



Câmara Municipal de Ibatinga

Estado de São Paulo

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Ibatinga/SP

APRESENTAÇÃO

Apresentação sintetizada de como é realizado o tratamento das solicitações recebidas através da Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal da Estância Turística de Ibatinga/SP.

ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Parlamentar é o canal oficial de comunicação entre o cidadão e a Câmara Municipal, destinado ao recebimento, análise, encaminhamento e resposta das manifestações relativas às atividades do Poder Legislativo.

A Ouvidoria Parlamentar é composta por:

Ouvidor-Geral: Presidente do Poder Legislativo Municipal

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

CANAIS DE ACESSO E ATENDIMENTO

A demanda é recebida pelos meios oficiais da Câmara Municipal, sendo eles:

Internet: Formulário online no site da Câmara Municipal de Ibatinga (<https://www.ibatinga.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@camaraibatinga.sp.gov.br.

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

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

Para registrar um atendimento através da Ouvidoria Parlamentar é necessário informar: Nome, CPF, data de nascimento, endereço, telefone de contato e e-mail, e relato objetivo da solicitação, com informações pertinentes para verificação da mesma. Solicitações com dados incompletos, será dado ao solicitante o prazo de até 10 (dez) dias para que complemente os dados, 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.

TRIAGEM E CLASSIFICAÇÃO

O encarregado pela Ouvidoria Parlamentar recebe a demanda de acordo com a classificação abaixo:

Reclamação: Manifestação quanto à insatisfação com os serviços prestados.

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



Câmara Municipal de Ibatinga

Estado de São Paulo

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).

ENCAMINHAMENTO

A solicitação é recebida pelo Encarregado e encaminhada para o setor competente e Ouvidor Geral para análise e providências.

Casos de denúncias de atos de improbidade administrativa ou quaisquer outras irregularidades praticadas por agentes políticos e servidores públicos integrantes do Poder Público Municipal, serão encaminhados à Mesa Diretora, se o ato envolver agente político; à Diretoria Administrativa, se o ato for relacionado a servidores públicos do legislativo; e ao Chefe do Poder Executivo Municipal, se compreender servidor público municipal vinculado ao Poder Executivo.

RESPOSTA AO CIDADÃO

Com base no retorno do setor competente/Ouvidor Geral, o Encarregado pela Ouvidoria Parlamentar formula a resposta final e retorna ao manifestante dentro do prazo de até 20 dias, prorrogável por mais 10 dias, se necessário, mediante justificativa.

Obs: Para pedidos de Acesso à Informação disponível o acesso será concedido no prazo imediato ou de até 48 horas úteis.

MONITORAMENTO

A Ouvidoria Parlamentar elabora e disponibiliza Relatório Anual consolidando os dados das manifestações apresentadas durante o ano, identificando e estruturando os principais pontos demandados.

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.