



CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA

O QUE É OUVIDORIA?

A Ouvidoria funciona como um instrumento de gestão pública, estabelecendo um canal de comunicação e participação popular entre o cidadão e município, através de informações, solicitações, sugestões, denúncias, reclamações e elogios, objetivando a elevação e melhoria na qualidade dos serviços públicos prestados, contribuindo assim para o fortalecimento da democracia.

A Ouvidoria da Prefeitura atua no atendimento de 2ª instância nas questões já conduzidas junto às Secretarias/Órgãos. Nesses casos, será solicitado o número do Protocolo de Atendimento (PA).

Qualquer pessoa ao procurar a Ouvidoria da será acolhida e terá a sua manifestação registrada, analisada e encaminhada às entidades que integram a Prefeitura e ao final o usuário terá a sua resposta.

O QUE SE REGISTRA NA OUVIDORIA?

DENÚNCIA – Comunicação de prática de ato ilícito ou irregularidade praticada contra o ente municipal. As manifestações registradas de maneira anônima são consideradas “Comunicações” e não é possível o seu acompanhamento. Caso deseje acompanhar o andamento da sua manifestação e receber uma resposta do órgão ou entidade, por favor identifique-se (Lei 13.460/2017).

ELOGIO – Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público ou atendimento recebido.

RECLAMAÇÃO – Demonstração de insatisfação relativa a má prestação do serviço público realizado ou não prestado.

SUGESTÃO – Proposição de ideia ou formulação de propostas e políticas de públicas para melhorias dos serviços prestados pela Administração pública

SOLICITAÇÃO – Requerimento de uma prestação de serviço ou pedido de atendimento à Administração pública.

PEDIDO DE INFORMAÇÃO (E-sic); São solicitações de informações produzidas ou custodiadas pela Administração Pública e pela Lei de Acesso à Informação, são direcionados para à entidade para resposta e estarão sujeitos a um rito próprio com prazos diferenciados e com os recursos estabelecidos pela Lei nº 12.527/2011.

NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO:

TELEFONE FIXO E WHATSAPP (84)3644-8485

PRESENCIAL: Av. Castor Vieira Régis, 50 - Cohabinal, Parnamirim/RN,
HORÁRIO: Das 07:30 às 14:00:h (Segunda a Sexta-feira).

VIRTUAL:parnamirim.rn.gov.br/ouvidoria.jsp

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ABERTURA:

As manifestações podem ser registradas de maneira anônimas, sigilosas e identificadas, porém se desejar uma resposta precisa se identificar, com nome completo, CPF e e-mail.

O pedido de E-sic, necessariamente deve ser identificado: Nome completo, CPF e e-mail.

PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA AO USUÁRIO:

São 30 (trinta) dias, prorrogável por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa. (Art. 16 da Lei 13.460/2017).