

CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE PARAÍBA DO SUL - RJ

Paraíba do Sul, 22 de Dezembro de 2023

Prezado Munícipe,

É com grande satisfação que a Ouvidoria da Câmara Municipal de Paraíba do Sul - RJ apresenta a você a nossa Carta de Serviços.

Nosso compromisso é estabelecer uma comunicação transparente, eficaz e respeitosa com a comunidade, visando aprimorar a qualidade dos serviços públicos e fortalecer a participação cidadã em nossa cidade.

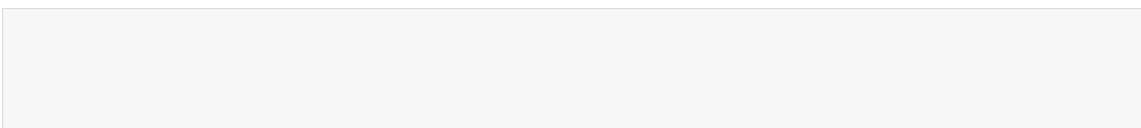
1. Missão da Ouvidoria: A Ouvidoria da Câmara Municipal de Paraíba do Sul - RJ tem como missão promover um canal de diálogo entre os munícipes e a administração pública, visando o aprimoramento contínuo dos serviços prestados, a resolução de problemas e a promoção da cidadania ativa.

2. Nossos Objetivos:

- Receber, analisar e encaminhar sugestões, elogios, reclamações, denúncias e pedidos de informação referentes aos serviços municipais;
- Garantir o sigilo e a confidencialidade das informações fornecidas pelos cidadãos;
- Mediar conflitos e buscar soluções justas e satisfatórias para todas as partes envolvidas;
- Acompanhar a tramitação dos casos e fornecer feedback transparente sobre as ações tomadas.

3. Como nos Contatar: Você pode entrar em contato conosco de diversas maneiras:

- Pelo telefone: **(24) 2263-7434**
- Pelo e-mail: **ouvidoria.cmps.rj@gmail.com**
- Pessoalmente, em nosso escritório localizado na **Praça Garcia Paes Leme 96, Térreo, Centro – Paraíba do Sul, RJ;**
- Por meio do Link disponível em nosso site: **cmps.rj.gov.br**



4. Procedimento de Atendimento: Ao entrar em contato conosco, você será atendido por nossos profissionais capacitados, que seguirão os seguintes passos:

1. Registro da manifestação;
2. Análise da demanda;
3. Encaminhamento para a área responsável;
4. Acompanhamento do caso e retorno ao cidadão.

5. Prazos: Nos comprometemos a oferecer um retorno inicial dentro de **5 (Cinco) dias úteis** após o registro da manifestação. O prazo total para a resolução dependerá da complexidade do caso, mas nos esforçaremos para concluir todas as etapas o mais rápido possível.

6. Transparência e Prestação de Contas: Mantemos o compromisso de fornecer informações claras sobre o andamento dos processos, bem como os resultados alcançados. Periodicamente, divulgaremos relatórios de atividades, demonstrando o impacto das ações realizadas a partir das manifestações recebidas.

7. Valorizamos a sua Opinião: Sua opinião é fundamental para a melhoria de nossos serviços. Ao final de cada atendimento, você terá a oportunidade de avaliar a qualidade do serviço prestado, o que nos ajudará a identificar pontos fortes e áreas de melhoria.

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Paraíba do Sul está à disposição para atendê-lo e trabalhar juntos na construção de uma cidade mais justa e eficiente. Contamos com a sua participação e confiança.

Atenciosamente,

E-mail: ouvidoria.cmpsrg@gmail.com Tel: (24) 2263-7434