



## CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

A Ouvidoria é o canal de comunicação direta entre a Sociedade e o Executivo Municipal, a qual incumbe acolher, processar e encaminhar aos setores competentes da Administração Pública, e responder questionamentos, sugestões, reclamações, denúncias, elogios, pedidos de informação ou providências da população ou de entidades, relativas à prestação dos serviços públicos da Administração Pública Municipal Direta e Indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza, que operem com recursos públicos municipais, na prestação de serviços à população, conforme o inciso I, do § 3º, do artigo 37, da Constituição da República.

A Ouvidoria Pública atua no processo de interação entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados.

A partir da aprovação da Lei nº 4077 de 29 de junho de 2018, a Ouvidoria Geral do Município de Ubatuba passou a integrar a estrutura organizacional da Controladoria Geral do Município.

A Ouvidoria Geral foi regulamentada em 31 de julho de 2019 por meio do Decreto nº 7.148, que garantiu e ampliou diretrizes anteriores e destacou a independência do novo órgão, dotando-a de autonomia administrativa e funcional.

### Legislação

Decreto Municipal nº7148, 31 de Julho de 2019, regulamenta a Ouvidoria Geral do Município.

- [Clique aqui](#) para visualizá-lo

Decreto nº9723, de 11 de março de 2019, que criou a Rede Nacional de Ouvidorias.

- [Clique aqui](#) para visualizá-lo.

Resolução nº1, de 2 de agosto de 2019, que instituiu o Regimento Interno da Rede Nacional de Ouvidorias.

- [Clique aqui](#) para visualizá-lo

Resolução nº4, de 13 de Setembro de 2019, que alterou esse Regimento.

- [Clique aqui](#) para visualizá-lo

### Formas de Acesso:

**Online:** [ouvidoria@ubatuba.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@ubatuba.sp.gov.br)

ou <https://falabr.cgu.gov.br/publico/SP/UBATUBA/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

(Sistema disponível para registros, 24 horas por dia)

### Presencial:

Praça 13 de Maio, nº200 (em frente a Rua Hans Staden) - centro

Horário de Atendimento: Segunda a Sexta - das 8h às 16h

Para atendimento presencial ficam resguardadas as prioridades garantidas em Lei.

**Telefone:** (12) 3833-7227

Horário de Atendimento: Segunda a Sexta - das 8h às 16h

**Acompanhamento:** O cidadão pode acompanhar sua solicitação pela internet (FalaBr), Presencialmente ou por Telefone, com o número de protocolo gerado.

**Previsão de atendimento:** 20 dias.



## **Orientação:**



Escolha essa opção para comunicar a ocorrência de ato ilícito, ou uma irregularidade praticada contra a administração pública.



Escolha essa opção se deseja um atendimento, ou prestação de um serviço. Pode ser algo material, como um medicamento, ou a ação do órgão em uma situação específica.



Escolha essa opção para demonstrar a sua insatisfação com um serviço público. Você pode fazer críticas relatar ineficiência. Também se aplica aos casos de falha na prestação de serviço público.



Escolha essa opção se você foi bem atendido, ou está satisfeito com o atendimento recebido e deseja compartilhar com a administração pública.



Escolha essa opção se você tiver uma idéia ou proposta de melhoria na prestação dos serviços públicos e deseja compartilhar com a administração pública.



Acesse os Serviços online prestados pela Prefeitura do município de Ubatuba:

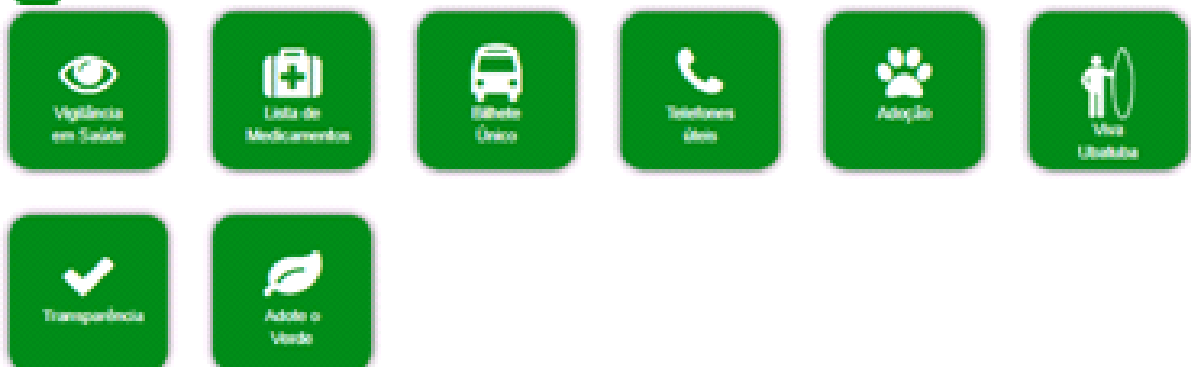
Site: <http://servicos.ubatuba.sp.gov.br> [Clique aqui](#)

(imagens ilustrativas do Portal de Serviços)

### Cidadão



### Portais



### Balcão de Empregos



### Empresa



\* Contato Demais Secretarias → [Clique aqui](#)