

# Carta de Serviços ao Cidadão

# OUVIDORIA



## APRESENTAÇÃO

A elaboração e divulgação da Carta de Serviços ao cidadão está prevista na Lei Federal 13.460/2017 (capítulo 2, art. 7º, §1 ao §4º) e é um instrumento que tem o objetivo de dar mais visibilidade e transparência aos serviços prestados, no nosso caso, pelo poder Legislativo. É um documento que demonstra, de maneira mais simplificada, as formas de acesso aos serviços, além dos compromissos e dos padrões de atendimento estabelecidos, informam ainda quais os meios de comunicação e canais de atendimento geral, da Ouvidoria e do SIC - Serviço de Informação ao Cidadão.

### \*LEI 13.460/2017 (26/06/2017)

Estabeleceu normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, prestados por órgão entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

### \*\*LEI 12.527/2011 (18/11/2011)

**Lei de Acesso à Informação (LAI)**, garante a qualquer cidadão o direito de apresentar pedido de acesso à informações à órgãos públicos dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, bem como o dever de tais órgãos promover independentemente de requerimento, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidos ou custodiadas.

## Quem somos

A Ouvidoria Legislativa é um canal de comunicação que tem o intuito de aproximar o cidadão e a Câmara Municipal, criada em 17 de abril de 2019 pela Resolução nº 2/2017 e em consonância com as Leis Federais nº 13.460/2017\* e nº 12.527/2011\*\*, que são instrumentos de gestão com o propósito de garantir a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, por meio de manifestações, sejam denúncias, reclamações, sugestões, elogios ou solicitações referentes aos serviços prestados pela Câmara Municipal, colaborando para a melhoria dos serviços públicos através das informações recebidas.

## Nosso compromisso

- Receber e tratar todas as manifestações com isenção, imparcialidade e sigilo, informando aos usuários os resultados de suas demandas;
- Promover a mediação e a conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre o usuário/cidadão e a entidade, de forma permanente, imparcial e transparente;
- Elaborar proposições e contribuir para aperfeiçoamento da gestão pública e dos serviços prestados pela Câmara.

## Você sabe a diferença? Sabe quando usar cada canal?

**OUVIDORIA** – Use este canal como sua ferramenta para expressar suas opiniões sobre o atendimento e a qualidade dos serviços públicos prestados pela Câmara através de sugestões, reclamações, denúncias, solicitações ou elogios.

**E-SIC** - é o caminho para solicitar informações públicas e dados específicos sobre os serviços municipais. Se precisar de informações financeiras, documentos oficiais ou qualquer dado que a Câmara possua e que não esteja disponível publicamente.



**Recebe reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitações referente aos diversos serviços prestados pela Câmara Municipal.**

**Lei nº 13.460/2017**



**Atende aos pedidos de acesso á informação contida em registro ou documento produzido pela Câmara Municipal.**

**Lei nº 12.527/2011**

## FORMAS DE MANIFESTAÇÃO

- **Identificada:** o usuário se identifica e pode acompanhar a demanda solicitada com o número do protocolo no site pelo canal Ouvidoria.
- **Manifestação sigilosa:** o usuário se identifica, mas sua identificação fica em estado de sigilo. Pode acompanhar a demanda solicitada com o número do protocolo no site pelo canal Ouvidoria.

## TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

A Lei Federal nº. 13.460/2017 definiu as cinco modalidades de manifestações que devem ser recebidas pela Ouvidoria.

<i>Item</i>	<i>Descrição</i>
<b><u>Denúncia</u></b>	Relato de prática de irregularidades ocorridas ou de prática negligente ou abusiva de cargos, empregos e funções. E ainda a prática de ações supostamente ilegais que descumprem ou não observam normas jurídicas, cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.
<b><u>Reclamação</u></b>	Crítica, manifestação de descontentamento a respeito de algum serviço prestado de forma inadequada ou ação ou omissão da administração pública. De alguma forma, o cidadão se sentiu descontente com a Câmara Municipal.
<b><u>Solicitação</u></b>	Solicitação de informação ou esclarecimento sobre a prestação de serviços prestados públicos. Exemplificando: Pedido de “referência” como localização, contato de vereadores, legislação, dados estatísticos, informações sobre tramitação das proposições em tramite na Câmara ou sobre o trabalho dos vereadores.
<b><u>Sugestão</u></b>	Proposição de uma ideia ou proposta que visa melhorar o funcionamento de alguma área administrativa, dos serviços prestado em geral pela Câmara ou mesmo abranger o conteúdo dos projetos de lei em discussão ou o processo legislativo.
<b><u>Elogio</u></b>	Demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação para com o serviço prestado ou pelo atendimento recebido relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento.

## PRAZOS

- A ouvidoria terá o prazo de 30 dias para responder, podendo este prazo ser prorrogado por mais 30 dias, mediante justificativa.

(Lei nº 13460/2017 -Capítulo IV art. 16)

## NOSSOS CONTATOS

**Portal:** <https://camaracordeiropolis.sp.gov.br/Ouvidoria>

**Email:** [ouvidoria@camaracordeiropolis.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@camaracordeiropolis.sp.gov.br)

**Telefone:** (19) 3546-9090

### **Atendimento Presencial:**

**Câmara Municipal de Cordeirópolis**

Rua Carlos Gomes, 999 – Jardim Jafet

Horário de atendimento: 8h às 16h

### **Postal:**

**À Ouvidoria da Câmara Municipal de Cordeirópolis**

Rua Carlos Gomes, 999 – Jardim Jafet -Cordeirópolis/SP CEP 13490-086