderá informar também um endereço de e-mail, a fim de que possa receber o número do protocolo e acompanhar o seu andamento por ele. Caso o munícipe deseje, seus dados poderão ser mantidos sob sigilo. Sua identidade será totalmente preservada e de conhecimento apenas dos profissionais da Ouvidoria Geral.



## Município de São João da Boa Vista

Gabinete da Prefeita

Ouvidoria

Além disso, caso o munícipe se sinta mais confortável, poderá ainda registrar sua manifestação de forma totalmente anônima, sem que precise fornecer nenhum dado pessoal. Caso opte por fazer dessa forma, o registro deve ser feito pelo próprio cidadão, exclusivamente pelo site ou aplicativo eOuve. Não é possível o registro de solicitações anônimas por telefone, e-mail, WhatsApp ou presencial

Ressaltamos, por fim, que os casos de anonimato são caracterizados como comunicações de irregularidade. Sendo assim, os protocolos são encaminhados aos departamentos para análise e providências no que couber, porém o solicitante fica impossibilitado de acompanhar o andamento da demanda, bem como receber uma resposta por parte do departamento responsável.

Buscando distinguir o tipo de comunicação entre a municipalidade e a Administração, por meio da Ouvidoria podem ser registrados os seguintes pedidos:

**Solicitação:** Solicitar um serviço prestado pela Prefeitura Municipal

**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 nosso número de WhatsApp.**