



CÂMARA MUNICIPAL DE MORRO AGUDO

Estado de São Paulo

Carta de Serviços de Usuário da Ouvidoria da Câmara Municipal de Morro Agudo/SP

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

A Ouvidoria tem como objetivo assegurar de modo permanente e eficaz a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos servidores municipais, bem como instituir e manter serviços de atendimento às reclamações e sugestões dos cidadãos, especialmente os usuários dos serviços públicos e garantir espaços mecanismos e instrumentos de participação e controle social sobre sua atuação e serviços ofertados a população.

I - SERVIÇOS OFERECIDOS

A Ouvidoria recebe e encaminha denúncias, reclamações, sugestões, os elogios e a solicitação de informações.

- **Denúncia** é a peça apresentada por particular, noticiando à Administração Pública o suposto cometimento de irregularidade associada ao exercício de cargo.
- **Reclamação** é o desagrado ou protesto quanto ao serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público;
- **Solicitação** pode indicar insatisfação, reclamação, noticiar problemas, deve apresentar um requerimento de atendimento de serviço;
- **Sugestão** apresenta ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública;
- **Elogio** demonstra reconhecimento, apreço ou satisfação com o atendimento ou com a prestação de um serviço público.

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

Para encaminhar sua manifestação é necessário acessar o formulário disponível na página <https://morroagudo.sp.leg.br/>, clicar no ícone Ouvidoria e preencher os dados solicitados no campo Manifestação após efetuar o login no site.

The screenshot shows the website of the Câmara Municipal de Morro Agudo. The header includes the logo, contact information (16) 3851-1255, and a search bar. The main navigation menu includes links for Página Inicial, Perguntas Frequentes / FAQ, RSS, Ouvidoria, and Ouvidoria (e-mail). The Ouvidoria (e-mail) link is highlighted with a yellow box and a yellow arrow. The main content area features a large image of the Câmara Municipal de Morro Agudo building. The sidebar on the left lists various services and documents, and the sidebar on the right includes links for Leis Municipais (SAPL), TV Câmara, and Radar da Transparência Pública.



CÂMARA MUNICIPAL DE MORRO AGUDO

Estado de São Paulo

- **Tipo de Manifestação:** Pode ser Denúncias; Elogios; Reclamações; Sugestões ou Outros.
- **Para:** irá clicar em Giovanna Rozz Cobacho (Ouvidora);
- **Tipo:** Anônimo ou Identificado;
- **Digite sua mensagem:** Escrever o que deseja.
- **Anexar arquivo:** Ainda o cidadão poderá anexar algum arquivo (foto, imagem, documento);
- **Clicar em Não sou Robô;**
- **Clicar em Enviar;**
- O sistema irá gerar um número de protocolo, para que o cidadão possa consultar a resposta da Câmara Municipal referente a manifestação.

O sigilo de sua identidade será preservado, se expressamente manifestado no campo específico do formulário ao clicar em Anônimo.

- Se o cidadão clicar em Identificado, querendo identificar-se ao fazer a manifestação, terá que se cadastrar gratuitamente como Pessoa Jurídica ou Pessoa Física, preenchendo os dados solicitados.
- Se o cidadão já se cadastrou deverá entrar no LOGIN com CPF, CNPJ, e-mail, digitar a senha, clicar em Não sou robô, e clicar em ENTRAR.

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

Ao enviar a manifestação por e-mail morroagudo@camaramorroagudo.sp.gov.br, não será gerado número de protocolo.

III - PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

- **RECEBIMENTO** – Gera um número de protocolo e envia a demanda para a Ouvidoria;
- **ANÁLISE** – Ouvidor analisa e valida a manifestação quanto ao seu conteúdo, se é caso de sigilo e qual o órgão adequado para a resposta;
- **COMPLEMENTO** - Se não for possível a validação, a Ouvidoria entra em contato como o demandante e solicita complemento de informações;
- **ENCAMINHAMENTO** – A demanda é transferida para o órgão/entidade para que apresente sua resposta;
- **MONITORAMENTO** – A Ouvidoria recebe e avalia a qualidade da resposta da demanda;
- **RESPOSTA AO DEMANDANTE** – Após validar a resposta enviada pelo Órgão, a Ouvidoria encaminha para o demandante, informando os procedimentos adotados no tratamento de sua demanda;
- **CONCLUSÃO** – 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 vinte dias.

V - FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Eletrônico, presencial, telefônico.



CÂMARA MUNICIPAL DE MORRO AGUDO

Estado de São Paulo

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

- **Eletrônico:** no site da Câmara Municipal de Morro Agudo/SP, <https://camaramorroagudo.sp.gov.br/>;
- **Presencial:** na Praça Martinico Prado, 1646, Centro, CEP 14.640-047, Morro Agudo/SP;
- **Por e-mail:** morroagudo@camaramorroagudo.sp.gov.br;
- **Por telefone:** (16) 3851-1255 (falar com o ouvidor);

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;
- Pessoaalidade 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 da manifestação do usuário. Após o ingresso da demanda na Ouvidoria o prazo é de vinte dias.

IX - MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Morro Agudo zela pelas seguintes diretrizes de trabalho:

- **Transparência:** disponibiliza o acesso às informações, garantindo o sigilo do demandante quando solicitado, ou necessário para o trâmite da matéria;
- **Responsividade:** 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, 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, o ouvidor 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 é matéria afeta ao serviço público prestado por órgãos ou entidades do Poder Legislativo ou Executivo Municipal, se é matéria que deve tramitar no canal de ouvidoria e ainda se é caso de solicitar a complementação do relato;
- Feita a validação da demanda, o Ouvidor encaminha a manifestação para o respectivo Setor para a devida resposta ao declarante;
- Na resposta ao demandante a Ouvidoria zelará 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 Municipal não dispõe de mecanismo de consulta, tendo em vista que as solicitações são encaminhadas aos interlocutores locais nos respectivos órgãos que respondem à Ouvidoria Municipal, que analisa se a resposta está adequada e encaminha ao demandante.