

Carta de Serviços – Ouvidoria

Unidade do Setor Público, que exerce a função de intermediar as relações entre os cidadãos, que apresentam suas demandas: sugestões, reclamações, elogios e denúncias. Encaminhando para as Entidades/Secretarias responsáveis, zelando pela qualidade dos serviços públicos, e o estabelecimento de uma comunicação efetiva.

Serviços disponíveis:

- **Recebimento de denúncias**

As manifestações deverão conter o histórico dos fatos, circunstâncias do pedido, quando cabível, a identificação do órgão, ente público ou privado de interesse público a que se refira.

Custo: Nenhum.

O que é preciso para acessar: Através dos canais de atendimento da Ouvidoria (156, WhatsApp, Aplicativo E-ouve)

Documentos necessários: Nenhum

Informações que devem ser fornecidas: Endereço completo, dados pessoais, telefone ou de forma anônima.

Quem deve solicitar: Qualquer Munícipe.

Unidade responsável: Ouvidoria

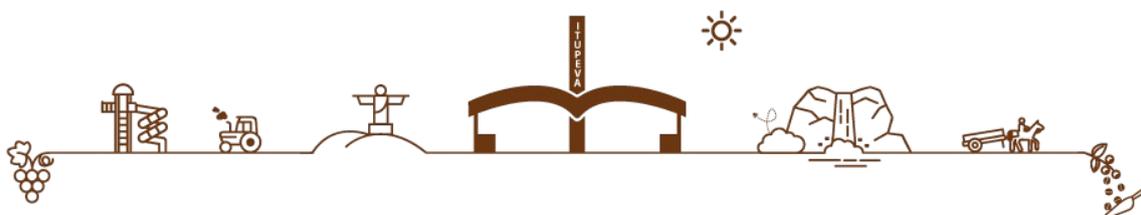
Processo: Após o recebimento da denúncia, através dos canais (156, WhatsApp, Aplicativo E-ouve) é aberto um protocolo e encaminhado para Secretaria responsável.

Prazo: Imediato para a abertura do protocolo.

Arquivos disponíveis:

<https://itupeva.sp.gov.br/site/images/stories/institucional/servicos-online/protocolo/19REQUERIMENTOBRAS2016.pdf>

<https://eouve.com.br/#/>



- **Recebimento de elogios**

Manifestação deve conter os elementos mínimos que identifiquem o servidor ou serviço elogiado.

Custo: Nenhum.

O que é preciso para acessar: Através dos canais de atendimento da Ouvidoria (156, WhatsApp, Aplicativo E-ouve)

Documentos necessários: Nenhum

Informações que devem ser fornecidas: Endereço, dados pessoais, telefone.

Quem deve solicitar: Qualquer Munícipe.

Unidade responsável: Ouvidoria

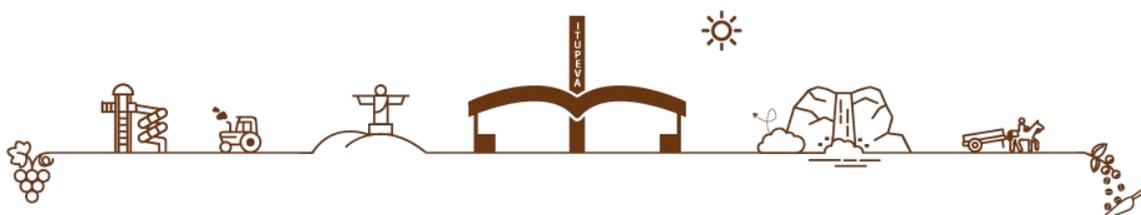
Processo: Após o recebimento, através dos canais (156, WhatsApp, Aplicativo E-ouve) é aberto um protocolo e encaminhado para Secretaria responsável.

Prazo: Imediato para a abertura do protocolo.

Arquivos disponíveis:

<https://itupeva.sp.gov.br/site/images/stories/institucional/servicos-online/protocolo/19REQUERIMENTOBRAS2016.pdf>

<https://eouve.com.br/#/>



- **Recebimento de reclamação**

O cidadão comunica a insatisfação com a prestação de algum serviço público. Deverá indicar os fatos objetivamente indicando o órgão ou o servidor que prestou atendimento inadequado. Dados como data, local, hora dos fatos, referência oficiais como número de documentos entre outros que permitam o processamento da reclamação.

Custo: Nenhum.

O que é preciso para acessar: Através dos canais de atendimento da Ouvidoria (156, WhatsApp, Aplicativo E-ouve)

Documentos necessários: Nenhum

Informações que devem ser fornecidas: Circunstâncias da reclamação, Endereço completo, dados pessoais, telefone ou de forma anônima.

Quem deve solicitar: Qualquer Munícipe.

Unidade responsável: Ouvidoria

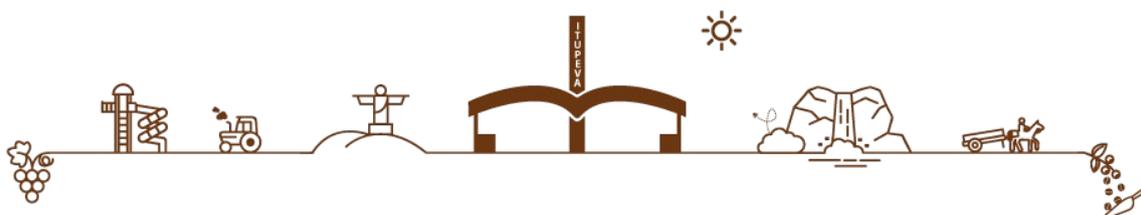
Processo: Após o recebimento da reclamação, através dos canais (156, WhatsApp, Aplicativo E-ouve) é aberto um protocolo e encaminhado para Secretaria responsável.

Prazo: Imediato para a abertura do protocolo.

Arquivos disponíveis:

<https://itupeva.sp.gov.br/site/images/stories/institucional/servicos-online/protocolo/19REQUERIMENTOBRAS2016.pdf>

<https://eouve.com.br/#/>



- **Serviço de informação e solicitação**

Manifestação deve ser realizada de forma objetiva e conter os elementos mínimos que identifiquem sua dúvida.

Custo: Nenhum.

O que é preciso para acessar: Através dos canais de atendimento da Ouvidoria (156, WhatsApp, Aplicativo E-ouve)

Documentos necessários: Nenhum

Informações que devem ser fornecidas: Dados pessoais, telefone.

Quem deve solicitar: Qualquer Munícipe.

Unidade responsável: Ouvidoria

Processo: Após o recebimento, através dos canais (156, WhatsApp, Aplicativo E-ouve) é aberto um protocolo e encaminhado para Secretaria responsável. Assim, seguindo o cronograma da secretaria para aquele serviço.

Prazo: Imediato para a abertura do protocolo.

Arquivos disponíveis:

<https://itupeva.sp.gov.br/site/images/stories/institucional/servicos-online/protocolo/19REQUERIMENTOBRAS2016.pdf>

<https://eouve.com.br/#/>



- **Recebimento de sugestão**

O cidadão comunica sua sugestão em relação à melhoria do serviço público. Deverá indicar de forma objetiva o resultado esperado.

Custo: Nenhum.

O que é preciso para acessar: Através dos canais de atendimento da Ouvidoria (156, WhatsApp, Aplicativo E-ouve)

Documentos necessários: Nenhum

Informações que devem ser fornecidas: Dados pessoais, telefone.

Quem deve solicitar: Qualquer Munícipe.

Unidade responsável: Ouvidoria

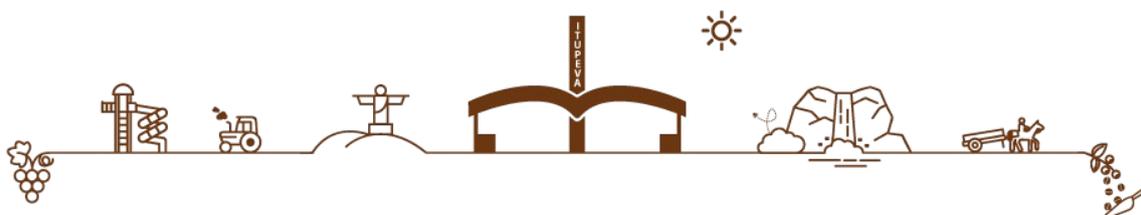
Processo: Após o recebimento, através dos canais (156, WhatsApp, Aplicativo E-ouve) é aberto um protocolo e encaminhado para Secretaria responsável.

Prazo: Imediato para a abertura do protocolo.

Arquivos disponíveis:

<https://itupeva.sp.gov.br/site/images/stories/institucional/servicos-online/protocolo/19REQUERIMENTOOBRAS2016.pdf>

<https://eouve.com.br/#/>



- **SIC – Serviço de informação ao Cidadão**

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é responsável por atender os pedidos de acesso, com base na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação).

Qualquer interessado, pessoa física ou jurídica, pode fazer um pedido de informação. Não é necessário justificar. Para que a solicitação seja atendida é necessário que o pedido seja claro e específico.

Custo: Nenhum.

O que é preciso para acessar: Através dos canais de atendimento da Ouvidoria (156, WhatsApp, Aplicativo E-ouve)

Documentos necessários: Nenhum

Informações que devem ser fornecidas: Dados pessoais, telefone.

Quem deve solicitar: Qualquer Município.

Unidade responsável: Ouvidoria

Processo: Após o recebimento, através dos canais (156, WhatsApp, Aplicativo E-ouve) é aberto um protocolo e encaminhado para Secretaria responsável.

Prazo: 20 dias corridos | prorrogado por mais 10 dias

Arquivos disponíveis:

<https://itupeva.sp.gov.br/site/images/stories/institucional/servicos-online/protocolo/19REQUERIMENTOOBRAS2016.pdf>

<https://eouve.com.br/#/>

