Carta de Serviços de Usuário da Ouvidoria Geral do Municipal de General Carneiro Paraná.

A Carta de Serviços, instituída pela Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, tem como objetivo dar visibilidade e transparência aos serviços prestados pelo poder público
É um documento que demonstra as formas de acesso a esses serviços, e os compromissos quanto aos padrões de qualidade de atendimento.

O QUE É A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

A Ouvidoria Municipal, vinculada ao Gabinete do Prefeito, foi instituída pela Lei Municipal nº 1746/2021.

A Ouvidoria tem como objetivo tratar das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Direta e Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

I - SERVIÇOS OFERECIDOS

São atribuições da Ouvidoria Municipal receber a apurar denúncias, reclamações, críticas e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais, comissivos ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos ou agentes públicos do Poder Executivo; diligenciar junto às unidades da administração competentes para a prestação por estes, de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações; cobrar respostas das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da direção do órgão ou entidade eventuais descumprimentos; manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como, sobre sua fonte, providenciando junto aos órgãos competentes, proteção aos

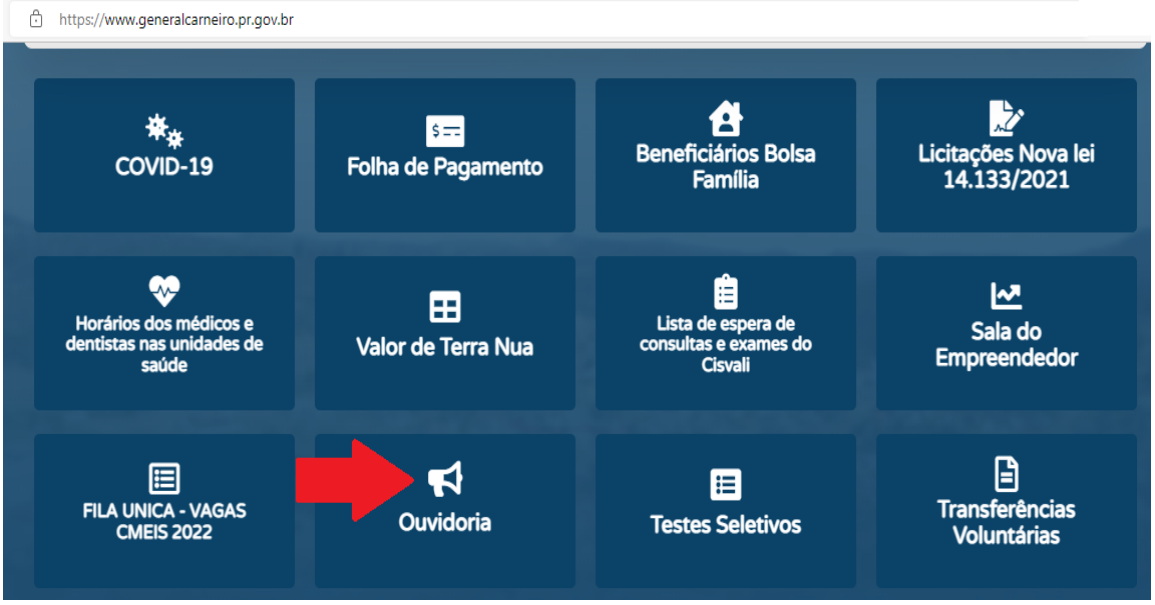
denunciantes; informar ao usuário as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo; elaborar e publicar, anualmente, relatórios de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais; encaminhar relatório anual de suas atividades ao Chefe do Poder Executivo, Controle Interno e ao Ministério Público local; realizar ou apoiar iniciativas de cursos, seminários, encontros, debates, pesquisas e treinamento que tratam sobre temas da Ouvidoria – Geral; comunicar órgãos da administração direta e indireta competente para apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas; atender ao usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia; garantir respostas conclusivas aos usuários; promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

II - REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

CANAIS DE OUVIDORIA

2.1 Solicitações por meio Eletrônico

Este canal esta disponível a todos os munícipes, na página inicial do site da Prefeitura, no endereço: HTTPS://www.generalcarneiro.pr.gov.br, ou diretamente no endereço: HTTPS://generalcarneiro.pr.gov.br/ouvidoria/.



Ao clicar no ícone marcado com a flecha vermelha ele lhe direcionará para a etapa seguinte.

Para prosseguir basta acessar o ícone marcado com a flecha e preencher os dados necessários.

Dados necessários para prenchimento: Nome completo; CPF; e ter e-mail valido para acompanhar a manifestação.

Para a manifestação: Tipo da manifestação e fazer o relato.

Este ambiente permite que todos os cidadãos manifestem suas reclamações, sugestões, denúncias, elogios ou solicitações, com o intuito de promover a comunicação entre os munícipes e a administração pública municipal, desta forma procurando desenvolver um bom governo.

2.2. Solicitações por e-mail

Nessa comunicação o cidadão envia sua mensagem por meio de computador, celular ou tablet. Para utilizá-lo é preciso que o cidadão tenha um endereço eletrônico válido e que o cidadão tenha acesso a internet, a mensagem deve ser enviada para o e-mail: ouvidoria@generalcarneiro.pr.gov.br. Nesse caso o cidadão não precisa se identificar, precisa somente relatar o que de fato ele esta manifestando. As providências adotadas são enviadas pelo mesmo e-mail pelo qual a manifestação foi enviada.

2.3 Solicitações presenciais

A solicitação será realizada de forma presencial na sala da ouvidoria, localizada na Prefeitura Municipal de General Carneiro – PR, no endereço: Avenida Presidente Getulio Vargas, nº. 601, Centro. O cidadão fará o relato o qual será transcrito para um formulário, contendo os dados do solicitante para que posteriormente seja informado as providências adotadas, ressaltamos que o fornecimento dos dados não são obrigatórios para que se realize a solicitação, o solicitante deve somente relatar com riqueza de detalhes o que deseja.

2.4 Solicitações por telefone

O interessado poderá entrar em contato pelo telefone: (42) 98882-9215, através do WhatsApp ou até mesmo por ligação, no momento do contato o ouvidor após ouvir as informações preencherá o formulário registrando a manifestaçã, sendo opcional se identificar ou não.

Ao enviar a manifestação por e-mail, whatsapp ou ligação não será gerado número de protocolo.

2.5 Solicitações por correspondência convencional

Nessa comunicação o cidadão envia correspondência convencional direcionada a Ouvidoria Municipal para o endereço da Prefeitura Municipal de General Carneiro – PR, Avenida Presidente Getulio Vargas, nº. 601, Centro.

III - PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

- **RECEBIMENTO** – Se for realizado pelo site, gera um número de protocolo e envia a demanda para a Ouvidoria, nas demais modalidades chegam diretamente ao ouvidor.
- **ANÁLISE** – Ouvidor analisa e valida a manifestação quanto ao seu conteúdo, se é caso de sigilo e qual o órgão adequado para a resposta;
- **COMPLEMENTO** - Se não for possível a validação, a Ouvidoria entra em contato como o demandante, caso tenha disponibilizado algum meio de comunicação e solicita complemento de informações;
- **ENCAMINHAMENTO** – A demanda é transferida para o órgão/entidade para que apresente sua resposta;
- **MONITORAMENTO** – A Ouvidoria Municipal recebe e avalia a qualidade da resposta da demanda;
- **RESPOSTA AO DEMANDANTE** – Após validar a resposta enviada pelo Órgão, a Ouvidoria Municipal encaminha para o demandante, informando os procedimentos adotados no tratamento de sua demanda;
- **CONCLUSÃO** – uma demanda somente será finalizada após a reposta conclusiva e com efetivo envio ao demandante.

Após a conclusão da demanda, a Ouvidoria Municipal analisa a manifestação, buscando identificar os pontos críticos e possíveis melhorias.

IV - PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O prazo para resposta é de trinta dias, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

V - FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Eletrônico, presencial, correspondencia convencional e telefônico.

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

- **Eletrônico:** no site da Prefeitura de General Carneiro/PR, HTTPS://www.generalcarneiro.pr.gov.br

- **Presencial ou envio de correspondência** no endereço: Avenida Presidente Getulio Vargas, nº. 601, Centro. General Carneiro – PR.

- **Por e-mail:** ouvidoria@generalcarneiro.pr.gov.br.

- **Por telefone:** (42) 98882-9215;

VII - PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

- **Celeridade e qualidade** das respostas às demandas dos usuários;

- **Objetividade e imparcialidade** no tratamento das manifestações;

- **Gratuidade** de seus serviços e atividades;

- **Pessoalidade e informalidade** das relações estabelecidas com seus usuários;

- **Defesa da ética e da transparência** nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos.

VIII – PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO

O atendimento é imediato, a partir do recebimento da manifestação do usuário.

O prazo para resposta é de trinta dias, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

IX - MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

A Ouvidoria do Município de General Carneiro - PR zela pelas seguintes diretrizes de trabalho:

- **Transparência:** disponibiliza o acesso às informações, garantindo o sigilo do demandante quando solicitado, ou necessário para o trâmite da matéria;

- **Responsividade:** o demandante sempre será informado da resposta de sua manifestação, ainda que a informação esteja indisponível;

- **Responsabilização:** compromisso com a informação prestada ao interessado;

- **Equanimidade:** atendimento personalizado, de forma justa, correta e imparcial e com tratamento igualitário de todos os demandantes;

- **Governança:** atuar como um canal de articulação da sociedade e governo, incentivando a participação da sociedade na gestão pública;

- **Confidencialidade:** durante a tramitação da demanda o seu conteúdo será de conhecimento exclusivo dos servidores envolvidos no processo;

X - PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

- Após receber as manifestações pelos diferentes canais de entrada, a equipe da Ouvidoria Municipal realiza todo o processo de análise e tratamento das demandas;

- No processo de validação da demanda é feita análise do seu conteúdo para verificar se é materia afeta ao serviço público prestado por órgãos ou entidades do Poder Executivo Municipal, se é materia que deve tramitar no canal de ouvidoria e ainda se é caso de solicitar a complementação do relato;

- Feita a validação da demanda, o Ouvidor encaminha a manifestação para a respectiva Secretaria para a devida resposta ao declarante;

- Na resposta ao demandante a Ouvidoria Municipal zelará pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários.

XI - MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO

A Ouvidoria Municipal dispõe de mecanismo de consulta somente em manifestações feitas através do site, nas demais formas não. As formas de consulta tendo em vista que as solicitações são encaminhadas aos interlocutores locais nos respectivos órgãos que respondem à Ouvidoria Municipal, que analisa se a resposta está adequada e encaminha ao demandante.