



PREFEITURA DE CARAPICUÍBA/SP

O que é Ouvidoria?

Data de Publicação: 19 de abril de 2017

O que é Ouvidoria?

É um canal de comunicação entre a população e a administração municipal para registrar as reivindicações, denúncias, sugestões e também elogios referentes aos diversos serviços oferecidos pela prefeitura. A Ouvidoria é um espaço que funciona como uma ponte entre a população e a instituição, buscando aprimorar o relacionamento entre a organização e o cidadão, elevando assim a qualidade do serviço.

Como funciona uma ouvidoria?

Primeiramente é preciso entender que a Ouvidoria não é a "porta de entrada" para a solicitação de serviços ou reclamações. Primeiro deve-se entrar em contato com a secretaria responsável pelo serviço desejado. Por exemplo, se a queixa é sobre vaga em creches, o cidadão (ou cidadã) deve procurar atendimento na Secretaria de Educação. Caso não obtenha retorno ou ainda não esteja satisfeita com os esclarecimentos dados pelas secretarias, a pessoa pode entrar em contato com a Ouvidoria. Registrada a manifestação, será informado o número de protocolo e o prazo de retorno.

Para registrar sua manifestação junto a Ouvidoria, deve-se utilizar os meios de atendimento específicos da Ouvidoria para que seja encaminhada aos setores competentes, para assim dar andamento do serviço.

Os canais de acesso à Ouvidoria da Prefeitura de Carapicuíba são:

E-mail: ouvidoria@carapicuiba.sp.gov.br

Telefone: 4164-2971/4164-5500

Pessoalmente: Av. Presidente Vargas, 280, Vila Caldas - Carapicuíba