



Câmara Municipal de Paraíso

Rua Prof. Sud Menucci, 505 – Centro – 15825-000 - Paraíso – SP

CGC/MF n.º. 51.840.619/0001-45 – Inscr.Estadual: Isento

Fone/Fax: (17) 3567-1348 – 3567-1173 – Cx.Postal 24

Carta de Serviços ao Usuário

**CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA
PARLAMENTAR**

Câmara Municipal de Paraíso-SP



Câmara Municipal de Paraíso

Rua Prof. Sud Meneucci, 505 – Centro – 15825-000 - Paraíso – SP
CGC/MF n.º 51.840.619/0001-45 – Inscr.Estadual: Isento
Fone/Fax: (17) 3567-1348 – 3567-1173 – Cx.Postal 24

A Carta de Serviços, instituída pela Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, tem como objetivo dar visibilidade e transparência aos serviços prestados pelo poder público.

É um documento que demonstra as formas de acesso a esses serviços, e os compromissos quanto aos padrões de qualidade de atendimento.

O QUE É A OUVIDORIA PARLAMENTAR DA CÂMARA MUNICIPAL DE PARAÍSO-SP

É o Canal de ligação entre os cidadãos e a Câmara Municipal, e foi instituída pela Resolução nº 009/2022, de 08 de Agosto de 2022.

A Ouvidoria Parlamentar, tem como principal missão promover a participação do cidadão junto à Câmara Municipal, em cooperação com outros órgãos da administração, voltados à defesa do usuário; receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando-lhes o tratamento e a efetiva conclusão perante a Câmara Municipal; Promover a adoção de mediação e conciliação entre o cidadão e a Câmara Municipal, sem prejuízo de análise da matéria por outros órgãos competentes.

I - SERVIÇOS OFERECIDOS

A Ouvidoria Parlamentar, recebe manifestações do tipo: Elogios, Denúncias, Informações, Reclamações e Sugestões.

- **ELOGIOS** é a manifestação que demonstra o reconhecimento, apreço ou satisfação com o atendimento ou com a prestação de um serviço público;

- **DENÚNCIA** apresenta ao conhecimento da autoridade, irregularidades ocorridas contra a lei, a ordem pública ou a algum regulamento, com o intuito de sua resolução;

- **INFORMAÇÕES** tem o intuito de solicitar demais informações sobre fatos, documentos, procedimentos entre outros atos relacionados a administração pública municipal;

- **RECLAMAÇÕES** é o desgosto ou protesto quanto ao serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público em exercício dela;



Câmara Municipal de Paraíso

Rua Prof. Sud Menucci, 505 – Centro – 15825-000 - Paraíso – SP
CGC/MF n.º 51.840.619/0001-45 – Inscr.Estadual: Isento
Fone/Fax: (17) 3567-1348 – 3567-1173 – Cx.Postal 24

- **SUGESTÕES** apresenta ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública em geral;

*Quando a manifestação for **DENÚNCIA**, esta deverá conter elementos mínimos de autoria e materialidade, e será encaminhada para o órgão de controle interno ou externo para as devidas providências.

II - REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Para encaminhar sua manifestação é necessário acessar o Sistema de Ouvidoria, disponível na página www.camaraparaíso.sp.gov.br em “**Ouvidoria**” onde você será direcionado para a página eletrônica específica para iniciar sua manifestação.

Já com o sistema aberto você poderá selecionar uma das 3 (três) Opções:

- **Opção 1 “Quero me cadastrar”**, e em seguida “**Pessoa Física**” ou “**Pessoa Jurídica**”, para abrir o formulário para preenchimento das informações de cadastro.
- **Opção 2 “Já sou cadastrado”** e em seguida preencher seus dados de acesso.
- **Opção 3 “Solicitação anônima”** e em seguida preencher os campos de sua solicitação.

Logo após a escolha de uma das opções você deverá escolher o “**Tipo de Manifestação**” que deseja realizar.

Em seguida deve preencher o campo “**Resumo da Solicitação**” indicando o(s) principal(is) tema(s) do pedido.

No campo **Detalhamento da Solicitação**, é o local onde você irá descrever todo o motivo de sua solicitação, podendo dar detalhes, fatos, e demais informações relevantes que possa deixar sua manifestação mais clara e objetiva.



Câmara Municipal de Paraíso

Rua Prof. Sud Menucci, 505 – Centro – 15825-000 - Paraíso – SP

CGC/MF n.º 51.840.619/0001-45 – Inscr.Estadual: Isento

Fone/Fax: (17) 3567-1348 – 3567-1173 – Cx.Postal 24

Após, se escolhida a “Opção 1” ou “Opção 2”, serão apresentadas opções de recebimento de resposta a solicitação, devendo ser selecionada uma delas:

- **PESSOALMENTE** – você deverá buscar na sede da Câmara a resposta ao quanto solicitado.
- **EMAIL** – você receberá aviso via e-mail no endereço eletrônico cadastrado no formulário sobre as movimentações de sua manifestação, inclusive sobre o seu encerramento;
- **CORRESPONDÊNCIA** – você será respondido mediante correspondência via correios, conforme cadastro de endereço preenchido no formulário de manifestação;
- **TELEFONE** – entraremos em contato com você mediante contato telefônico de acordo com número cadastrado na manifestação;
- **Quando a solicitação for ANÔNIMA** não será possível ser avisado ou enviado resposta no decorrer das movimentações sobre a solicitação realizada, devido ao pedido de anonimato. Entretanto, será informado um número de protocolo após o cadastro da solicitação, sendo possível o acompanhamento da mesma por meio deste número.

Se for necessário, em cada solicitação poderá ser enviado por anexo arquivo de documento ou foto relativo a sua solicitação/manifestação.

Depois de confirmada, sua manifestação será enviada para o ouvidor, e de acordo com o tipo de contato selecionado você receberá um número de protocolo no qual você poderá consultar a qualquer momento o andamento de sua manifestação e, se necessário, poderá ser solicitada a complementação de dados.

A classificação atribuída pelo usuário quando do encaminhamento da manifestação poderá ser alterada pela Ouvidoria se verificado que não está adequada.

As questões pendentes de decisão judicial não são apreciadas pela Ouvidoria Parlamentar.



Câmara Municipal de Paraíso

Rua Prof. Sud Meneucci, 505 – Centro – 15825-000 - Paraíso – SP
CGC/MF n.º 51.840.619/0001-45 – Inscr.Estadual: Isento
Fone/Fax: (17) 3567-1348 – 3567-1173 – Cx.Postal 24

III - PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

- **RECEPÇÃO DA OCORRÊNCIA** – Gera um número de protocolo e envia a demanda para a Ouvidoria Parlamentar da Câmara de Paraíso-SP;
- **ENCAMINHAMENTO PARA ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS** – Ouvidor analisa e valida a manifestação quanto ao seu conteúdo, se é caso de sigilo e qual o órgão adequado para a resposta. Em seguida a demanda é transferida para o setor departamento/secretária responsável para que apresente sua resposta;
- **RETORNO DE SOLICITAÇÃO** - Se não for possível a validação, a Ouvidoria entra em contato como o demandante e solicita complemento de informações, bem como também com o departamento/secretária caso sejam necessárias mais informações complementares;
- **ENCERRAMENTO DE SOLICITAÇÃO** – Após validar a resposta enviada pelo interlocutor local, a Ouvidoria encaminha para o demandante, informando os procedimentos adotados no tratamento de sua demanda finalizando-a. Uma demanda somente será finalizada após a resposta conclusiva e com efetivo envio ao demandante.

Após a conclusão da demanda, a Ouvidoria analisa a manifestação, buscando identificar os pontos críticos e possíveis melhorias.

IV - PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O prazo para resposta é de trinta dias, prorrogáveis por mais trinta, mediante justificativa expressa do departamento/secretaria demandado.

V - FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Eletrônico (Formulário ou E-mail), presencial, telefônico e correio.



Câmara Municipal de Paraíso

Rua Prof. Sud Menucci, 505 – Centro – 15825-000 - Paraíso – SP
CGC/MF n.º. 51.840.619/0001-45 – Inscr.Estadual: Isento
Fone/Fax: (17) 3567-1348 – 3567-1173 – Cx.Postal 24

VI - LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

• **Central de Informação e Formulário Eletrônico:** www.camaraparaíso.sp.gov.br;

• **Por correspondência Convencional:** as manifestações endereçadas diretamente à Ouvidoria Parlamentar são registradas no Sistema e distribuídas, conforme o caso, deverão ser enviadas no Endereço da Câmara Municipal de Paraíso-SP, Rua Sud Menucci, 505 – Centro – Paraíso-SP, CEP: 15825-000;

• **Posto de Atendimento Presencial:** as demandas que tratam de matéria de atribuição da Ouvidoria são recebidas e tratadas com prioridade. A manifestação feita verbalmente será imediatamente reduzida a termo, e serão recebidas presencialmente no prédio da Câmara Municipal de Paraíso/SP, Rua Sud Menucci, 505 – Centro em Paraíso-SP;

- **Por e-mail:** ouvidoria@camaraparaíso.sp.gov.br;
- **Por telefone:** (17) 3567-1348 ou (17) 3567-1173
- **Ouvir Responsável:** Pedro Henrique Marino da Cruz

VII - PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

• **Celeridade e qualidade** das respostas às demandas dos usuários;

• **Objetividade e imparcialidade** no tratamento das manifestações;

• **Gratuidade** de seus serviços e atividades;

• **Pessoalidade e informalidade** das relações estabelecidas com seus usuários;

• **Defesa da ética e da transparência** nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos.

VIII – PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO

O atendimento é imediato, a partir do recebimento do e-mail de confirmação da demanda com o número de protocolo.



Câmara Municipal de Paraíso

Rua Prof. Sud Menucci, 505 – Centro – 15825-000 - Paraíso – SP
CGC/MF n.º 51.840.619/0001-45 – Inscr.Estadual: Isento
Fone/Fax: (17) 3567-1348 – 3567-1173 – Cx.Postal 24

Após o ingresso da demanda no Sistema de Ouvidoria o prazo é de trinta dias, prorrogáveis por mais trinta, mediante justificativa expressa do departamento/secretaria demandado.

IX - MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

A Ouvidoria Parlamentar zela pela seguintes diretrizes de trabalho:

- **Transparência:** disponibiliza o acesso às informações, garantindo o sigilo do demandante quando solicitado, ou necessário para o trâmite da matéria;
- **Responsabilidade:** o demandante sempre será informado da resposta de sua manifestação, ainda que a informação esteja indisponível;
- **Responsabilização:** compromisso com a informação prestada ao interessado;
- **Equanimidade:** atendimento personalizado, de forma justa, correta e imparcial e com tratamento igualitário de todos os demandantes;
- **Governança:** atuar como um canal de articulação da sociedade e governo municipal, incentivando a participação da sociedade na gestão pública;
- **Confidencialidade:** durante a tramitação da demanda o seu conteúdo será de conhecimento exclusivo dos servidores envolvidos no processo;

X - PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Após receber as manifestações pelos diferentes canais de entrada, a Ouvidoria realiza todo o processo de análise e tratamento das demandas;

No processo de validação da demanda é feita análise do seu conteúdo para verificar se a matéria afeta deve tramitar no canal de ouvidoria e ainda se é caso de solicitar a complementação do relato;

Feita a validação da demanda, o sistema informatizado origina um número de protocolo.



Câmara Municipal de Paraíso

Rua Prof. Sud Menucci, 505 – Centro – 15825-000 - Paraíso – SP
CGC/MF n.º. 51.840.619/0001-45 – Inscr.Estadual: Isento
Fone/Fax: (17) 3567-1348 – 3567-1173 – Cx.Postal 24

Na resposta ao demandante a Ouvidoria zelarà pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários.

XI - MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO

A Ouvidoria disponibiliza por meio de sua seção no portal www.camaraparaíso.sp.gov.br mecanismo de consulta através do número de protocolo gerado na criação de sua manifestação, onde inclusive poderá consultar as movimentações e conclusões de sua solicitação, além de também enviar via e-mail aviso sobre o encerramento da manifestação do demandante.

DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO:

Ouvidoria Parlamentar: (17) 3567-1348 ou (17)3567-1173

Ou por email: ouvidoria@camaraparaíso.sp.gov.br