

# CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

## Serviços oferecidos pela OUVIDORIA MUNICIPAL DE PARAUPEBAS



PREFEITURA DE  
**PARAUPEBAS**  
Aqui tem força. Aqui tem trabalho

**ouvidoria**  
Ouvidoria Municipal de  
Parauapebas

## Serviços oferecidos pelo

### OUVIDORIA MUNICIPAL DE PARAUAPEBAS

Rua C, nº 593 - Cidade Nova - Parauapebas-PA

#### Serviços oferecidos:

- A Ouvidoria é o canal que conecta a administração pública à população, realizando atendimento às manifestações dos cidadãos (Ouvidoria passiva) e zelando pela transparência e acesso à informação, como Ouvidoria passiva. As manifestações realizadas pelos usuários podem ser reclamação, solicitação, sugestões, denúncias e elogios a qualquer órgão municipal ou empresas, no que se refere a serviços prestados ao município. Ademais, o público-alvo da Ouvidoria é interno e externo, ou seja, o atendimento é prestado aos próprios servidores públicos e aos cidadãos que acessarem ou desejarem acessar quaisquer serviços do poder executivo do município de Parauapebas.

#### Informações necessárias para acessar o serviço:

- Para abrir manifestação, o cidadão necessita prestar somente informação da ocorrência e; dados pessoais como nome, endereço e contato, são opcionais, pois o atendimento pode ser realizado de maneira anônima.

#### Principais etapas do serviço:

- O serviço inicia-se quando o usuário entra em contato e registra sua informação. Após a abertura da manifestação, servidores da Ouvidoria registram a demanda e encaminham à secretaria/setor responsável, que, por sua vez analisam a situação, tomam as providências necessárias (conforme demandado) e enviam retorno para a Ouvidoria. A Ouvidoria analisa resposta da (o) secretaria/setor e encaminha ao cidadão pelo mesmo canal em que este realizou o atendimento. Caso o cidadão não se sinta satisfeito e queira prosseguir manifestando-se, realiza-se reencaminhamento da manifestação entrando em contato novamente com a secretaria/setor responsável. Caso o retorno esteja de acordo com o solicitado, o atendimento dá-se por encerrado.

#### Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço e Tempo de espera:

- Segue-se o prazo definido pela Lei de acesso à Informação de 20 dias, passível de prorrogação para mais 10 dias, diante de justificativa plausível.

#### Forma de prestação de serviço e Por quais canais o serviço pode ser oferecido e Mecanismo de comunicação com os usuários?

- O serviço é realizado presencialmente ou de maneira digital.
- Para atendimento presencial, o usuário deve procurar o seguinte endereço:  
**Rua C, nº 593, Bairro Cidade Nova**



## Serviços oferecidos pelo

### OUVIDORIA MUNICIPAL DE PARAUAPEBAS

Rua C, nº 593 - Cidade Nova - Parauapebas-PA

#### Forma de prestação de serviço e Por quais canais o serviço pode ser oferecido e Mecanismo de comunicação com os usuários?

- Eletronicamente pelos seguintes meios:



**0800 033 0202**



**94 3356-0772**



**94 3356-1366**



**94 99191-1787**



**94 3346-4717**



**ouvidoria@parauapebas.pa.go.br**

Portal nacional de Ouvidorias fala.BR, por meio do link (disponível também no portal da prefeitura de Parauapebas)



**www.falabr.cgu.gov.br**

#### Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e Mecanismos de consulta para acompanhar o andamento do serviço solicitado

- As demandas são recebidas pelos canais de comunicação informados e acompanhadas por protocolo gerado no atendimento.

#### Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

- As demandas devem ser realizadas na própria Ouvidoria, ou por meio dos canais de comunicação informados.

#### Prioridade no atendimento:

- As prioridades são realizadas conforme a Lei 10.048, Lei da Prioridade no atendimento.



PREFEITURA DE  
**PARAUAPEBAS**  
Aqui tem força. Aqui tem trabalho

**ouvidoria**  
Ouvidoria Municipal de  
Parauapebas