

1º QUADRIMESTRE

**2024**

**e-SIC**

**RELATÓRIO ESTATÍSTICO**

OUVIDORIA MUNICIPAL



# OUVIDORIA MUNICIPAL

## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Municipal é a unidade responsável pelo acesso à informação, supervisão de serviços e a instância recursal de atendimento da Prefeitura Municipal de Assis.

## LEGISLAÇÃO

Lei de Acesso à Informação (LAI) - Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011.

Lei de Proteção e Defesa dos usuários de Serviços Públicos - Lei 13.460 de 26 de junho de 2017.

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - Lei 13.709 de 14 de agosto de 2018.

## PRAZOS

Segundo a Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos (Lei 13.460/2017) a decisão administrativa final deve ser emitida em até **30 dias**, podendo ser prorrogada no para **60 dias**.

Contudo, o prazo adotado pela Ouvidoria Municipal de Assis é de **15 dias**, podendo ser prorrogado para **30 dias**.

# OUVIDORIA MUNICIPAL

## **PASSO A PASSO**

- 1.** O usuário aciona a Ouvidoria.
- 2.** A Ouvidoria realiza a análise preliminar, orienta o usuário e, quando necessário, formaliza uma manifestação, encaminha para a unidade competente e monitora o prazo de resposta.
- 3.** A unidade competente envia para Ouvidoria a decisão administrativa contendo os devidos esclarecimentos, resoluções ou justificativas.
- 4.** A Ouvidoria comunica ao usuário a resposta conclusiva, finalizando o atendimento.
- 5.** A Ouvidoria inclui os dados do atendimento em seus relatórios, que são disponibilizados ao público e enviados para a gestão como recomendações.

## **EQUIPE**

### **Coordenador geral:**

José Antonio de Camargo Filho (Theo).

### **Atendentes:**

Barbara Cristina Veloso Henrique.

Paula Fernanda Perini.

Antonio Bezerra da Silva.

Adriana Aparecida da Silva.

# OUVIDORIA MUNICIPAL

## **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.

## **REDES SOCIAIS**

**Instagram:**

<https://www.instagram.com/ouvidoriadeassis>



**Facebook:**

<https://www.facebook.com/ouvidoriamunicipaldeassis>



# e-SIC

## TIPO



**PEDIDOS  
RECEBIDOS**

**10**

# e-SIC

## ASSUNTO



0

### DESENVOLVIMENTO

- Assistência Social (0).
- Comércio (0).
- Cultura (0).
- Curso (0).
- Emprego (0).
- Esporte (0).
- Evento (0).
- Habitação (0).
- Indústria (0).
- Lazer (0).
- Outros (0).
- Projeto (0).
- Turismo (0).



0

### EDUCAÇÃO

- Aula (0).
- Cozinha Piloto (0).
- Material Didático (0).
- Outros (0).
- Projeto (0).
- Transporte de Alunos (0).
- Uniformes (0).
- Vaga (0).

# e-SIC

## ASSUNTO



9

### GOVERNO

- Administração Indireta (0).
- Apuração (0).
- Arrecadação (0).
- **Atendimento (1).**
- Cadastro (0).
- Comunicação (0).
- Contrato (0).
- Convênio (0).
- Despesas (0).
- Empenho (0).
- Fiscalização (0).
- Licença (0).
- Órgão Externo (0).
- Outros (0).
- Ouvidoria (0).
- Patrimônio (0).
- Política de Governo (0).
- Política Pública (0).
- Previdência (ASSISPREV) (0).
- **Procedimento administrativo (5).**
- Programa (0).
- **Projeto (2).**
- Segurança (0).
- **Tecnologia (1).**
- Terceiro setor (0).



1

### INFRAESTRUTURA

- Acessibilidade (0).
- **Controle Urbano (1).**
- Drenagem (0).
- Iluminação (0).
- Manutenção (0).
- Obra (0).
- Outros (0).
- Projeto (0).
- Trânsito (0).
- Transporte Urbano (0).
- Via (0).

# e-SIC

## ASSUNTO



0

### MEIO AMBIENTE

- Controle de Animais (0).
- Controle de Resíduos (0).
- Controle de Vegetação (0).
- Limpeza Pública (0).
- Outros (0).
- Projeto (0).



0

### SAÚDE

- Cirurgia (0).
- Consulta (0).
- Controle de Endemias (0).
- Controle Sanitário (0).
- Exame (0).
- Insumo (0).
- Internação (0).
- Medicamento (0).
- Outros (0).
- Projeto (0).
- Transporte de Pacientes (0).
- Vacina (0).

**TOTAL DE  
ATENDIMENTOS**

**10**



# E-SIC

## SITUAÇÃO

5



### ATENDIDOS

Pedidos de acesso à informação com atendimento concluído.

2



### TRAMITANDO

Pedidos de acesso à informação com atendimento em andamento.

3



### RECUSADOS

Pedidos de acesso à informação genéricos, desproporcionais, ou desarrazoados.

0



### SIGILOSOS

Pedidos de acesso à informação classificada como reservada, secreta, ultrassecreta, ou protegida por legislação específica.

0



### RECLASSIFICADOS

Pedidos de acesso a informação que, após reavaliação tiveram o sigilo removido.

**TOTAL DE  
ATENDIMENTOS**

**10**

