



Câmara de Vereadores do Município de São João - PE

Casa Emídio Correia de Oliveira

CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA LEGISLATIVA MUNICIPAL

A Carta de Serviços, instituída pela Resolução nº 004/2022, 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 LEGISLATIVA MUNICIPAL

A Ouvidoria Legislativa Municipal - OLM, vinculada ao Gabinete da Presidência Legislativa é o Órgão central do Sistema Municipal de Ouvidoria do Poder Legislativo.

A OLM tem como principal missão ouvir a sociedade e mensurar a sua percepção acerca da qualidade dos serviços públicos e auxiliar o planejamento, acompanhamento e correção dos pontos críticos na gestão.

I. SERVIÇOS OFERECIDOS

A Ouvidoria Legislativa Municipal- OLM recebe manifestações, reclamações e encaminha as sugestões, os elogios e a solicitação de informações.

- **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, FORMAS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Para encaminhar sua manifestação é necessário acessar o formulário disponível na página saojoao.pe.leg.gov, e preencher o cadastro, que é a chave de acesso aos serviços digitais da Ouvidoria.



Câmara de Vereadores do Município de São João - PE Casa Emídio Correia de Oliveira

Você deverá, obrigatoriamente, fornecer o C P F, nome, endereço de contato, telefone, e-mail e campo específico com opção se deseja ou não manter o sigilo dos dados pessoais. O sigilo de sua identidade será preservado, se expressamente manifestado no campo específico do formulário.

Depois de enviada a sua manifestação, você receberá um e-mail para confirmação com um número de protocolo e, se necessário, poderá ser solicitada a complementação de dados.

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

III. PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

RECEBIMENTO – Gera um número de protocolo e envia a demanda para a OLM;

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 ouvidoria setorial ou para o órgão/entidade para que apresente sua resposta;

MONITORAMENTO – A OLM recebe e avalia a qualidade da resposta da demanda;

RESPOSTA AO DEMANDANTE – Após validar a resposta enviada pelo interlocutor local, a Ouvidoria Legislativa 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 Legislativa 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 20 (vinte dias), prorrogáveis por mais 10 (dez), mediante justificativa expressa do órgão/entidade demandado.

V. FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Eletrônico, presencial, telefone ou por e-mail.



Câmara de Vereadores do Município de São João - PE Casa Emídio Correia de Oliveira

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

- **Central de Informação:** <http://saojoao.pe.leg.br/ouvidoria/>;

- **Presencial:** na Ouvidoria, localizada Av. Coronel João Fernandes, n.º 133 – Centro – São João/PE

Por e-mail: ouvidoriacamarasaojoao@gmail.com;

Por telefone: (87) 3784-1391;

Pelo correio: as manifestações endereçadas diretamente à Ouvidoria Legislativa Municipal são registradas no Sistema e distribuídas, conforme o caso;

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;

Pessoalidade 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 do e-mail de confirmação da demanda com o número de protocolo.

Após o ingresso da demanda no OLM o prazo é de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez), mediante justificativa expressa do órgão/entidade demandado.

IX. MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

A Ouvidoria Legislativa Municipal 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;

Responsabilidade: o demandante sempre será informado da resposta de sua manifestação, ainda que a informação esteja indisponível;

Responsabilização: compromisso com a informação prestada ao interessado;



Câmara de Vereadores do Município de São João - PE Casa Emídio Correia de Oliveira

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, a equipe da Ouvidoria Legislativa Municipal 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 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 sistema informatizado origina um número de protocolo e encaminha para o endereço de e-mail do demandante.

Na resposta ao demandante a Ouvidoria Legislativa Municipal zelar 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 Legislativa Municipal não dispõe de mecanismo de consulta, tendo em vista que as solicitações são encaminhadas aos interlocutores locais, que analisa se a resposta está adequada e encaminha ao demandante.