

# CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



PREFEITURA DE  
**RioClaro**  
SÃO PAULO

OUVIDORIA GERAL

# APRESENTAÇÃO

A elaboração e divulgação da Carta de Serviços por um órgão ou entidade da Administração Pública atende ao artigo 11 do Decreto Federal nº 6.932/09, que dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão.

Apresentamos aqui um resumo sobre a Ouvidoria Geral da Prefeitura de Rio Claro - SP, e seu papel demonstrando sua estrutura, os compromissos e competências, quais tipos de manifestações são acolhidas, por meio de quais canais de atendimento e o tratamento que essas manifestações recebem. Assim, a Ouvidoria Geral da Prefeitura de Rio Claro - SP, lança sua Carta de Serviços ao Cidadão, para informá-los sobre os serviços prestados, formas de acesso, os compromissos e seus padrões de qualidade de atendimento ao público.

# A OUVIDORIA GERAL

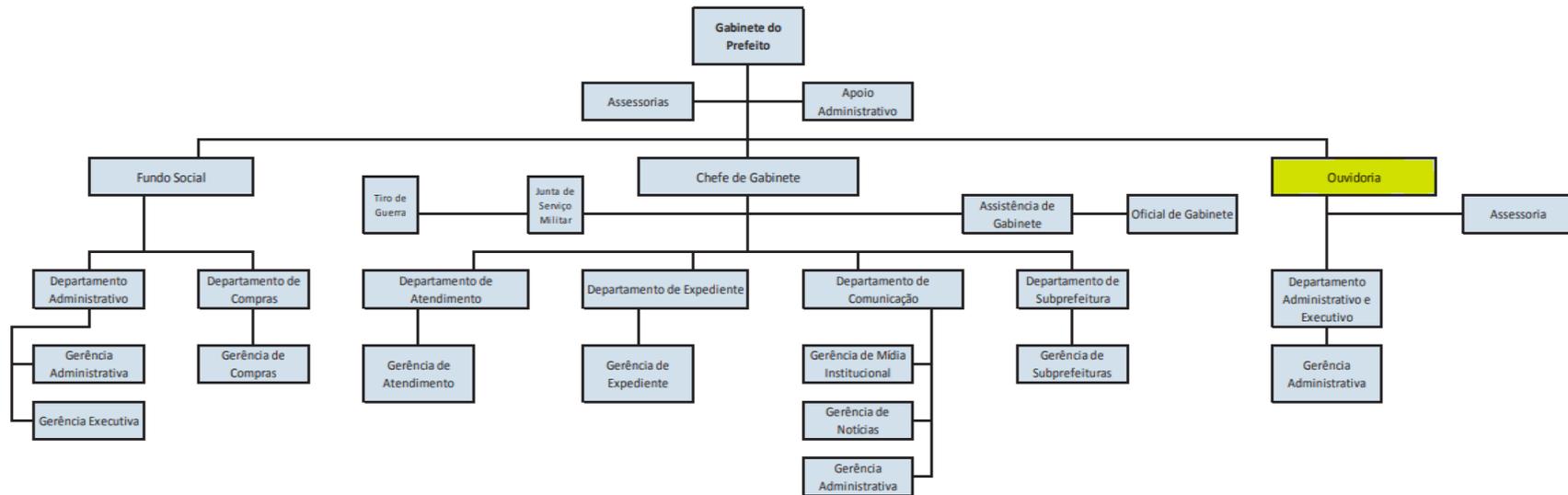
Uma Ouvidoria Pública tem o papel de aproximar sociedade e governo permitindo que o cidadão apresente suas críticas e sugestões de forma a colaborar para a melhoria do serviço prestado.

Dessa forma, em 14 de março de 2005, foi criada a Ouvidoria Geral da Prefeitura de Rio Claro - SP, Lei complementar nº10, com a finalidade de estabelecer e manter um canal de comunicação com os cidadãos que utilizam os serviços prestados pelos órgãos da Prefeitura.

É de responsabilidade da Ouvidoria Geral da Prefeitura receber e tratar as reclamações, denúncias, elogios, críticas e sugestões dos cidadãos referentes aos serviços prestados pela mesma. A Ouvidoria Geral é um setor-meio, que encaminha as demandas e solicitações às secretarias fim, de acordo com cada assunto, para que estes possam ser analisados e ser dadas as providencias cabíveis.

A Ouvidoria Geral presta um atendimento, ou seja, atua em defesa do cidadão que já tenha entrado em contato ou não, com os órgãos da Prefeitura e queira fazer alguma sugestão, reclamação, elogio, denúncia ou outra manifestação sobre os serviços prestados.

# ESTRUTURA ATUAL DA OUVIDORIA GERAL



Atualizada de acordo com a LEI COMPLEMENTAR Nº 0122 de 25 de agosto de 2017 (Dispõe sobre alterações na Lei Complementar n. 89, de 22 de dezembro de 2014, que trata da ESTRUTURA ADMINISTRATIVA da Prefeitura Municipal de Rio Claro e dá outras providências).

Em seu Artigo 2º: *"As Secretarias Municipais abaixo listadas ficam remodeladas ou incorporadas total ou parcialmente por outras Secretarias Municipais, nos seguintes termos:*

*V - Ouvidoria, incorporada pelo Gabinete do Prefeito."*

# COMPROMISSOS DA OUVIDORIA GERAL COM O CIDADÃO

São compromissos da Ouvidoria Geral para atender às necessidades dos seus munícipes e usuários:

- Estabelecer a ligação do cidadão com a administração municipal para o exercício democrático dos direitos de maneira permanente, imparcial e transparente, sob a forma de atendimento, com os cidadãos que buscam os serviços da Prefeitura, de seus órgãos e entidades vinculadas.
- Atuar como ouvidoria interna da Prefeitura e das entidades a ela vinculadas.
- Manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações e denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes.
- Orientar a população quanto aos seus direitos e os caminhos mais adequados para a sua concretização, bem como informar o andamento de reclamações ou denúncias.
- Apresentar diagnósticos, relatórios gerenciais técnicos e/ou informações à administração pública, para subsidiar ações de melhoria dos serviços prestados pela Prefeitura contribuindo para a efetividade e qualidade dos serviços prestados aos cidadãos.
- Encaminhar e responder reclamações, denúncias, sugestões e elogios diretamente registrados no Sistema da Ouvidoria, relativos aos serviços oferecidos pela Prefeitura, após adotar os procedimentos necessários em cada caso.
- Controlar prazos de respostas dos órgãos municipais dos encaminhamentos efetuados assim como elaborar estudos e realizar pesquisas para aferição da satisfação dos usuários dos serviços prestados pela Prefeitura e suas entidades vinculadas.

# TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

A Ouvidoria Geral da Prefeitura recebe cinco espécies de manifestações classificadas como denúncia, elogio, sugestão, reclamação e solicitação diversa.

**Denúncias:** São manifestações que se referem à acusação de condutas e/ou ações supostamente ilegais que descumprem ou não observam as normas jurídicas, o devido procedimento legal e que envolvem outros munícipes e/ou órgãos públicos.

**Elogios:** São manifestações que demonstram reconhecimento ou satisfação do cidadão com os procedimentos, serviços ou atendimentos prestados pelos servidores, e de maneira geral pela Prefeitura.

**Sugestões:** São manifestações que expressam idéia, proposta, opinião ou sugerem mudanças para a melhoria de procedimentos, no atendimento ou nos serviços prestados pela Prefeitura.

**Reclamações:** São manifestações de desagrado, protesto ou insatisfações relacionadas aos atendimentos prestados a qualquer cidadão pela Prefeitura.

**Solicitações Diversas:** São solicitações de informações, esclarecimentos ou dúvidas sobre procedimentos que não se enquadram em nenhum dos tipos de manifestações anteriormente citados.

# FORMAS DE IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO

## **Manifestação Identificada:**

O usuário se identifica e pode acompanhar a demanda solicitada.

## **Manifestação Sigilosa:**

O usuário se identifica, mas sua identificação fica em estado de sigilo. Pode acompanhar a demanda solicitada.

## **Manifestação Anônima:**

O usuário não se identifica. As manifestações registradas de maneira anônima são consideradas como “comunicações”, não sendo passíveis de acompanhamento.

# CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS DISPONÍVEIS

Abelhas	Cata-bagulhos	Erosão
Acessibilidade	Cemitério e Velório Municipal	Estacionamento Rotativo
Administração Escolar	Coleta de Lixo	Estradas Rurais
Alimentação Escolar	Coleta Sanitária (Lixo hospitalar)	Eventos
Animal Abandonado	Coleta Seletiva	Falta de Água
Animal sob Maus Tratos	Comércio	Feiras Livres
Animal solto em Via Pública	Conselho Tutelar	Fiscalização
Aplicação de Raticida	Conservação de praças e jardins	Fiscalização - Lei Cidade Limpa
Aprovação de Projetos	Construção de passeio público	Fiscalização de Alvarás
Áreas de Lazer	Consultas e procedimentos - CEAD	Fiscalização de Ambulantes
Assuntos Administrativos	Consultas e Procedimentos - UAC	Fiscalização de Comércio / Serviços
Atendimento ao Cidadão	Conta de Água	Fiscalização de Obras Particulares
Aterro Sanitário	Contas a pagar	Fiscalização de Trânsito
Bancos de Cimento	Contas a receber	Fiscalização Sanitária - VISA
Bocas de Lobo	CRAS	Fiscalização Tributária
Cadastro Imobiliário	CREAS	Funcionários
Cadastro Mobiliário	CSU	Galerias
Cadastro Único	Defesa Civil	Guarda Municipal
Caixa de Inspeção	Dengue	Idosos
Caminhão Pipa	Descarte irregular de esgoto	Iluminação
Canaletas	Descarte irregular de Lixo	Imovéis
Capinagem	Ecopontos	Informações
Cascalhamento	Emissão de Boletos	Inspeção Animal
Castração de Animais	Engenharia	Lago Azul

Laudo de remoção de árvore	Perturbação do Sossego	Remoção de Árvore Caída
Ligação Clandestina	Plantio de Árvores	Remoção de Entulho
Limpeza de áreas públicas	Poda de Árvores	Remoção de Obstáculo
Limpeza de sarjeta e canaleta	Poda ou remoção de árvore	Remoção de obstáculo
Limpeza de terreno	Poluição de Rios e Mananciais	Remoção de Restos de Pavimentação
Limpeza de terreno aberto	Pontes	Remoção de restos de poda e capinagem
Limpeza de vias públicas	Postes	Remoção de toco
Manutenção de Próprios	Posto de Atendimento do Trabalhador	Reparo de calçadas
Manutenção na rede de esgoto	Pragas	Reparo de guias e sarjetas
Mau Atendimento	Problemas de Transporte	Reparos em Unidade Escolar
Medicamentos	Processos	Riscos de Acidente
Meio Ambiente	Processos Jurídicos	Serviços em Local Reparado
Mercado Municipal	Processos Licitatórios	Previamente
Mordeduras	Processos Seletivos	Sinalização de Trânsito
Nomenclatura de Ruas	Projetos	Solicitação de Transporte
Notificação - Retirada Mat. Construção	Próprios Municipais	Solicitação de Vagas
Notificação de imóveis abandonados	Próprios Públicos	Subprefeituras
Notificação de reparo em calçada	Qualidade da Água	Tapa Buracos
Notificação de terrenos fechados	Queimadas	Tecnologia da Informação
Obstrução do Passeio Público	Receita Municipal	Transporte de Pacientes
Orientação a Moradores	Reclamação de Fornecedores	Transporte Público
"Pancadão"	Recursos de Multas	Troca de Hidrômetro
Parecer	Rede Elétrica	Varrição
Passagem de Máquina	Reintegração de Posse	Vazamento de Água
Pavimentação Asfáltica	Remoção de Animal Morto	Veículos Abandonados

## CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA GERAL

**Internet:** <http://ouvidoria.rioclaro.sp.gov.br>

**email:** [ouvidoria@ouvidoria.rc.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@ouvidoria.rc.sp.gov.br)

**Telefone:** (19) 3526-7105

**Presencial:** Dias úteis, das 8h00 às 17h00 no Paço Municipal  
Rua 3, nº 945 - Centro - Rio Claro - SP

**Correio:** Ouvidoria Geral - Paço Municipal – Andar térreo  
Rua 3, nº 945 - Centro  
13500-907 - Rio Claro - SP

**WhatsApp:** (19) 9 9495-9124