

Manual de Procedimentos Ouvidoria



**Câmara Municipal da Estância
Balneária de Praia Grande**

MESA DIRETORA DA CÂMARA

Marco Antônio de Souza

Presidente

Rodrigo Penasso da Silva

Vice-Presidente

Renata Zabeu Luz

2ª Vice-Presidente

Márcio Glauber Vicente de Oliveira

1º Secretário

Humberto Luiz Rossi Paula

2º Secretário

Carlos Eduardo Barbosa

3º Secretário

Ouvidora

Luciana Santos Nogueira de Lima

Índice

Apresentação.....	4
Canais de atendimento à Ouvidoria.....	5
Como registrar manifestação através do site:	6
Tipos de manifestações:.....	8
Etapas do atendimento	9
Denúncia Anônima	10
Prazos	11
Banco de Ideias	12
Acessibilidade	13
Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)	14
A importância da comunicação/ participação do cidadão	15

Apresentação

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Praia Grande, instituída pela Resolução nº 02/18, possui o papel de propiciar o diálogo entre os munícipes e seus vereadores, recepcionando por meio de seus canais, manifestações dos cidadãos e assim colaborando para a transparência das ações e para a formação de uma cultura que respeite os Direitos Humanos e promova a Cidadania e a Democracia Participativa.

A Ouvidoria é o canal de recebimento de solicitações, informações, reclamações, críticas, elogios e sugestões ao Parlamento assim como outros encaminhamentos relacionados às atribuições e competências desta Entidade.

Canais de atendimento à Ouvidoria

Ouvidoria possui diferentes canais para o atendimento das demandas dos munícipes: presencial, eletrônico (e-mails, formulários disponíveis no site) e telefônico .

O **atendimento presencial** é realizado na sede da Câmara Municipal de Praia Grande:

Praça Vereador Vital Muniz, 01 - Boqueirão - Praia Grande - SP - CEP 11701-050.

Horário de Funcionamento: de segunda a sexta, das 12 às 18 horas.

E-mail: luciana@praiagrande.sp.leg.br

Formulário do Portal da CMPG:

www.praiagrande.sp.leg.br/ouvidoria.

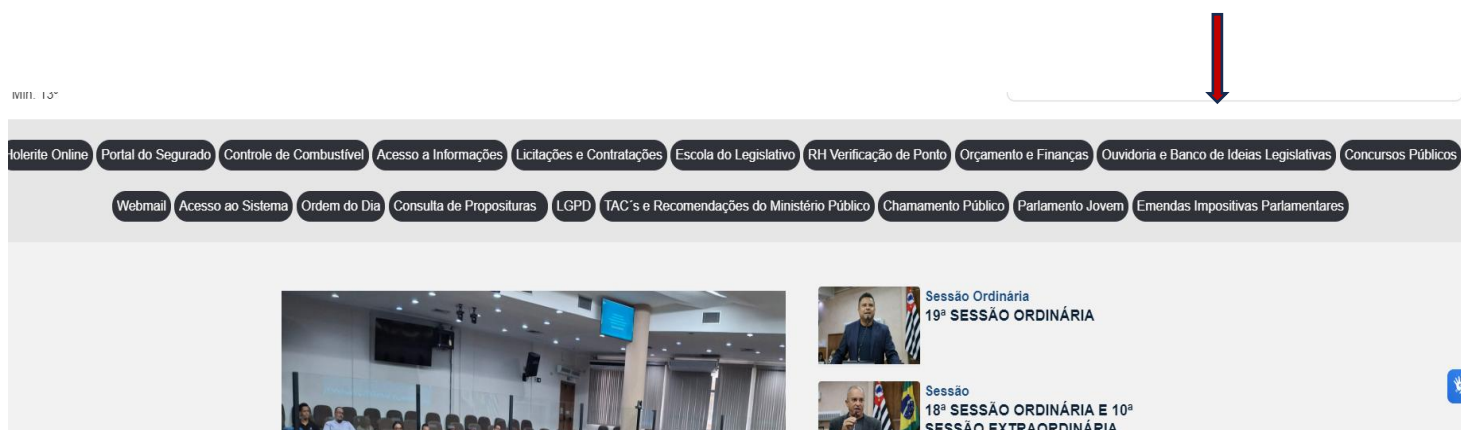
Telefone: (13) 3476-1710

Horário de Funcionamento: Segunda a sexta feira, das 12 às 18 horas.

Como registrar manifestação através do site:

1- Acesse o site: <https://www.praia grande.sp.leg.br>

2- Clique aqui: Ouvidoria e Banco de Ideias Legislativas



3- Em seguida clique em adicionar nova solicitação

Ouvidoria e Banco de Ideias Legislativas

Compartilhe!



12 curtiram

Canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública com a finalidade de receber manifestações como: ideias para projetos de leis, sugestões, reclamações etc. Agora através da Ouvidoria também é possível propor uma Ideia de um Projeto de Lei, a qual será encaminhada para uma comissão de vereadores para análise e com isso podendo se transformar em Lei.

Solicitação por telefone: (13) 3476-1710.

Solicitação presencial: Praça Ver. Vital Muniz, 01 - Boqueirão.

Horário de funcionamento: Segunda a sexta - das 9h às 18h.

ATENÇÃO !! Para realizar uma **DENÚNCIA ANÔNIMA** omita seus dados.



ADICIONAR NOVA SOLICITAÇÃO

4-Em seguida preencha os dados solicitados de acordo com sua solicitação, ao final clique em enviar.

Solicitação (Ouvidoria)

Selecione o tipo de solicitação.

Tipo de solicitação * : Denúncia ▼

Selecione a área para a qual a solicitação será enviada.

Área * : Ouvidoria ▼

Assunto * :

Por favor, informe detalhes adicionais.

Detalhes * :

Nome :

Os campos marcados com "*" são obrigatórios.



Enviar

Tipos de manifestações:

- **Reclamação:** Demonstração de insatisfação, queixa ou desagrado sobre um serviço prestado ou atendimento de um agente público.
- **Denúncia:** Comunicação de ato ilícito, irregularidade, corrupção ou negligência na administração pública.
- **Elogio:** Demonstração de reconhecimento, satisfação ou apreço por um serviço ou atendimento recebido.
- **Solicitação:** Pedido de adoção de providência, consulta ou acesso a um serviço/documento.
- **Sugestão:** Proposta de ideia, melhoria ou aprimoramento de um serviço prestado.
- **Dúvida:** Esclarecer qualquer incerteza ou confirmar a veracidade de um fato.
- **Projeto de Lei:** Através da Ouvidoria também é possível propor uma Ideia de um Projeto de Lei, a qual será encaminhada para uma comissão de vereadores para análise e com isso podendo se transformar em Lei.

Etapas do atendimento

Recebimento da manifestação na unidade da Ouvidoria (Acolhimento);

- Análise preliminar da manifestação/pedido;
- Encaminhamento da demanda para a (s) área (s) responsável (s) pelo assunto ou serviço objeto de manifestação/pedido;
- Solicitação de complementação de informações aos cidadãos, quando couber;
- Consolidação, elaboração e publicação da resposta oferecida pela área demandada.

Denúncia Anônima

Você pode realizar uma denúncia anônima através do site da Câmara Municipal de Praia Grande.

Denúncia anônima é aquela em que nenhum dado pessoal é informado.

Para realizar uma DENÚNCIA ANÔNIMA omita seus dados.

O não preenchimento do campo e-mail válido implicará no não recebimento da resposta da Ouvidoria.

Prazos

A Ouvidoria encaminhará resposta ao cidadão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, a contar do recebimento da manifestação, informando as providências e encaminhamentos adotados.

O prazo mencionado poderá ser prorrogado o com a complexidade do assunto, sendo o cidadão devidamente informado sobre a prorrogação.

Banco de Ideias

Através da Ouvidoria também é possível propor uma Ideia de um Projeto de Lei, a qual será encaminhada para uma comissão de vereadores para análise e com isso podendo se transformar em Lei.

Dos objetivos do Banco de Ideias Legislativas:

Promover a legislação participativa no âmbito do Município de Praia Grande;

Aproximar a Câmara de Vereadores da comunidade, permitindo que cidadãos individualmente apresentem sugestões ao Parlamento; e

Integrar as entidades da sociedade civil às discussões sobre o ordenamento jurídico do Município.

As sugestões, referidas no caput, devem - conter a identificação do(s) autor (es), seus meios para contato, bem como a especificação da sugestão

Não serão aceitas sugestões sem a devida identificação do(s) autor(es).

A Mesa Diretora, as Comissões Permanentes, ou os Vereadores, individualmente, poderão se valer das sugestões catalogadas junto ao Banco de Ideias Legislativas para elaborar e protocolar projetos para discussão e votação.

Caberá à Comissão Permanente de Legislação Participativa avaliar a pertinência, viabilidade e importância das sugestões protocoladas junto ao Banco de Ideias Legislativas, bem como o instrumento jurídico mais adequado para a propositura.

Acessibilidade

As dependências da Câmara Municipal de Praia Grande são dotadas de equipamentos que garantem o amplo acesso para pessoas com mobilidade reduzida. Elevadores adaptados permitem o ingresso da população tanto à área administrativa quanto ao Plenário onde são realizadas as sessões. Rampas e corrimãos auxiliam os visitantes e funcionários a superar obstáculos físicos e proporcionam livre trânsito por todas as dependências da edilidade.

Além disso, a Câmara dispõe, em seu quadro de servidores efetivos, de duas intérpretes de Libras para atender os munícipes que procuram atendimento presencial.

A Câmara Municipal de Praia Grande expressa a sua preocupação com a comunicação transparente, inclusiva e acessível também em suas plataformas de divulgação.

O site oficial da Câmara (<https://www.praiagrande.sp.leg.br/onepage>), em especial, possui total acessibilidade por meio de um programa que traduz todos os textos publicados para a Libras.

A ferramenta VLibras disponibiliza 3 avatares (Ícaro, Hosana e Guga) que interpretam as informações na Língua Brasileira de Sinais. Também há a possibilidade de acesso a um dicionário de Libras, alteração da velocidade da tradução, para adaptação ao nível de fluência do leitor, e a opção de regionalismos que remetem ao linguajar dos estados brasileiros.

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

O QUE É A LGPD?

A Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº. 13.709/2018) é a lei que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, com o fim de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) foi criada para assegurar os direitos fundamentais de liberdade, privacidade e o desenvolvimento da personalidade de cada pessoa. Esta lei regula o processamento de dados realizado por indivíduos ou entidades, sejam públicas ou privadas, abrangendo uma vasta gama de operações realizadas tanto de forma manual quanto digital.

A importância da comunicação/ participação do cidadão

A participação do cidadão por meio da ouvidoria é fundamental para o fortalecimento da democracia e a melhoria contínua da gestão pública

É por meio das ouvidorias que os cidadãos podem registrar manifestações sobre serviços prestados, relatar problemas, sugerir melhorias ou solicitar informações. Essas contribuições ajudam gestores a identificar falhas, corrigir processos e tornar o atendimento público mais eficiente.

Ao registrar sua manifestação, o cidadão contribui para o aperfeiçoamento da instituição e para a melhoria dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Praia Grande.