



PREFEITURA MUNICIPAL DE GUAPIRAMA

CNPJ/MF 75.443.812/0001-00
Rua 2 de março, 460 - Telefone/Fax: (43) 3573-1122
Guapirama – Paraná

FLUXO DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA PÚBLICA MUNICIPAL

O Fluxo de atendimento deste serviço obedece às seguintes etapas:

1ª - RECEPÇÃO DO PEDIDO: Nesta etapa, as sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias são recepcionados pelos seguintes canais de atendimento:

Link: <https://www.guapirama.pr.gov.br/ouvidoria> - a qualquer momento

E-mail: ouvidoria@guapirama.pr.gov.br – a qualquer momento

Telefone: (43) 99101-3889 - Das 07h30 às 11h30, e das 13h às 17h

Presencial: Rua 2 de Março, nº 460, Centro. Das 07h30 às 11h30, e das 13h às 17h

Responsável pelo setor: **Denise Spina Pereira**

2ª - REGISTRO FORMAL DO PEDIDO: Qualquer pessoa, natural ou jurídica, com ou sem identificação, poderá se manifestar em meio eletrônico, por meio do link <https://www.guapirama.pr.gov.br/ouvidoria>, ou físico, no endereço de atendimento. O pedido de acesso à informação deverá conter: Nome do requerente; Número de documento de identificação válido; Especificação, de forma clara e precisa, da manifestação requerida; e Endereço físico e eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações da manifestação.

Tanto o registro online, como o presencial, gerará um número de protocolo, no qual, permitirá que o cidadão acompanhe o andamento da sua manifestação.

3ª - ANÁLISE E CLASSIFICAÇÃO DA DEMANDA: Essa é uma etapa essencial para garantir tratamento adequado, rastreabilidade e resposta qualificada. Essa fase organiza o fluxo, evita encaminhamentos equivocados e assegura que o cidadão receba a informação de forma tempestiva e completa. Assim, será analisado para qual órgão a demanda deve ser encaminhada, a clareza da manifestação, a existência de risco de indeferimento, os sigilos previstos em lei, bem como a classificação da manifestação: setor responsável, prazo, urgência.

4ª - DIRECIONAMENTO DA UNIDADE COMPETENTE: Nesta etapa, o pedido é encaminhado ao setor responsável, com a definição dos responsáveis a responder a demanda.

5ª - PREPARAÇÃO E VALIDAÇÃO DA RESPOSTA: Nessa etapa, o setor responsável verifica o que deve ser respondido, se a informação existe, está acessível ou precisa ser consolidada, busca documentos necessários, realiza consultas, verifica se a informação é pública, parcialmente sigilosa ou protegida por sigilo. Após isso, a unidade responsável prepara a resposta, de modo a organizar os dados de forma clara e objetiva, padronizando a linguagem de maneira respeitosa e de fácil compreensão. Assim, ao retornar a resposta para a Ouvidoria, é feita uma validação do controle de qualidade, com o objetivo de assegurar uma resposta correta ao cidadão.

6ª - ENVIO DA RESPOSTA AO SOLICITANTE: Após aprovação, a Ouvidoria encaminha a resposta fundamentada ao requerente, no canal de atendimento onde foi solicitado, além de informar sobre os prazos de recursos. O prazo para resposta inicial é de 30 (trinta) dias, mas poderá ser prorrogado por 30 (trinta) dias, mediante justificativa encaminhada ao requerente antes do término do prazo inicial.

7ª - ABERTURA DE PRAZO PARA RECURSO: Caso o requerente tenha negativa quanto à sua manifestação, o mesmo terá um prazo de 10 dias, após ciência da decisão do pedido de informações, para solicitar recurso.

8ª DIRECIONAMENTO PARA A AUTORIDADE COMPETENTE: Ao receber o recurso, a autoridade hierarquicamente superior à Ouvidoria deverá apreciá-lo no prazo de cinco dias, contado da sua apresentação. Caso haja procedência das razões do recurso, a autoridade hierarquicamente superior à Ouvidoria, determinará ao mesmo que adote as providências necessárias para dar cumprimento à demanda.

9ª FINALIZAÇÃO DA DEMANDA: Por fim, ocorre o encerramento administrativo, com a confirmação de resposta do envio e arquivamento da manifestação, de modo a alimentar os relatórios de transparência e garantir este ciclo transparente aos cidadãos.