# CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

A Carta de Serviços, instituída pela [Lei](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Lei/L13460.htm) Municipal n.º 1338/2015, 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-Geral do Município- OGM, vinculada a Secretaria de Administração é o órgão central do Sistema Municipal de Ouvidoria do Poder Executivo, que foi instituído pela Lei Municipal n.º 1.338 do ano de 2015.

A OGM tem como principal missão ouvir a sociedade e mensurar a sua percepção acerca da qualidade dos serviços públicos e auxiliar o planejamento, acompanhamento e correção dos pontos críticos na gestão.

# I - SERVIÇOS OFERECIDOS

A Ouvidoria-Geral do Município – OGM recebe manifestações, reclamações e encaminha as sugestões, os elogios e a solicitação de informações.

* **Reclamação** é o desagrado ou protesto quanto ao serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público;
* **Solicitação** pode indicar insatisfação, reclamação, noticiar problemas, deve apresentar um requerimento de atendimento de serviço;
* **Sugestão** apresenta ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública;
* **Elogio** demonstra reconhecimento, apreço ou satisfação com o atendimento ou com a prestação de um serviço público.

# ACESSAR O SERVIÇO

Para encaminhar sua manifestação é necessário acessar o formulário disponível na página www.guaraci.pr.gov.br, e preencher o formulário no ícone ouvidoria.

Você deverá, obrigatoriamente, fornecer o nome, endereço de contato e telefone. O sigilo de sua identidade será preservado, se expressamente manifestado no campo específico do formulário.

Depois de enviada a sua manifestação, você receberá um e-mail para confirmação com um número de protocolo e, se necessário, poderá ser solicitada a complementação de dados.

As questões pendentes de decisão judicial não são apreciadas pela Ouvidoria-Geral do Município.

# - 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 Ouvidoria-Geral 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.

manifestação, buscando identificar os pontos críticos e possíveis melhorias.

# - PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O prazo para resposta é de vinte dias, prorrogáveis por mais dez, mediante justificativa expressa do órgão/entidade demandado.

# - FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Eletrônico, presencial, telefônico e correio.

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

* + **Central de Informação:** www.guaraci.pr.gov.br
  + **Presencial:** Rua Prefeito João de Giuli, 180.
  + **Por e-mail:** ouvidoria@guaraci.pr.gov.br
  + **Por telefone:** 43 3260 1133
  + **Pelo correio:** as manifestações endereçadas diretamente à Ouvidoria-Geral do Município são registradas no Sistema e distribuídas, conforme o caso;

# - 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.

O atendimento é imediato, a partir do recebimento do e-mail de confirmação da demanda com o número de protocolo.

Após o ingresso da demanda no OGM o prazo é de vinte dias, prorrogáveis por mais dez, mediante justificativa expressa do órgão/entidade demandado.

# - MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

A Ouvidoria-geral do Município 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;

# - PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

* + Após receber as manifestações pelos diferentes canais de entrada, a equipe da Ouvidoria-Geral 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 matéria afeta ao serviço público prestado por órgãos ou entidades do Poder Executivo Municipal, se é matéria que deve tramitar no canal de ouvidoria e ainda se é caso de solicitar a complementação do relato;

protocolo e encaminha para o endereço de e-mail do demandante;

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

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

A Ouvidoria-Geral não dispõe de mecanismo de consulta, tendo em vista que as solicitações são encaminhadas aos interlocutores locais nos respectivos órgãos que respondem à Ouvidoria-Geral, que analisa se a resposta está adequada e encaminha ao demandante.