



CARTA DE SERVIÇO

CARTA DE SERVIÇOS OUVIDORIA

Essa carta poderá ser acessada através do link: <https://parademinas.g2canal.com.br/#/carta>

CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA MUNICIPAL DA PREFEITURA DE PARÁ DE MINAS

A Carta de Serviços, instituída pela Lei Federal n  13.460, de 26 de junho de 2017, tem como objetivo dar visibilidade e transparência aos serviços prestados pelo poder público.

  um documento que demonstra as formas de acesso a esses serviços, e os compromissos quanto aos padrões de qualidade de atendimento.

PREFEITURA MUNICIPAL DE PARÁ DE MINAS - MG

O QUE   OUVIDORIA MUNICIPAL?

  uma linha direta de comunica o entre o cidadão e a Prefeitura, que visa melhorar a qualidade dos serviços oferecidos   popula o.

QUEM PODE UTILIZAR?

Qualquer pessoa, física ou jurídica.

QUANDO DEVE SER ACIONADA?

- Quando o órgão da Prefeitura procurado não proporcionou resposta ou soluço   determinada manifesta o;
- Quando o serviço solicitado pelo cidadão não for executado no prazo estipulado pelo órgão responsável;
- Quando o cidadão tiver algum elogio, reclama o, solicita o e ou sugestão.

QUAIS SÃO OS CANAIS DE ACESSO?

- Atendimento telef nico
Central de Atendimento (37) 3233-5655
- Site da Prefeitura – <https://parademinas.mg.gov.br/>
- Aplicativo da Prefeitura – Prefeitura Pará de Minas (Versão Android)
- Aplicativo da Prefeitura – Prefeitura Pará de Minas (Versão IOS)
- Presencialmente – Praça Afonso Pena, n  30, 2  andar – Centro, Pará de Minas MG-35660-013
- WhatsApp da Ouvidoria - 037 99979 5428

O QUE DEVE SER INFORMADO

Nome completo e dados pessoais.

As manifesta es sobre elogio, informa o, reclama o, solicita o e sugestão devem ser registradas de forma clara, especificando o fato, data e local do ocorrido.

Recomendamos a identifica o, mas   possibilitada a inclusão de manifesta es de forma an nima. Com ressalva para os casos que forem necessários identifica o do manifestante para tratamento da manifesta o.

POR QUE SE IDENTIFICAR?

- O cidadão ao se identificar poderá consultar o andamento da manifesta o
- O cidadão que solicitar sigilo, dos dados pessoais, poderá consultar o andamento da manifesta o.
- O cidadão que optar pela manifesta o an nima, poderá consultar o andamento da manifesta o apenas pelo acesso ao aplicativo ou website, mas não receberá o contato da prefeitura porque seus dados pessoais não estarão disponíveis para o devido retorno.

COMO FUNCIONA?

A ouvidoria recebe as manifesta es dos cidadãos, dos diversos canais, quando já configuradas, são encaminhadas aos órgãos responsáveis (Departamento ou Secretarias), quando não, são encaminhadas para providências. O cidadão poderá acompanhar o fluxo da manifesta o pelo site da Prefeitura.

I - SERVIÇOS OFERECIDOS

A Ouvidoria da Prefeitura de PARÁ DE MINAS recebe diversos tipos de manifesta es, que são parametrizadas para facilitar a comunica o entre os cidadãos e os departamentos.

Além dessas personalizadas, existem as manifesta es obrigatórias que estarão sempre disponíveis para acesso, que são:

- Reclama o   o desagrado ou protesto quanto ao serviço prestado, a o ou omissão da administra o ou do servidor público;
- Solicita o pode indicar insatisfa o, reclama o, noticiar problemas, deve apresentar um requerimento de atendimento de serviço;
- Sugestão apresenta ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administra o pública;
- Elogio demonstra reconhecimento, apreço ou satisfa o com o atendimento ou com a presta o de um serviço público;
- Denúncia – são manifesta es direcionadas apenas ao canal de ouvidoria e possui tratamento diferenciado.

II - REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMA ES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO.

Para encaminhar sua manifesta o   necessário acessar o site <https://parademinas.g2canal.com.br/#/login> ou baixar o aplicativo Prefeitura Pará de Minas

Para smartphones ou tablets com o sistema operacional IOS, procurar na APPLE STORE.

Para smartphones ou tablets com sistema ANDROID, procurar na GOOGLE PLAY.

Você deverá fornecer o nome, e-mail, endereço de contato e telefone.

O sigilo de sua identidade será preservado, se expressamente manifestado no campo específico do formulário.

Poderá acompanhar a evolu o pelo seu aplicativo.

III - PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

- RECEBIMENTO – Gera um número de protocolo e envia a demanda para o departamento.
 - ANÁLISE – Ouvidor analisa e valida a manifesta o quanto ao seu conteúdo, e qual o órgão adequado para a resposta;
 - COMPLEMENTO - Se não for possível a valida o, a Ouvidoria entra em contato com o demandante e solicita complemento de informa es;
 - ENCAMINHAMENTO – A demanda   transferida para o departamento/secretaria para que apresente sua resposta;
 - MONITORAMENTO – A PREFEITURA DE PARÁ DE MINAS poderá através do seu gestor responsável avaliar a qualidade das respostas disponibilizadas;
 - RESPOSTA AO MUNICÍPIO – Informando os procedimentos adotados no tratamento de sua demanda;
 - CONCLUSÃO – uma demanda somente será finalizada após a resposta conclusiva e com efetivo envio ao município.
- Após a conclusão da demanda, a Ouvidoria Municipal analisa posteriormente as manifesta es através de gráficos e relatórios, buscando identificar os pontos críticos e possíveis melhorias.

IV - PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTA O DO SERVIÇO.

O prazo para resposta   de até trinta dias, prorrogáveis por mais trinta, mediante justificativa expressa do órgão/entidade demandado.

V - FORMA DE PRESTA O DO SERVIÇO

Eletr nico, presencial, telef nico e Whatsapp.

VI - LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTA O SOBRE A PRESTA O DO SERVIÇO

- Atendimento telef nico
Central de Atendimento (37) 3233-5655
- Site da Prefeitura – <https://parademinas.mg.gov.br/>
- Aplicativo da Prefeitura – Prefeitura Pará de Minas (Versão Android)
- Aplicativo da Prefeitura – Prefeitura Pará de Minas (Versão IOS)
- Presencialmente – Praça Afonso Pena, n  30, 1  andar – Centro, Pará de Minas MG-35660-013
- WhatsApp da Ouvidoria - 037 991210834

VII - PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

- Celeridade e qualidade das respostas às demandas dos usuários;
- Objetividade e imparcialidade no tratamento das manifesta es;
- Gratuidade de seus serviços e atividades;
- Pessoalidade e informalidade das rela es estabelecidas com seus usuários;
- Defesa da  tica e da transparência nas rela es entre a Administra o Pública e os cidadãos.

VIII – PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO

A inclusão das manifesta es   feita de imediato.

Após o ingresso da demanda na plataforma G2CANAL, o prazo varia de vinte até trinta dias, prorrogáveis por mais trinta dias, mediante justificativa expressa do órgão/entidade demandado.

  depender do tipo de manifesta o, este prazo pode sofrer altera es. Ex: Lâmpada queimada - 5 dias.

IX - MECANISMOS DE COMUNICA O COM OS USUÁRIOS

A Ouvidoria Municipal zela pela seguintes diretrizes de trabalho:

- Transparência: disponibiliza o acesso às informa es, garantindo o sigilo do demandante quando solicitado, ou necessário para o trâmite da matéria;
- Responsabilidade: o demandante sempre será informado da resposta de sua manifesta o, ainda que a informa o esteja indisponível;
- Responsabiliza o: compromisso com a informa o 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 articula o da sociedade e governo, incentivando a participa o da sociedade na gestão pública;
- Confidencialidade: durante a tramita o da demanda o seu conteúdo será de conhecimento exclusivo dos servidores envolvidos no processo;

X - PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTA ES DOS USUÁRIOS

- Após receber as manifesta es pelos diferentes canais de entrada, a equipe da Ouvidoria Municipal realiza todo o processo de análise e tratamento das demandas;
- O sistema informatizado origina um número de protocolo e encaminha para o endereço de e-mail do demandante;
- Na resposta ao demandante a Ouvidoria Municipal zelar  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 MANIFESTA O

A Ouvidoria Municipal disponibiliza como mecanismo de consulta, através do número do protocolo, os aplicativos e site web público.

Pará de Minas, 16 de fevereiro de 2025.

André de Lima Rufino
Ouvidor Municipal