

**UMA CIDADE MELHOR É
CONSTRUÍDA COM DIÁLOGO.**



OUVIDORIA GERAL



Prefeitura de
JACAREÍ

O QUE É A OUVIDORIA?

A Ouvidoria Geral de Jacareí é um órgão da Prefeitura que tem por objetivo aproximar o cidadão e o prefeito, dando voz às pessoas para que a administração seja feita de maneira eficiente e sem abusos.

Funciona como um termômetro indicador dos pontos fortes e dos que devem ser melhorados. Para compreender melhor como ela funciona, é preciso estar por dentro das seguintes definições.



Cidadão: é o indivíduo que convive em sociedade e possui direitos civis, políticos e sociais. Exercer a sua cidadania, portanto, é conhecer e colocar em prática seus direitos e obrigações.

Direito: é o conjunto de regras que determina as relações do indivíduo em sociedade. Os três direitos essenciais de um cidadão são:

- Acesso à participação social: direito de se expressar e discutir sobre temas que afetam a sua vida. Isso pode ser feito por meio de audiências, conselhos, conferências públicas e ouvidorias.
- Acesso à informação: direito de acessar informações sobre a Administração Pública. A Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011) determina regras e prazos para que as solicitações sejam atendidas.
- Acesso à justiça: direito de procurar o Poder Judiciário por meio de juízes e tribunais quando sentir que seus direitos não estão sendo cumpridos.

A Ouvidoria Geral, portanto, existe para cumprir os seus direitos de cidadão. Agora que você já tem isso em mente, compreenderá melhor quando e por que deve recorrer a este órgão.



COMO FUNCIONA A OUVIDORIA?

O papel da Ouvidoria Geral de Jacareí é compreender as dificuldades, insatisfações e conflitos, para ajudar a resolver o problema e a melhorar os serviços públicos, bem como as relações de trabalho. Ela pode ser utilizada por qualquer cidadão, inclusive por servidores da Prefeitura, e deve ser acionada diretamente em casos de denúncia ou elogio. Veja o passo a passo:



1. Antes de qualquer coisa, para registrar uma solicitação ou reclamação, você deve abrir um protocolo por meio do Atende Bem.



2. Caso não seja bem atendido ou se o seu problema não for resolvido, você pode utilizar um dos canais de contato abaixo para acionar a Ouvidoria. Tenha em mãos o número de protocolo gerado pelo Atende Bem.



3. Um servidor especializado da Prefeitura irá analisar a sua denúncia e entrará em contato com os setores responsáveis para chegar a uma solução.



4. Servidores públicos, sejam efetivos ou temporários, também podem acionar a Ouvidoria para fazer reclamações, elogios ou denúncias referentes às suas relações trabalhistas.

Contato

Presencial ou correspondência: Sala da Ouvidoria - Prefeitura de Jacareí.
Praça dos Três Poderes, 73 - 2º andar, Centro, Jacareí- SP, CEP: 12327-170.

E-mail: ouvidoria@jacarei.sp.gov.br

Telefone: (12) 3955-9166 / 3955-9016 / 3955-9031

Portal da Ouvidoria: www.jacarei.sp.gov.br/ouvidoriageral

