



Município de Lindoeste

E-mail: pm@lindoeste.pr.gov.br

AV. Marechal Cândido Rondon, s/n – Telefax (45) 3122-3131
CEP 85826-000 - LINDOESTE - PARANÁ

CNPJ

80.881.915/0001-92

CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA-GERAL AO CIDADÃO

“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 Lindoeste/PR foi instituída pela Lei nº 1.221, de 24 de agosto de 2021, a qual, regulamenta a Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017.

A Ouvidoria-Geral tem por objetivo promover maior acessibilidade e transparência nas relações com a sociedade, e atua como um canal de comunicação entre os cidadãos e administração pública, sendo responsável por receber, analisar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões e solicitações.

SERVIÇOS OFERECIDOS

A Ouvidoria recebe as **manifestações dos cidadãos**, que podem ser **solicitações, reclamações, sugestões, denúncias ou elogios** e, encaminha à Secretaria competente ou ao responsável pela informação, que responderá no prazo legal.

AS MANIFESTAÇÕES SE CLASSIFICAM COMO:



Município de Lindoeste

E-mail: pm@lindoeste.pr.gov.br

AV. Marechal Cândido Rondon, s/n – Telefax (45) 3122-3131
CEP 85826-000 - LINDOESTE - PARANÁ

CNPJ

80.881.915/0001-92

Sugestão: através da sugestão você pode propor alguma ideia ou a formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal.

Elogio: através do elogio você pode demonstrar sua satisfação com algum serviço que foi prestado ou com o atendimento.

Solicitação: esta solicitação é o requerimento de adoção de alguma providência por parte da Administração.

Reclamação: meio em que você pode demonstrar sua insatisfação relativa a serviço público.

Denúncia: comunicação sobre ato ilícito, que deve ser encaminhado aos órgãos de controle interno ou externo para resolução.

QUAIS DADOS SÃO NECESSÁRIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

No site oficial do Município de Lindoeste no ‘Link’ da **OUVIDORIA**, você deve preencher os **Dados Cadastrais** nos campos específicos solicitados para o acompanhamento da demanda.

No que diz respeito a identificação, ao usuário será possibilitado:

- a) Permanecer totalmente anônimo;
- b) Identificar-se, mas solicitar confidencialidade com relação à divulgação de sua autoria;
- c) identificar-se e não solicitar nenhum tipo de confidencialidade.



Município de Lindoeste

E-mail: pm@lindoeste.pr.gov.br

AV. Marechal Cândido Rondon, s/n – Telefax (45) 3122-3131
CEP 85826-000 - LINDOESTE - PARANÁ

CNPJ

80.881.915/0001-92

A manifestação realizada pelo cidadão deve 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

ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

1 - RECEBIMENTO das manifestações, avaliação do conteúdo e, se necessário, reclassificação do tipo de manifestação;

2 - ENTREGA DE RECIBO ou PROTOCOLO DE MANIFESTAÇÃO ao usuário contendo o prazo para a resposta;

3 - ENCAMINHAMENTO ao setor responsável para resposta ou providência em até 10 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.

4 – ENVIO DA RESPOSTA, da decisão da administração ao cidadão (ciência) ou INFORMAÇÃO ao cidadão sobre os encaminhamentos, no caso de prorrogação do prazo.

5 - ARQUIVAMENTO após conclusão das manifestações.

PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.



Município de Lindoeste

E-mail: pm@lindoeste.pr.gov.br

AV. Marechal Cândido Rondon, s/n – Telefax (45) 3122-3131
CEP 85826-000 - LINDOESTE - PARANÁ

CNPJ

80.881.915/0001-92

Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 15 (quinze) dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até 20 (vinte) vinte dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OUSUÁRIO

A Ouvidora-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

MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

1) Através do Site Oficial do Município:

Acesse o site Oficial do Município – www.lindoeste.pr.gov.br, e o “link” da OUVIDORIA envie sua manifestação e acompanhe pelo Portal, por meio do nº do Protocolo gerado;

2) Pessoalmente:

Compareça na Ouvidoria localizada na Prefeitura, **Endereço:** AVENIDA MARECHAL CÂNDIDO RONDON, S/N, CENTRO, CEP 85.826-000, LINDOESTE-PR **Horário de Atendimento:** SEG. / SEX: 08:00 - 12:00 horas / 13:00 - 17:00 horas

3) Por telefone:

Ligando para o telefone (45) 3234-8000, solicitando conversar com o responsável pela Ouvidoria do Município.



Município de Lindoeste

E-mail: pm@lindoeste.pr.gov.br

AV. Marechal Cândido Rondon, s/n – Telefax (45) 3122-3131
CEP 85826-000 - LINDOESTE - PARANÁ

CNPJ

80.881.915/0001-92

MECANISMOS DE CONSULTA E ACOMPANHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO

A consulta e o acompanhamento da manifestação registrada através da página oficial ocorrem por meio de um formulário de busca que exige o número do protocolo (gerado aleatoriamente na criação da demanda)

OUVIDORIA GERAL DO MUNICIPIO

Órgão: GABINETE DO PODER EXECUTIVO

Responsável: CLAUDIO WEBBER

Endereço: AVENIDA MARECHAL CÂNDIDO RONDON, S/N, CENTRO, CEP 85.826-000, LINDOESTE-PR

Telefone: (45) 3234-8000

Horário de Atendimento: SEG. / SEX: 08:00 - 12:00 horas / 13:00 - 17:00 horas

Observações:

Email: ouvidoria@lindoeste.pr.gov.br

ACESSO À INFORMAÇÃO:

Para fazer pedidos solicitando dados, documentos, arquivos, entre outros, existe o Portal de Acesso à Informação, canal específico disponível no link: (https://www.ingadigital.com.br/transparencia/index.php?id_cliente=12278&sessao=324e43dfbc0232)

As solicitações de Acesso à Informação estão regulamentadas pela Lei Federal nº 12.527/2011.



Município de Lindoeste

E-mail: pm@lindoeste.pr.gov.br

AV. Marechal Cândido Rondon, s/n – Telefax (45) 3122-3131
CEP 85826-000 - LINDOESTE - PARANÁ

CNPJ

80.881.915/0001-92

SIC FÍSICO - PREFEITURA MUNICIPAL DE LINDOESTE

Órgão: GABINETE DO PODER EXECUTIVO

Responsável: SAMUEL JUNIOR DE SOUZA

Endereço: AVENIDA MARECHAL CÂNDIDO RONDON, S/N, CENTRO, CEP 85.826-000, LINDOESTE-PR

Telefone: (45) 3237-8000

Horário de Atendimento: SEG. / SEX: 08:00 - 12:00 horas / 13:00 - 17:00 horas

Observações:

Email: transparencia@lindoeste.pr.gov.br