



Carta de Serviço - Ouvidoria do Município

O que é?

A Ouvidoria do Município é um canal de comunicação que liga o munícipe com a Prefeitura. É um departamento de segunda instância, pois não possui a permissão de gerar ordens de serviço. Ou seja, a Ouvidoria é um veículo que envia para os Departamentos e Secretarias a insatisfação do munícipe na qualidade do atendimento.

Quando necessário?

O munícipe pode recorrer à Ouvidoria quando não obtiver resposta ou solução satisfatória junto aos órgãos municipais, sentir-se mal atendido ou deixar de ter seus direitos garantidos, denúncias envolvendo irregularidades no âmbito da administração pública. A Ouvidoria atua para a solução desses casos, bem como elabora propostas que contribuam com o aperfeiçoamento dos serviços e a resolução de problemas.

Forma de Atendimento:

1) Portal da Ouvidoria – o qual o usuário acessa através do seguinte endereço eletrônico:

<http://siagrucontroladoria.guarulhos.sp.gov.br/ouvidoria/ouvidoria/login.php>

2) E-mail – ouvidoria@guarulhos.sp.gov.br;

3) Telefone – 0800 551715 ligação gratuita de qualquer telefone, funcionamento de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 17:00 HS (exceto feriados);

4) Presencial ou Por Carta: Rua Claudino Barbosa, 313 – 4º Andar – Macedo – Guarulhos SP – CEP 07113-040

Prazo de Execução: 30 dias

Legislação: Lei nº 7.550/17, Decreto nº 35.382/18 e Lei nº 13.460/17

Documentos necessários:

Para se fazer uma reclamação no canal da ouvidoria de um serviço é necessário não ter obtido resposta ou uma solução satisfatória. Precisa-se do protocolo inicial da solicitação deste serviço gerado pelo atendimento Fácil.

Para se fazer uma denúncia: A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam concluir pela verossimilhança, conforme art. 14º do Decreto nº 35382/2018.

Informações Complementares:

A Ouvidoria do Município atua na recepção de:

1. DENÚNCIAS: Casos em que o munícipe comunica prática de ato ilícito cuja solução de providência dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo da Prefeitura de Guarulhos.
2. RECLAMAÇÕES: Manifestações de insatisfação relativa a serviço público.
3. SUGESTÕES: Propostas de ideia ou de aprimoramento de políticas e serviços prestados.
4. ELOGIOS: Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido por servidor público municipal.
5. INFORMAÇÕES: Dúvidas em geral que envolvam a atuação da Prefeitura de Guarulhos.

Taxas Cobradas: Isento

Pré-Requisitos: No caso de denúncia, devem seguir os termos articulados no art. 14 do Decreto nº 35382/2018.



PREFEITURA DE
GUARULHOS