

Carta de serviços Ouvidoria

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 seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

O QUE É A OUVIDORIA

A Ouvidoria- atua como instrumento de gestão e cidadania para o aperfeiçoamento da qualidade e da eficácia das ações e serviços prestados pela administração Municipal. É um mecanismo institucional onde o usuário participa da gestão, por meio de registro de denúncia, sugestão, informação, reclamação, solicitação e/ou elogio. Assim, fortalece a participação social, a transparência e a defesa dos direitos.

A Ouvidora-geral tem como objetivos:

- a) propiciar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos e um canal de comunicação com a administração.
- b) propiciar à Gestão, por meio de relatórios, informações que subsidiem o processo de mudanças para melhorar a qualidade dos serviços conforme a percepção do usuário do sistema;
- c) garantir respostas às manifestações recebidas e assegurar ao cidadão oportunidade de participação na gestão pública, atuando com ética, transparência e imparcialidade;
- d) manter canais de contato ágeis e eficazes com o cidadão, acolhendo suas manifestações traduzidas em solicitações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios, preservando aspectos éticos de prioridade e confiabilidade em todas as etapas no processo das informações;
- e) contribuir na melhoria dos serviços prestados pela administração Municipal.
- f) implementar políticas de estímulo à participação de usuários e entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços prestados.

I - SERVIÇOS OFERECIDOS

A Ouvidoria- 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 quanto ao seu conteúdo, conforme, quadro a seguir

Quadro 1 – Classificação das demandas quanto ao seu conteúdo.

Manifestação	Definição
Denúncia	Comunicação de um ato ilícito, irregularidade ou violação de direitos, com indícios de autoria e materialidade.
Reclamação	Demonstração de insatisfação com um serviço, atendimento ou ação da instituição, com pedido de solução ou reparação.
Sugestão	Apresentação de uma ideia ou proposta para aprimorar um serviço, processo ou política da instituição.
Solicitação	Pedido de acesso a um serviço, informação ou providência por parte da instituição.
Elogio	Manifestação de reconhecimento e satisfação com um serviço, atendimento ou ação da instituição.
Informação	Pedido de esclarecimento sobre um serviço, processo, política ou funcionamento da instituição.

II - REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS 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.

É permitido anonimato exceto para registro de elogios e Lei de Acesso à Informação. Exceto em manifestações anônimas, faz-se necessária a identificação do manifestante, endereço completo 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 O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

- RECEBIMENTO** – Gera um número de protocolo e envia a demanda para a OGM;
- 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 e solicita complemento de informações;
- ENCAMINHAMENTO** – A demanda é transferida para ouvidoria setorial ou para o órgão/entidade para que apresente sua resposta;

- **MONITORAMENTO** – A OGM recebe e avalia a qualidade da resposta da demanda;
- **RESPOSTA AO DEMANDANTE** – Após validar a resposta enviada pelo interlocutor local, a Ouvidora-geral encaminha para o demandante, informando os procedimentos adotados no tratamento de sua demanda;
- **CONCLUSÃO** – uma demanda somente será finalizada após a resposta conclusiva e com efetivo envio ao demandante.

IV – PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O prazo para resposta é de 30 (trinta dias), prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, mediante justificativa expressa ao cidadão.

V - FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Eletrônico, telefônico, presencial

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

- **Página oficial:** <https://santamariadooeste.pr.gov.br/ouvidoria> (é necessário acessar e preencher o formulário de cadastro da manifestação);
- **Whatsapp e Telefone:** (42) 99841-0520
- **Presencial:** Rua José França Pereira, nº 10 - Santa Maria do Oeste - PR
- **E-mail:** ouvidoriasantamariadooeste@gmail.com

VII – PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO

O atendimento é imediato, a partir do recebimento do número de protocolo e senha. 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 OS USUÁRIOS

A Ouvidora-geral atua segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade e ética.

O principal meio de comunicação com o cidadão dá-se. O sistema envia e-mails e mensagens ao cidadão que optar em se identificar. No caso de manifestante anônimo, esse deve acessar o portal, inserir número de protocolo e senha de acesso para acompanhar a manifestação realizada.

IX - PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Após receber as manifestações pelos diferentes canais de entrada, a equipe da 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 municipal e também se há necessidade de solicitar a complementação de informações.

Requisitos para as respostas entregues ao manifestante:

- 1 – Serem qualificadas dentro dos procedimentos, princípios e diretrizes;
- 2 – Estarem baseadas no pronunciamento das áreas envolvidas no questionamento apresentado; em informações da instituição; nas normativas e protocolos existentes, e nas leis existentes;
- 3 – Serem respondidas dentro de prazos estabelecidos pela instituição que acolhe a manifestação, desde que até 60 dias conforme Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017;
- 4 – Possuírem conteúdo propositivo, buscando sempre a eficiência e eficácia na prestação dos serviços, auxiliando a disseminação de informações e a mediação.

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

A consulta e o acompanhamento da manifestação ocorrem por meio da internet, disponível em: <https://santamariadooeste.pr.gov.br/ouvidoria-acompanhamento>