



PREFEITURA
PALÁCIO SANTO

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE BRAGANÇA PAULISTA

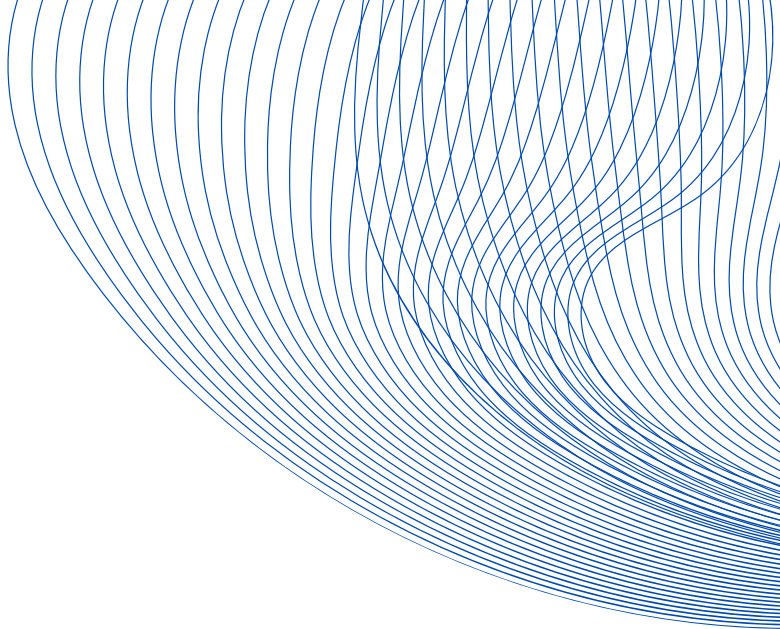
ORIENTAÇÕES





Elaborado por:
Priscila de Fátima Camargo
Outubro/2024

Índice



05

O que é a Ouvidoria?
Como funciona?

06

O que pode ser reclamado e/ou elogiado no módulo Ouvidoria?

07

O que é uma reclamação?
Como realizar uma reclamação?

08

O que é uma denúncia referente aos serviços públicos?
Trâmite dos protocolos de Ouvidoria entre as Secretarias

09

Solicitações de Serviços
O que pode ser solicitado/denunciado no módulo Zeladoria?

10

Trâmite dos protocolos de Zeladoria entre as Secretarias

11

Contatos Ouvidoria Geral do Município

O que é Ouvidoria?



Conforme a Lei Complementar nº 500 de 07 de julho de 2006, é um órgão auxiliar do Gabinete do Prefeito e tem como objetivo receber reclamações, denúncias, sugestões e elogios da população em relação aos serviços públicos da administração direta e indireta.

Ou seja, referente aos serviços não prestados/executados pelo município ou pelas empresas contratadas pela municipalidade.

Como funciona?

A Ouvidoria recebe a manifestação do cidadão, faz uma análise prévia e, se necessário, encaminha para as áreas responsáveis pelo assunto tratado para adoção de providências cabíveis. De acordo com o art. 16 do Decreto 3670/2021, a resposta final será fornecida ao autor da manifestação no prazo de 30 (trinta) dias podendo ser prorrogado por igual período uma única vez.

Sempre que as informações apresentadas pelo usuário dos serviços públicos forem insuficientes para análise da manifestação, a Ouvidoria solicitará complementação que deverá ser atendida no prazo de 20 (vinte) dias contados da data de seu recebimento. Neste caso, o prazo final para devolutiva é suspenso e será retomado após a devida resposta do usuário. Na falta das informações necessárias, ocorrerá o arquivamento da manifestação sem a produção de resposta conclusiva.

O que pode ser reclamado e/ou elogiado no módulo Ouvidoria?



RECLAMAÇÃO

Relatar
insatisfação com
ações e serviços
prestados



SUGESTÃO

Propor ações úteis
para melhoria da
gestão



ELOGIO

Demonstrar
satisfação ou
agradecer por
algum serviço

- Todas as solicitações feitas no módulo Zeladoria que não foram atendidas;
- Obras públicas;
- Serviços de coleta de lixo / varrição;
- Transporte Público;
- Atendimento dos postos de saúde, UPA Vila Davi e Bom Jesus;
- Agendamento de consulta/exame
- Escolas municipais - conservação, atendimento, vagas;
- Recapeamento asfáltico;
- Má/boa conduta de servidores municipais;
- Segurança;
- Defesa Civil;
- Finanças;
- Cidade Digital (pontos de internet)
- Empresa Fácil; PAT; Sebrae
- Site institucional
- Denúncias sobre assédios

O que é reclamação?

Reclamar é opor-se a algo ou protestar, queixar-se de alguma desconformidade, reivindicar ou exigir algo que foi injustamente tomado referente aos serviços públicos prestados pelo município.

Quando o serviço não é prestado/executado pela Secretaria/Divisão responsável; não obteve resposta a alguma solicitação ou pedido de informação; não foi bem atendido; o cidadão poderá abrir uma manifestação via Ouvidoria.

Temos como exemplos alguns casos que motivam a abertura de reclamação:

- “solicitada troca de lâmpada na Secretaria em Janeiro e até o presente momento não foi trocada”;
- “solicitei a verificação do alvará de um determinado estabelecimento na Divisão responsável e até o presente momento não obtive retorno”;
- “solicitei a atuação da fiscalização ambiental face a poluição sonora de determinado estabelecimento e não compareceram ou não deram retorno”;
- “solicitei fiscalização de trânsito por conta de veículos abandonados ou que estão cometendo alguma infração e não compareceram ou não informaram as providências tomadas”;

Como realizar uma reclamação?

Apresente a situação que gerou a insatisfação, descreva aprofundando os argumentos e detalhes que expressam o desconforto e indignação do reclamante. Conclua com um desfecho e uma solicitação de ajuda (opcional).

Pode ser feito diretamente no site www.eouve.com.br, via telefone (11) 4034-7149 ou via mensagem de texto no whatsapp (11) 93380-4767.

O QUE É UMA DENÚNCIA REFERENTE AOS SERVIÇOS PÚBLICOS?

Denunciar é o ato de informar a ocorrência de uma irregularidade ou algo ilícito, levando essas informações ao conhecimento dos órgãos competentes para sua apuração.

Para tal, é preciso indicar o local dos fatos, o nome e o cargo das pessoas envolvidas, quando for de seu conhecimento, e descrever com o maior número de detalhes os fatos que estão sendo denunciados.



DENÚNCIA

Apontar falhas
na gestão ou no
atendimento
recebido



TRÂMITE DOS PROTOCOLOS DE OUVIDORIA ENTRE AS SECRETARIAS

Todos os protocolos de reclamação são encaminhados para a Secretaria responsável de acordo com a sua competência e conforme descrição na Carta de Serviços aos Usuários Públicos.

O prazo para manifestação da Secretaria é de 30 (trinta) dias, podendo ser prorrogado por igual período uma única vez mediante justificativa bem motivada, por exemplo: "solicito prorrogação de prazo tendo em vista a necessidade de diversas vistorias no local."

Assim que as respostas/orientações forem acrescentadas no sistema eOuve, a Ouvidoria liberará o acesso para o denunciante/reclamante, concluindo assim o protocolo.

Caso haja a necessidade de encaminhamento para outra Secretaria, deve ser informado via sistema para a Ouvidoria em tempo hábil para que a outra divisão possa tomar conhecimento/providências do caso dentro do prazo legal.

Solicitação de Serviços

As solicitações de serviços devem ser feitas diretamente na Secretaria responsável e não via protocolo de Ouvidoria. Nos casos em que o munícipe abre sua manifestação diretamente através do sistema eOuve módulo “Ouvidoria”, as mesmas são canceladas e será aberta uma manifestação no módulo “Zeladoria” orientando-o a entrar em contato com a Secretaria para acompanhamento.

Em caso de não atendimento da solicitação por parte da Secretaria/Divisão, pode ser registrada uma reclamação via eOuve informando o serviço solicitado e a data do pedido.



**Requerer a
prestação de
serviços e/ou
manutenções**

O que pode ser solicitado/denunciado no módulo Zeladoria?

DENÚNCIAS CONTRA TERCEIROS

- Obras e/ou ampliações irregulares em andamento;
- Imóveis abandonados;
- Obstrução de calçada;
- Comércio / empresas irregulares;
- Ambulante irregular;
- Limpeza de terreno particular
- Poda drástica;
- Veículo abandonado;
- Obstrução de via pública;
- Poluição sonora / hídrica / atmosférica;
- Supressão de vegetação;
- Intervenção em áreas de preservação ambiental;
- Queimadas;
- Maus tratos de animais (situações constantes);
- Loteamento irregular;
- Invasão de área pública;

SOLICITAÇÕES

- Iluminação Pública;
- Limpeza de área pública;
- Limpeza de terreno público;
- Limpeza de bueiro / boca de lobo / viela;
- Fiscalização / sinalização de trânsito;
- Manutenção de via / tapa buraco;
- Pintura de via;
- Ginásios Municipais;
- Placas de sinalização / placas de nome de rua;
- Semáforos;



TRÂMITE DOS PROTOCOLOS DE OUVIDORIA ENTRE AS SECRETARIAS

Todos os protocolos de solicitação e denúncia são encaminhados para a Secretaria responsável de acordo com a sua competência e conforme descrição na Carta de Serviços Públicos aos Usuários.

O prazo para manifestação de cada Secretaria varia conforme os prazos informados na referida Carta de Serviços.

Neste módulo, a Ouvidoria Geral não manuseia os protocolos, cada Secretaria tem autonomia para concluí-los e dar o devido retorno ao cidadão.

Caso não seja respondido no prazo informado, o munícipe pode registrar sua reclamação no módulo Ouvidoria informando a data de solicitação e o número do protocolo.

Ouvidoria Geral do Município de Bragança Paulista

(11) 4034-7149

(11) 93380-4767 

Site ou aplicativo eOuve:

www.eouve.com.br

Carta de Serviços Públicos aos Usuários

https://ecrie.com.br/sistema/conteudos/arquivo/a_57_0_1_09012024090242.pdf

Equipe Ouvidoria

Priscila de Fátima Camargo

Ouvidora Geral do Município (Mar/2023 - Mar/2028)