

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

1. OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE PARANAPUÃ.

A Carta de Serviço ao Usuário tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços prestados pela Ouvidoria desta Casa, as formas de acesso a esses serviços, bem como, seu compromisso com a qualidade de atendimento.

A Ouvidoria Legislativa é um canal de comunicação entre o cidadão e os Vereadores.

Tem previsão na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, é regulamentada pela Instrução nº.1 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 05.11.2014 e pela Lei Municipal nº1162, de 05 de setembro de 2019 e regulamentada por esta Câmara pela Resolução nº.03/2024.

SERVIÇOS OFERECIDOS:

A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, que podem ser denúncias, elogio, reclamação, solicitação e sugestão, sendo assim, encaminha à Secretaria competente ou ao responsável pela informação, que responderá no prazo legal.

AS MANIFESTAÇÕES SE CLASSIFICAM COMO:

Denúncia: comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade na Administração ou no atendimento por setor ou órgão.

Elogio: através do elogio você pode demonstrar sua satisfação com algum serviço que foi prestado ou com o atendimento.

Reclamação: meio em que você pode demonstrar sua insatisfação relativa ao serviço público.

Solicitação: esta solicitação é o requerimento de adoção a alguma providência por parte da Presidência.

Sugestão: através da sugestão você pode propor alguma ideia ou a formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Câmara Municipal.

Informação: comunicação verbal ou escrita que, embora indicar insatisfação, contenha requerimento de atendimento ou acesso às ações e serviços.

MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

- No site oficial da Câmara Municipal – banner - “Ouvidoria”;
- Serviço de atendimento presencial, junto à Câmara Municipal, situada na Avenida Lúcia, nº.2888, centro, e faça sua manifestação;
- Serviço de atendimento por telefone, Fone: (17) 3648.1551;
- Serviço de atendimento pelo e-mail (ouvidoria@cmparanapua.sp.gov.br).

O manifestante terá a opção de manter em sigilo sua identidade, onde será somente a manifestação encaminhada para o setor responsável.

ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DA MANIFESTAÇÃO:

- - RECEBIMENTO das manifestações, avaliação do conteúdo e, se necessário, reclassificação do tipo de manifestação;
- - ENTREGA DE RECIBO ou PROTOCOLO DE MANIFESTAÇÃO ao usuário para acompanhamento;
- - ENCAMINHAMENTO ao setor responsável para resposta ou providência em até 10 dias úteis, prorrogáveis por mais 10 dias corridos.
- – ENVIO DA RESPOSTA, da decisão da Presidência ao cidadão (ciência) ou INFORMAÇÃO ao cidadão sobre os encaminhamentos, no caso de prorrogação do prazo.
- - ARQUIVAMENTO após conclusão das manifestações.

PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O prazo para resposta é de até vinte (20) dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período, sendo exceção, quando a demanda necessitar de encaminhamentos ou respostas de outros órgãos, o qual prazo será de 30 dias.

Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até dez (10) dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até vinte (20) dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

Se não for possível responder de forma conclusiva neste prazo, a Ouvidoria informará através de resposta intermediária o cidadão, os encaminhamentos feitos, podendo solicitar novas informações.

CONSULTE A SUA MANIFESTAÇÃO:

Caso você tenha realizado sua manifestação no Portal OUVIDORIA, pode acompanhá-la em “Consulte”, informando o Número do Protocolo (ID) recebido e o e-mail utilizado durante o registro da sua manifestação, quando esta for feita de modo identificado.

Se você realizou sua manifestação pessoalmente ou por e-mail, pode entrar em contato direto com a Ouvidoria ou aguardar o prazo para resposta.

TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO PRESENCIAL:

O atendimento se dará de forma imediata. No caso de haver mais pessoas para atendimento, será observada a ordem de chegada.

COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE ATENDIMENTO:

Serão realizadas pesquisas de satisfação, a serem regulamentadas, com o objetivo de aperfeiçoar os serviços, que levantarão:

- a satisfação do usuário com o serviço prestado;
- a qualidade do atendimento;
- o cumprimento dos compromissos e prazos estabelecidos;
- a quantidade de manifestações no período;

➤ as melhoria da prestação dos serviços.

ACESSO À INFORMAÇÃO:

Para fazer pedidos solicitando dados, documentos, arquivos, entre outros, existe o Portal de Acesso à Informação, canal específico disponível no link:

(<https://esic.cmparanapua.sp.gov.br>).

As solicitações de Acesso à Informação estão regulamentadas pela Lei Federal nº 12.527/2011 e Resolução nº.01/2018.

DÚVIDA ENTRE EM CONTATO:

➤ Ouvidoria: ouvidoria@cmparanapua.sp.gov.br

➤ e/ou presencial: Avenida Lúcia, nº.2888, Centro, Paranapuã – SP.