**Carta de Serviços ao Cidadão**

**Município de Painel-SC**



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PAINEL**

**SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO**

**Carta de Serviços Ouvidoria Prefeitura Municipal de Painel – OPMP/SC**

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, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

**O QUE É A OUVIDORIA PREFEITURA MUNICIPAL DE PAINEL – OPMP/SC**

A Ouvidoria Prefeitura Municipal de Painel – OPMP/SC, vinculada à Administração, é o órgão responsável pela ouvidoria da Prefeitura Municipal do poder executivo – que foi instituído pelo Decreto Nº 25/2019, de 13 de julho de 2019.

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Painel tem como sua missão de ouvir a sociedade painelense e mensurar a sua prática acerca da qualidade dos serviços públicos prestados pela Prefeitura Municipal de Painel.

**I – SERVIÇOS OFERECIDOS**

A Ouvidoria Prefeitura Municipal de Painel- OPMP/SC recebe manifestações, reclamações e encaminha as sugestões, os elogios e a solicitação de informações.

● Denúncia ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

● Reclamação demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização desse serviço;

● Sugestão apresenta ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública;

● Solicitação de (Providências) pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública;

● Acesso à informação pedidos de informações relacionadas à transparência;

● Elogio demonstra reconhecimento, apreço ou satisfação com o atendimento ou com a prestação de um serviço público;

● Simplifique reclamações, denúncias e sugestões relativas à simplificação de serviços

A Ouvidoria recebe denúncias ou pedido de acesso à informação do sistema E-OUV, com acesso via sistema do Governo Federal. <https://sistema.ouvidorias.gov.br/>

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

Para encaminhar sua manifestação é necessário acessar o site <https://sistema.ouvidorias.gov.br/>, e encontrar a melhor forma de seu objetivo dentre os sete itens que o sistema oferece.

Dentre outros canais de comunicação temos:

Telefone (49) 32350034

E-mail institucional: ouvidoria@painel.sc.gov.br

Presencial na unidade (sala) Prefeitura Municipal de Painel (com formulários impressos)

Correio: Ouvidoria Prefeitura Municipal de Painel OPMP/SC

 Rua Basilio Pessoa nº34

 Centro

 Painel/SC CEP: 88543000

Dentre todos esses canais de comunicação o sigilo de sua identidade será preservado, e expressamente manifesto no campo especifico do formulário eletrônico, presencial, telefônico e e-mail.

Depois de enviada a sua manifestação, você receberá um e-mail para confirmação com um número de protocolo.

**III – PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO**

● Recebimento – gera um número de Protocolo e envia a demanda para OPMP/SC;

● Análise – Ouvidor analisa a valida a manifestação quanto ao seu conteúdo, se é caso de sigilo e qual o órgão adequado para a resposta;

● Encaminhamento – a demanda é transferida para o órgão/setor responsável da Prefeitura com um prazo de 20 dias;

● Análise documental – a OPMP/SC recebe e avalia a qualidade da resposta da demanda;

● Resposta ao demandante – após avaliar a resposta enviada pelo setor, a ouvidoria encaminha ao demandante;

● Conclusão – uma demanda somente será finalizada após a reposta conclusiva e com efetivo envio ao demandante.

**IV – PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

O prazo para a resposta (externa) ao cidadão e de 30 dias sendo prorrogáveis por mais 30 dias.

O prazo para a resposta (interna) ao órgão/setor e de 20 dias, prorrogáveis por mais dez, mediante justificativa expressa do órgão/setor demandado.

**V – FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO**

Como descrito no capítulo II as formas de acesso são eletrônicas, presencial, telefônico e correio.

**VI – 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 Administração Pública e os cidadãos.

**VII – MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS**

A OPMP/SC zela pela seguinte diretrizes de trabalho:

● Transparência: disponibiliza o acesso ás informações, garantindo o sigilo do demandante/usuário quando solicitado, ou necessário para o trâmite da matéria;

● Responsividade: O demandante/usuário 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;