



Câmara Municipal de
PALMEIRA

OUVIDORIA – CÂMARA MUNICIPAL DE PALMEIRA

ATENDIMENTO PRESENCIAL

Rua Cel. Vida, 211, Palmeira/PR

Telefone: (42) 3252-2806

E-mail: controladoria@palmeira.pr.leg.br

Horário de Atendimento: das 8h às 12h e das 13h às 17h.

CANAL ELETRÔNICO

<https://palmeira.eloweb.net/protocolo/19/ouvidoria>

O QUE É A OUVIDORIA?

É o canal por meio do qual os usuários dos serviços públicos podem apresentar denúncias, dúvidas, elogios, solicitações, sugestões e reclamações. Ela faz a mediação da Câmara com a sociedade, pois analisa as demandas recebidas e busca soluções, tendo em vista o aprimoramento na prestação do serviço público.

TIPOS DE DEMANDA

Denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuradores competentes.

Dúvida: pedido de esclarecimentos sobre serviços públicos prestados pela Câmara Municipal.

Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

Solicitação: pedido de adoção de providências por parte da Câmara Municipal.

Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados pela Câmara Municipal.

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

COMPETÊNCIA



Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das demandas dos usuários perante o órgão ou entidade a que se vincula.

UNIDADE RESPONSÁVEL/SERVIDORA

Controle Interno/ Débora Stelle

APRESENTAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações podem ser feitas de 2 maneiras:

1. PRESENCIAL: na sede da Câmara Municipal de Palmeira (conforme endereço informado acima).

A demanda deve ser feita na Controladoria Interna, mediante preenchimento do formulário padrão disponibilizado. A Câmara utilizará o contato fornecido para apresentar informações sobre a manifestação.

2. ELETRÔNICA

- a) Acesse o Portal da Transparência da Câmara (<https://palmeira.eloweb.net/portalthransparencia/20/>);
- b) Coloque o mouse sobre o menu “Ouvidoria” e clique no submenu “Ouvidoria”;
- c) Preencha o formulário com os dados solicitados;
- d) Clique em "PRÓXIMO";
- e) Escolha o tipo de assunto (denúncia, reclamação, dúvida, elogio, solicitação ou sugestão).
- f) Clique em "PRÓXIMO".
- g) Confirme os dados, leia com atenção o termo de responsabilidade;
- h) Para finalizar a demanda deverá concordar com o termo marcando o campo "Aceito os Termo de Responsabilidade".

Após o envio, será gerado um número de protocolo para acompanhar o andamento da solicitação. Para acompanhar a tramitação de um pedido específico:



- a) Acesse o Portal da Transparência (<https://palmeira.eloweb.net/portaltransparencia/20/>);
- b) Clique em "Ouvidoria";
- c) Na barra de menu situada ao lado esquerdo da página, clique na opção "Consulta Processos"
- d) Preencha a página com os dados solicitados e clique em "Pesquisar".

A DEMANDA DEVERÁ CONTER

- Identificação do requerente;
- Contato (e-mail ou telefone);
- Especificação clara e precisa da denúncia, dúvida, elogio, solicitação, sugestão ou reclamação.

PRAZOS PARA RESPOSTA E RECURSO

A demanda será respondida no prazo de 30 dias, prorrogável por igual período.

Da resposta caberá recurso no prazo de 15 dias.

O recurso pode ser apresentado de duas maneiras:

- 1) Presencialmente: dirija-se à sede da Câmara Municipal de Palmeira, situada na Rua Coronel Vida, 211, Centro, de segunda a sexta-feira, no horário de 8h às 12h e 13h às 17h. O recurso deve ser feito na Controladoria, mediante preenchimento do formulário padrão disponibilizado. A Câmara utilizará o contato fornecido para apresentar informações sobre o andamento do recurso.
- 2) Eletrônico: acesse o processo conforme instruções acima e anexe o arquivo no formato PDF com o recurso em "Clique aqui ou arraste os arquivos até essa área. Tamanho máximo por arquivo: 20 MB."

Atualização das informações: 12/05/2025

Responsável pelas informações:

Débora Stelle

Controladora Interna



Câmara Municipal de
PALMEIRA

Câmara Municipal de Palmeira

(42) 3252-2806