



Câmara Municipal de Ibitinga

Estado de São Paulo

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Ibitinga/SP

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Ibitinga, instituída pela Resolução nº 4.847, de 26 de setembro de 2017, que regulamenta a Lei Federal nº 13.709/18, é o canal oficial de comunicação entre o cidadão e a Câmara Municipal, destinado ao recebimento de manifestações relativas às atividades do Poder Legislativo, promovendo a transparência institucional e garantir a participação do cidadão.

ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Compete a Ouvidoria Parlamentar receber manifestações dos cidadãos relacionadas as atividades da Câmara Municipal, condutas de vereadores e servidores, e pedidos de acesso à informação (e-SIC) que sejam de competência da Câmara Municipal, bem como encaminhar solicitações sobre assuntos relacionados ao Executivo Municipal e demais órgãos competentes, além de propor melhorias administrativas com base nas demandas populares apresentadas.

A Ouvidoria Parlamentar é composta por:

Ouvidor-Geral: Presidente do Poder Legislativo Municipal

Encarregada: Camila Katata Linares (servidora efetiva da Câmara Municipal de Ibitinga)

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS

O cidadão pode procurar a Ouvidoria Parlamentar para registrar:

Reclamação: Manifestação quanto à insatisfação com os serviços prestados.

Denúncia: Comunicação de possível irregularidade, ilegalidade ou desvio de conduta.

Sugestão: Proposta de melhoria para os serviços públicos ou melhorias internas.

Elogio: Reconhecimento da qualidade dos serviços prestados.

Solicitação: Pedidos de atendimento, providências ou esclarecimentos.

Pedido de Informação: Quando não se enquadrar na Lei de Acesso à Informação (e-SIC).

CANAIS DE ACESSO E ATENDIMENTO

O atendimento é realizado através dos meios oficiais da Câmara Municipal, sendo eles:

Internet: Formulário online no site da Câmara Municipal de Ibitinga (<https://www.ibitinga.sp.leg.br/> - no ícone de acesso rápido na página inicial ou através do Menu – Acesso à informação – Ouvidoria) e também através do e-mail: ouvidoria@camaraibitinga.sp.gov.br.

Atendimento Presencial: Na recepção da Câmara Municipal de Ibitinga – Endereço Rua Prudente de Moraes, 971, Centro, Ibitinga/SP, CEP 14.940-169.

Demais informações pelo telefone: (16) 3352-7840.



Câmara Municipal de Ibatinga

Estado de São Paulo

REQUISITOS PARA REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO

Para registrar um atendimento através da Ouvidoria é necessário informar:

Identificação: Nome, CPF, data de nascimento, endereço, telefone de contato e e-mail.

Descrição: Relato objetivo da solicitação com informações pertinentes para verificação da mesma, com datas e locais, se houver. *Exemplo: Fotos e/ou documentos que acompanhem a solicitação.*

Nota: Os pedidos de acesso à informação com dados incompletos, será dado ao solicitante o prazo de até 10 (dez) dias para que complemente os dados faltantes, sob pena de arquivamento. A denúncia anônima será aceita como comunicação de irregularidade, desde que contenha elementos mínimos que possibilitem a investigação. Caso não seja possível apuração por falta de informações, as manifestações anônimas serão arquivadas mediante justificativa.

PRAZOS DE RESPOSTA

Para pedidos de Acesso à Informação disponível o acesso será concedido no prazo imediato ou de até 48 horas úteis. Para demais solicitações o prazo será de até 20 (vinte) dias, contados a partir da data de recebimento do protocolo, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa formal enviada ao usuário.

DISPOSIÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Parlamentar atua no tratamento igualitário e sem distinções a todos os usuários, garantindo atendimento simplificado e canais inclusivos. Observa os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, transparência, proteção de dados pessoais conforme a LGPD e o respeito ao cidadão.

LEGISLAÇÃO

Resolução nº 4.847, de 26 de setembro de 2017 – Câmara Municipal de Ibatinga;

Lei Federal nº 12.527/2011 (LAI);

Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD);

Portaria nº 533, de 18 de novembro de 2020 – Câmara Municipal de Ibatinga.