

CÂMARA MUNICIPAL DE PALMITAL



MANUAL DA OUVIDORIA



OUVIDORIA



SUMÁRIO

Apresentação da Ouvidoria	3
Missão e Visão da Ouvidoria	4
Atribuições da Ouvidoria	5
Acesso a Ouvidoria	8
Prazos para Respostas	9
Preenchimento de formulário	10



OUVIDORIA



Apresentação da Ouvidoria

- A Ouvidoria da Câmara Municipal de Palmital foi instituída por meio da Resolução n°87 de 18 de junho de 2019
- A Ouvidoria é um serviço prestado pela Câmara Municipal de Palmital que tem como objetivo a interlocução entre o Poder Legislativo e a sociedade, constituindo-se em um canal aberto de comunicação para o recebimento de sugestões, reclamações, denúncias, elogios, críticas, informações e esclarecimentos de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados, e na gestão dos recursos públicos.





Missão

- Contribuir com participação da Sociedade no Poder Legislativo Municipal.

Visão

- Ser um canal de fácil acesso entre a Sociedade e o Poder Legislativo Municipal.



OUVIDORIA



Atribuições da Ouvidoria

- Receber, registrar, examinar e encaminhar aos setores administrativos competentes as sugestões, reclamações, denúncias, elogios, críticas, informações, esclarecimentos e avaliação dos serviços prestados pela Câmara Municipal.
- Diligenciar junto aos setores administrativos, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações.
- Manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelos setores administrativos, excepcionados os casos em que necessário for o sigilo, garantindo o retorno dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados.
- Elaborar e divulgar, quadrimestralmente, relatórios dos serviços da Ouvidoria da Câmara Municipal junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados.



OUVIDORIA



Atribuições da Ouvidoria

- Realizar ou apoiar iniciativas de cursos, seminários, encontros, debates, pesquisas e treinamento que tratam sobre temas da Ouvidoria.
- Resguardar o sigilo das informações, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas.
- Atender o cidadão de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.
- Garantir respostas conclusivas aos cidadãos.
- Promover a adoção de mediação e conciliação entre o cidadão e os setores administrativos.





Atribuições da Ouvidoria

- Organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria.
- Facilitar o amplo acesso dos interessados aos serviços da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos e orientando os cidadãos sobre os meios de formalização das mensagens a serem encaminhadas à Ouvidoria.
- Auxiliar na adoção de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos legislativos e administrativos.
- Fornecer informações e orientar os cidadãos quando as manifestações não forem de competência da Ouvidoria da Câmara Municipal.





Acesso a Ouvidoria

- A Câmara Municipal de Palmital disponibiliza os seguintes canais que possibilitam as pessoas entrar em contato com a Ouvidora:
 - Por telefone por meio do número Câmara Municipal (18) 3351-1214;
 - Por correspondência convencional;
 - Por e-mail: ouvidoria@palmital.sp.leg.br,
 - Por site: www.palmital.sp.leg.br;
 - Pessoalmente comparecendo nas dependências Câmara Municipal de Palmital de segunda a sexta-feira, das 7h30min às 11h30 e das 13h às 17h.



Prazos para Respostas

- Após contato a Ouvidoria da Câmara Municipal responderá em até 20 (vinte) dias úteis à contar do seu recebimento, as manifestações que lhes forem enviadas, sendo que esse prazo será de 30 (trinta) dias úteis, quando a demanda necessitar de encaminhamentos ou respostas de outros setores administrativos, admitindo-se prorrogação desse prazo, por igual período, quando a complexidade do caso assim exigir.



OUVIDORIA



Preenchimento de Formulário

- Preenchimento de formulário para atendimento deve conter:
 1. Dados Pessoais (nome completo, RG e CPF)
 2. Dados do Contato (e-mail, telefone, endereço.)
 3. Tipo de Manifestação (sugestões, reclamações, denúncias, elogios, críticas, informações)
 4. Meio de Contato
 5. Assunto





Preenchimento de Formulário

Dados Pessoais:

Nome Completo

Data de Nascimento

CPF

RG

Endereço

Bairro

Cidade

UF

CEP

Informe o CEP no formato XXXXX-XXX

E-mail

Telefone:

Celular

Escolaridade

Profissão

Sexo: Masculino () Feminino ()



OUVIDORIA



Preenchimento de Formulário

Você deseja apresentar um(a):

Sugestão

Reclamação

Denúncia

Elogios

Críticas

Informações



OUVIDORIA



Preenchimento de Formulário

Qual é o meio para ser contatado?

E-mail

Carta

Telefone

Site

Pessoalmente

Assunto:



OUVIDORIA



Preenchimento de Formulário

Formulário Ouvidoria



Dados Pessoais

Nome: _____

Data de Nascimento _____

RG: _____

CPF: _____

Endereço: _____

Cidade _____ Estado: _____

CEP: _____

Telefone (DDD + Número): _____

Endereço Eletrônico (e-mail) _____

Sexo: Masculino () Feminino ()

Escolaridade:

() Sem Instrução Formal () Ensino Fundamental () Ensino Médio

() Ensino Superior () Pós-graduação

() Mestrado/Doutorado

Profissão _____

Qual é o meio para ser contatado?

E-mail

Carta

Telefone

Site

Pessoalmente



OUVIDORIA

CÂMARA MUNICIPAL DE PALMITAL



OUVIDORIA

OUVIDORIA