



OUVIDORIA MUNICIPAL

MATERIAL DE APOIO

Perguntas frequentes

1. O que é a Ouvidoria Municipal?

No serviço público, a ouvidoria é uma espécie de “ponte” entre os cidadãos e a Administração Pública. Uma ferramenta de controle interno, participação social e auxílio à gestão. A Ouvidoria Municipal é a unidade responsável pelo acesso à informação, supervisão de serviços e a instância recursal de atendimento da Prefeitura.

2. O que é um atendimento?

Atendimento é o modo como os usuários são atendidos pela equipe da ouvidoria. A Ouvidoria Municipal classifica os atendimentos em:

- *orientações;*
- *manifestações;*
- *proposturas legislativas.*

3. O que é uma orientação?

Orientação consiste no fornecimento de informações e encaminhamentos preliminares realizados pela equipe da ouvidoria.

4. O que é uma manifestação?

Manifestação é a forma como o cidadão expressa para a ouvidoria suas percepções, opiniões ou experiências relacionadas a um atendimento ou serviço público. Contribuindo assim para a melhoria dos serviços e promovendo a participação social na administração pública. A Ouvidoria Municipal classifica as manifestações da seguinte forma:

- **denúncias:** Relatos de irregularidades ou atividades ilícitas cometidas por agentes públicos.
- **dúvidas:** Pedidos de orientação sobre as formas de atendimento de algum serviço público.
- **elogios:** Demonstrações de reconhecimento ou satisfação relacionadas a serviços ou à conduta de agentes públicos.
- **pedidos de acesso à informação:** Solicitações de cópias de documentos públicos.
- **reclamações:** Expressões de insatisfação relacionadas a serviços ou à conduta de agentes públicos.
- **sugestões:** Ideias ou propostas para aprimoramento de políticas e serviços públicos.

5. O que é uma proposição legislativa?

Proposição legislativa é qualquer matéria deliberada do Poder legislativo. A Ouvidoria Municipal atende as seguintes proposições legislativas:

- **Indicações:** Instrumento legislativo apresentado pelos vereadores com a finalidade de exigir informações do Poder Executivo.
- **Requerimentos:** Instrumento legislativo apresentado pelos vereadores com a finalidade de sugerir ou solicitar medidas de interesse público ao Poder Executivo.

6. Como posso iniciar um atendimento?

Os atendimentos são realizados principalmente de forma digital, por meio das plataformas Zap da Prefeitura e Prefeitura Digital, além das opções de atendimento telefônico e presencial.

Atendimento digital

- Prefeitura Digital

<https://assis.sp.gov.br/ouvidoria>

- Zap da Prefeitura

(18) 3302-3300.

<https://assis.sp.gov.br/zap>

Atendimento telefônico

- Saúde

(18) 3302-5555.

- Demais assuntos

(18) 3321-5070 – ramal.

Atendimento presencial

- Secretaria Municipal de Governo e Administração

Av. Rui Barbosa 1066, Centro, Piso Superior.

Atendimento ao público: de segunda à sexta-feira das 9h às 12h; das 14h às 17h.

- Secretaria Municipal da Saúde

Rua: Cândido Mota, 48, Vila Central.

Atendimento ao público: de segunda à sexta-feira das 8h às 16h.

- Subprefeitura

Av. David Passarinho, 704, Vila Prudenciana.

Atendimento ao público: de segunda à sexta-feira das 8:30h às 16:30h.

7. Posso abrir um protocolo para solicitar informações ou apresentar demandas em nome de terceiros?

Sim, é possível para alguns serviços e informações básicas. Para casos mais específicos, é necessário apresentar uma procuração devidamente assinada. Além disso, é importante fornecer todas as informações e documentos relevantes para que a manifestação seja tratada de modo adequado.

8. O que é a plataforma Prefeitura Digital?

Prefeitura Digital é a plataforma de comunicação interna e de atendimento digital da Prefeitura.

9. O que é o Zap da Prefeitura?

O Zap da Prefeitura é um canal de atendimento digital que possibilita o atendimento humano ou automatizado, por meio de chatbot e inteligência artificial, via WhatsApp.

10. Preciso me identificar para abrir uma manifestação? Há possibilidade de se manifestar de modo anônimo?

É obrigatório a realização de cadastro para utilização da plataforma de atendimento da ouvidoria, contudo a realização deste cadastro, nas plataformas digitais pode ser realizada de modo anônimo.

Durante o tratamento das manifestações, quando julgar necessário, a ouvidoria poderá alterar o status de identidade das manifestações, visando garantir confidencialidade da fonte e a proteção do usuário.

A opção por um registro anônimo inviabiliza a solicitação de informações complementares e a comunicação da resposta conclusiva por meio telefônico.

11. Qual o prazo para receber a resposta?

O prazo de resposta adotado pela Ouvidoria Municipal é 50% menor que o estabelecido na Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos (Lei 13.460, de 26 de junho de 2017), sendo de 15 (quinze) dias, com possibilidade de prorrogação para 30 (trinta) dias, mediante justificativa da unidade competente.

12. É possível alterar minha manifestação depois que foi enviada?

Não é possível alterar a sua manifestação após o envio. Porém, é possível enviar um complemento de informação, oferecendo esclarecimentos ou anexos adicionais, além do pedido de cancelamento ou finalização do atendimento.

Em casos de denúncias, mesmo que haja pedido de cancelamento ou finalização do atendimento, a ouvidoria tem o dever de encaminhar o teor da manifestação de modo anônimo às unidades competentes, para análise e possíveis apurações.

13. O que pode acontecer no caso de denúncia falsa?

A denúncia falsa pode levar o manifestante a responder pelos crimes de denunciação caluniosa e/ou comunicação falsa de crime ou contravenção, conforme estabelecido nos artigos 339 e 340 do Código Penal.