



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Ouvidoria Municipal de Reserva do Iguaçu

A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços prestados pela Ouvidoria Municipal, as formas de acesso a esses serviços, bem como seu compromisso com a qualidade de atendimento.

O QUE É A OUVIDORIA MUNICIPAL?

A Ouvidoria do Município de Reserva do Iguaçu tem por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração Municipal e entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população.

Ela tem previsão na Lei Federal nº 13.460, de 26.06.2017, é regulamentada pela Instrução nº 1 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 05.11.2014.

SERVIÇOS OFERECIDOS:

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

AS MANIFESTAÇÕES SE CLASSIFICAM COMO:

- **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.
- **Dúvidas:** através deste canal, você pode tirar dúvidas acerca dos serviços prestados pela Administração Municipal.
- **Solicitação:** esta solicitação é o requerimento de adoção de alguma providência por parte da Administração.



PREFEITURA MUNICIPAL RESERVA DO IGUAÇU

- **Reclamação:** meio em que você pode demonstrar sua insatisfação relativa a serviço público.
- **Denúncia:** comunicação sobre ato ilícito, que deve ser encaminhada aos órgãos de controle interno ou externo para resolução.

QUAIS DADOS SÃO NECESSÁRIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

Você deverá fornecer informações como: nome, sexo, CPF, e-mail, telefone, escolaridade, estado e país.

MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

O acesso à Ouvidoria Municipal de Reserva do Iguaçu pode ser realizado pessoalmente, de segunda a sexta-feira, no horário normal de atendimento, ou por meio de:

- I. Carta endereçada à Ouvidoria Municipal do Município, endereço: **cidadania@reservadoiguacu.pr.gov.br**;
- II. Ligação telefônica através do número: **(42) 3651-8000**;
- III. Formulário via internet, disponível no site da Prefeitura Municipal de Reserva do Iguaçu: [Solicitação Ouvidoria](#).
- IV. Ou faça o seu Pedido presencial o formulário a seguir: [Formulário](#).

PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Todos os cidadãos receberão resposta da ouvidoria sobre as reclamações, denúncias e sugestões encaminhadas no prazo máximo de **30 dias**. Se não for possível responder de forma conclusiva neste prazo, a Ouvidoria informará, através de resposta intermediária, o cidadão sobre os encaminhamentos feitos, podendo solicitar novas informações.

CONSULTE A SUA MANIFESTAÇÃO:

Caso você tenha realizado sua manifestação através do Portal da Prefeitura Municipal - Ouvidoria, você pode acompanhá-la em



PREFEITURA MUNICIPAL RESERVA DO IGUAÇU

"Acompanhe seu chamado", informando o Número do Protocolo recebido, através do link: [Acompanhe seu chamado](#)

O que é a Ouvidoria?

A Ouvidoria é um órgão responsável por receber, analisar e encaminhar manifestações dos cidadãos, visando a melhoria dos serviços prestados por instituições públicas ou privadas.

A Ouvidoria é um canal de comunicação para manifestar reclamações, sugestões e denúncias sobre serviços públicos ou privados. Já o e-SIC é um sistema eletrônico para solicitar informações públicas.

Como Funciona?

A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa cada caso e busca soluções adequadas junto à instituição envolvida, promovendo a resolução dos problemas e melhorias nos serviços.

Como utilizar a Ouvidoria?

Para utilizar a Ouvidoria, basta entrar em contato com o canal de atendimento disponibilizado pela instituição, seja por telefone: (42) 3651-8000, e-mail: cidadania@reservadoiguacu.pr.gov.br ou formulário online no botão **ABRIR NOVO CHAMADO**, e relatar sua manifestação, fornecendo informações necessárias para a análise e resolução do problema.

Se você realizou sua manifestação pessoalmente ou por e-mail, pode entrar em contato direto com a Ouvidoria ou aguardar o prazo para resposta.

ACESSO À INFORMAÇÃO:

Para fazer pedidos solicitando dados, documentos, arquivos, entre outros, existe o Portal de Acesso à Informação, um canal específico disponível no link: [Solicitação Ouvidoria](#).

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

DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO:

Ouvidoria: **(42) 3651-8000**

E-mail: cidadania@reservadoiguacu.pr.gov.br

Avenida 04 de Setembro nº 614, CEP: 85.195.000 - Fone: (42) 3651-8000
Email: cidadania@reservadoiguacu.pr.gov.br