



CARTILHA DA OUVIDORIA

O QUE É A OUVIDORIA?

Criada pela Lei Municipal nº 6.105, de 24 de fevereiro de 2017, a Ouvidoria Geral Municipal de Jacareí é o canal oficial de comunicação direta, imparcial e consolidada entre a população e a Prefeitura de Jacareí.

QUAL A FUNÇÃO DA OUVIDORIA?

O objetivo do Órgão é receber, analisar e encaminhar as manifestações apresentadas pelos munícipes, garantindo a participação popular e consolidando a democracia.

Principais definições:

- I - usuário - pessoa física ou jurídica que utiliza o serviço público;
- II - serviço público - atividade administrativa ou de prestação de bens ou serviços à população, exercida pela administração pública;
- III - administração pública - órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;
- IV - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública; e

As demandas são classificadas pelo tipo da ocorrência, que podem ser:



• Denúncia; • Reclamação; • Sugestão; • Solicitação; • Elogio.

Além de estreitar a relação com a população, a Ouvidoria utiliza os dados obtidos com as demandas para promover melhorias no município.

ATENDIMENTO PREFERENCIAL



Conforme a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; e a Lei nº 10.048, de 08 de novembro de 2000, ambas federais, é assegurada a prioridade de atendimento aos seguintes grupos:

- Idosos com idade igual ou superior a 60 anos; 80 anos
- Gestantes;
- Lactantes;
- Pessoas com crianças de colo;
- Portadores de necessidades especiais;
- Obeso;
- Autista.

Para garantir a qualidade do serviço e tratamento diferenciado, o atendimento é individualizado e realizado em local próprio.





QUEM PODE SE MANIFESTAR?

Qualquer cidadão, inclusive servidores da Prefeitura

COMO FUNCIONA A OUVIDORIA?

Veja o passo a passo:

Inicialmente, para registrar uma solicitação ou reclamação, o munícipe deve abrir um protocolo através do AtendeBem.

1. Se o problema não for resolvido, poderá acionar a Ouvidoria por telefone, site, e-mail ou presencialmente.
2. Um servidor especializado da Prefeitura irá analisar a demanda e entrará em contato com os setores responsáveis.
3. A Ouvidoria tem o prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por 10 (dez) dias, para apresentar uma resposta à informação solicitada.

Munícipe



Ouvidoria



**Secretaria
responsável**



Ouvidoria



Munícipe

Contato

Presencial ou correspondência:

Sala da Ouvidoria – Prefeitura de Jacaré.

Praça dos Três Poderes, 73 - 2º andar, Centro, Jacaré- 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



**Prefeitura de
JACARÉ**

