



CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

A Carta de Serviços, instituída pela Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, tem como objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e padrões de qualidade de atendimento ao público.

O QUE É A OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

A Ouvidoria-Geral do Município de Prudentópolis/PR foi instituída através da Lei nº 2.372, de 21 de agosto de 2019, e tem por objetivo promover maior acessibilidade e transparência nas relações com a sociedade, atuando como um canal de comunicação entre os cidadãos e administração pública, sendo responsável por receber, analisar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões e solicitações.

I – SERVIÇOS OFERECIDOS

A Ouvidoria-Geral do Município de Prudentópolis/PR recebe manifestações dos cidadãos sobre a administração municipal como um todo, e solicitações de acesso à informação por meio da Lei de acesso a informação. As manifestações são classificadas da seguinte forma:

- Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
- Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa de atuação de órgão de controle interno ou externo;
- Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;
- Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- Solicitação: requerimento de adoção de providências por parte da Administração.
- Informação: Pedido de esclarecimento sobre um serviço, processo, política ou funcionamento da instituição.

II – REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIA PARA ACESSAR O SERVIÇO

As manifestações realizadas pelo cidadão devem conter: característica da informação, caráter da informação, informações sobre o fato e sua autoria, se for o caso, a indicação das provas de que tenha conhecimento. Após a conclusão do registro da manifestação, o cidadão receberá um número de protocolo e uma senha para acompanhar a manifestação.

A realização de manifestações anônimas através da plataforma Fala.BR é possível somente em caso de denúncias, demais manifestações poderão ser realizadas de forma pseudonimizada ou identificada, sendo necessário login utilizando conta Gov.BR. Exceto em manifestações anônimas, faz-se necessária a identificação do manifestante através de nome, documento, e meios disponíveis para contato (telefone, e-mail). Demandas sob estado do anonimato, somente serão aceitas se registradas com conteúdo que possibilite a averiguação dos fatos e/ou acompanhada de prova documental. Será mantida a privacidade do manifestante que registrar demanda sob o estado de sigilo, quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária.

III – PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

- Receber, analisar, encaminhar, acompanhar as reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios realizados por cidadãos;
- Acompanhar o trâmite das demandas dentro do prazo estabelecido para resposta ao cidadão;
- Proceder as respostas conclusivas aos usuários acerca das manifestações.

IV – PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva à manifestação recebida no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento, prorrogáveis de forma justificada, uma única vez, por igual período.

V – FORMAS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

A Ouvidoria atende através de canal eletrônico (site da ouvidoria), telefônico, canal de e-mail e presencial.

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

- Presencial, na sede da Prefeitura, situada a Rua Conselheiro Rui Barbosa, 801 – Prudentópolis, PR, 84400-000
- Telefone: (42) 3080-1783, Ramal: 8239
- Whatsapp: (42) 93505-0163

- Página oficial: <https://falabr.cgu.gov.br/web/PR/Prudentópolis>
- E-mail: ouvidoria@prudentopolis.pr.gov.br

VII – PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO

Após o registro da demanda, o prazo é de trinta dias, prorrogáveis por mais trinta, mediante justificativa e notificação ao cidadão.

VIII – MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO

A Ouvidoria-Geral atua segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade e ética. A comunicação com o usuário se dá por meio eletrônico, telefônico e presencial.

IX – PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Após receber as manifestações pelos diferentes canais de entrada, a ouvidoria realiza análise e tratamento das demandas registradas no sistema. Faz-se a análise do conteúdo para verificar se a matéria afeta o serviço público do município e se há necessidade de solicitar a complementação de informações.

X – MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DO USUÁRIO, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO

As manifestações podem ser acompanhadas através da página de consulta presente na plataforma Fala.BR ao informar número de protocolo e código de acesso gerado ao final do registro realizado, caso a manifestação tenha sido aberta através de outros canais de atendimento como e-mail ou telefone, esta será registrada pelo ouvidor na plataforma Fala.BR sendo repassado o código e número de protocolo ao usuário.