



Carta de Serviços ao Usuário

OUVIDORIA E OUVIDORIA ESPECIAL

Apresentação

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Rio Piracicaba é um canal permanente de diálogo entre o cidadão e o Poder Legislativo, destinado a receber, examinar e encaminhar manifestações relativas aos serviços públicos, à atuação administrativa e parlamentar, contribuindo para o fortalecimento da transparência, da participação social e da melhoria contínua da gestão pública.

A Ouvidoria Especial tem como finalidade específica acolher demandas que envolvam situações sensíveis ou grupos específicos, garantindo tratamento adequado, sigilo necessário e prioridade na apuração.

Esta Carta de Serviços tem por objetivo informar ao cidadão quais serviços são oferecidos, como acessá-los, quais são os prazos de resposta e quais direitos e os compromissos da Ouvidoria.

Nossos Compromissos

- **Transparência:** Informações claras e acessíveis.
 - **Qualidade:** Serviços eficientes e eficazes.
 - **Atendimento:** Respeito e atenção às suas necessidades.
 - **Melhoria Contínua:** Busca constante por aprimoramento.
 - **Participação:** Incentivo ao seu envolvimento na gestão.
- Assumimos o compromisso de fornecer serviços de qualidade, pautados na ética, na responsabilidade e na inovação. Buscamos constantemente aprimorar nossos processos e canais de comunicação, para que você tenha uma experiência positiva ao interagir com a Câmara Municipal. Acreditamos que a sua participação é fundamental para construirmos juntos uma gestão mais eficiente e transparente.

Canais de Atendimento da Ouvidoria

As manifestações podem ser registradas pelos seguintes meios:

-  Formulário eletrônico: disponível no site oficial da Câmara
-  E-mail institucional da Ouvidoria: contato@camararp.mg.gov.br
-  Atendimento telefônico: (31) 3854-1353
-  Atendimento presencial na sede da Câmara Municipal.

Canais de Atendimento da Ouvidoria Especial

Canal sobre a prevenção e combate ao Assédio e Perseguição Política. Foi instituído pela Lei 2.805, de 30 de Junho de 2025 que Dispõe sobre a Política Municipal de Prevenção e Combate ao Assédio e à Perseguição Política no Âmbito da Administração Pública Municipal. As manifestações podem ser registradas pelos seguintes meios:

-  Formulário eletrônico: disponível no site oficial da Câmara
-  E-mail institucional da Ouvidoria: ouvidoria@riopiracicaba.mg.gov.br
-  Atendimento telefônico: (31) 3854-2365
-  Atendimento presencial na sede da Prefeitura Municipal.

Serviços Oferecidos

OUVIDORIA

A Ouvidoria recebe e trata as seguintes manifestações:

✓ Reclamações

Relatos de insatisfação quanto à prestação de serviços públicos ou à atuação administrativa.

✓ Denúncias

Comunicações sobre possíveis irregularidades, ilegalidades ou atos de improbidade.

✓ Sugestões

Propostas de melhoria dos serviços, processos ou atividades da Câmara.

✓ Elogios

Reconhecimento de boas práticas, atendimentos ou iniciativas.

✓ Solicitações

Pedidos de providências, esclarecimentos ou informações.

OUVIDORIA ESPECIAL

As manifestações registradas na Ouvidoria Especial podem ser classificadas conforme a natureza do relato:

✓ Assédio Moral

Conduta repetitiva que cause constrangimento, humilhação ou desrespeito, afetando a dignidade ou o ambiente de trabalho da pessoa.

✓ **Assédio Sexual**

Comportamento de natureza sexual, não desejado, que provoque constrangimento, intimidação ou desconforto à vítima.

✓ **Perseguição Política**

Ações ou atitudes motivadas por posicionamento ou opinião política, que resultem em retaliação, tratamento desigual ou prejuízo indevido.

✓ **Outros**

Destina-se a relatos que não se enquadram nas categorias acima, mas que envolvam irregularidades, falhas ou condutas inadequadas que devam ser analisadas pela Ouvidoria.

Fluxo de Atendimento

1. Registro da manifestação pelo usuário;
2. Protocolo e análise preliminar pela Ouvidoria;
3. Encaminhamento ao setor responsável, quando necessário;
4. Acompanhamento da resposta;
5. Retorno ao cidadão com a conclusão.

Prazos

O prazo para resposta é de até 30 dias, contados a partir da data de recebimento da manifestação, podendo ser prorrogado por igual período mediante justificativa. No entanto, nosso tempo médio de resposta atual é de 7 dias.

Deveres da Ouvidoria

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Rio Piracicaba compromete-se a:

- Atuar com imparcialidade e transparência;
- Garantir o sigilo necessário;
- Promover a melhoria contínua dos serviços públicos;
- Produzir relatórios gerenciais com base nas manifestações recebidas;
- Subsidiar o Controle Interno e a Mesa Diretora com informações relevantes para a gestão.

Base Legal

- Constituição Federal de 1988;
- Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação);
- Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público);
- Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).