

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE GENERAL CARNEIRO – PR

O QUE É A OUVIDORIA

Canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, destinado a receber, analisar e encaminhar manifestações (denúncias, reclamações, sugestões, elogios e pedidos de informação).

Base Legal: Lei Federal nº 13.460/2017 e Lei Municipal nº 1.746/2021.

SERVIÇOS OFERECIDOS

- ✓Recebimento e análise de manifestações
- ✓Encaminhamento aos órgãos competentes
- ✓Acompanhamento e monitoramento de respostas
- ✓Garantia de sigilo e proteção de dados (LGPD)
- ✓Publicação de relatórios anuais
- ✓Mediação entre cidadão e Administração
- ✓Apoio em cursos, seminários e debates

COMO ACESSAR

Canal	Endereço/Contato	Protocolo
 Site	www.generalcarneiro.pr.gov.br/ouvidoria	<input checked="" type="checkbox"/> Automático
 E-mail	ouvidoria@generalcarneiro.pr.gov.br	<input type="checkbox"/> Interno
 Presencial	Av. Pres. Getúlio Vargas, 601 – Centro	<input type="checkbox"/> Interno
 Telefone/WhatsApp	(42) 98882-9215	<input type="checkbox"/> Interno
 Correspondência	Mesmo endereço acima	<input type="checkbox"/> Interno

Protocolo interno: a Ouvidoria gera um número de registro para todas as manifestações que não são feitas pelo site.

FLUXO DE ATENDIMENTO

-  Recebimento da manifestação
-  Análise e validação pelo Ouvidor
-  Complementação de informações (se necessário)
-  Encaminhamento ao órgão competente
-  Monitoramento da resposta
-  Resposta ao cidadão
- Conclusão e arquivamento

PRAZO DE RESPOSTA

30 dias corridos, prorrogável uma única vez por igual período, mediante justificativa legal (Art. 16 da Lei nº 13.460/2017).

PRIORIDADES

- ✓ Celeridade e qualidade nas respostas
- ✓ Imparcialidade e objetividade
- ✓ Atendimento gratuito
- ✓ Respeito, ética e transparência
- ✓ Acessibilidade e inclusão (atendimento prioritário a idosos, PCDs, gestantes e vulneráveis)

COMO ACOMPANHAR

Com protocolo: consulta online no site ou junto à Ouvidoria.

Sem protocolo: retorno pelo mesmo canal de contato utilizado.

TRANSPARÊNCIA

- ✓ Relatórios anuais disponíveis no Portal da Transparência Municipal
- ✓ Estatísticas de manifestações divulgadas periodicamente
- ✓ Compromisso com: Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011) e Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018)

CONTATOS

 Site: www.generalcarneiro.pr.gov.br/ouvidoria

 E-mail: ouvidoria@generalcarneiro.pr.gov.br

 Telefone/WhatsApp: (42) 98882-9215

 Endereço: Av. Pres. Getúlio Vargas, 601 – Centro – General Carneiro/PR

 Correspondência: mesmo endereço acima