Governo Municipal
Serranópolis do Iguaçu
Trabalhando por você!

INSTRUÇÃO DE SERVIÇO – OUVIDORIA MUNICIPAL

Município de Serranópolis do Iguaçu – PR

🧭 1. Finalidade

Estabelecer o fluxo, etapas, responsabilidades e padrões de atendimento das manifestações registradas pelos cidadãos nos canais da Ouvidoria Municipal, garantindo transparência, agilidade e tratamento adequado conforme a Lei nº 13.460/2017.

🏛️ 2. Abrangência

Aplica-se a todos os servidores, unidades administrativas e setores técnicos que participam do tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria.

📞 3. Canais de Atendimento

👥 Atendimento Presencial

📍 *Avenida Santos Dumont, 2021 – Área Central*
🕒 *Segunda a sexta, 07h30–12h e 13h30–17h*

☎️ Atendimento Telefônico

📞 (45) 3236-8383

✉️ Atendimento Eletrônico

📧 ouvidoria@serranopolis.pr.gov.br
🌐 Formulário eletrônico: http://transparencia.serranopolis.pr.gov.br:8081/protocolo/ouvidoria
🩺 Saúde – Ouvidoria SUS: https://www.saude.pr.gov.br/Pagina/Fale-com-Ouvidoria

👤 4. Responsabilidades

👨‍💼 Ouvidor(a) Municipal

- Receber, registrar e classificar manifestações
- Encaminhar aos setores competentes
- Monitorar prazos
- Validar e enviar respostas
- Registrar conclusões e arquivamento
- Emitir relatórios gerenciais

📝 Servidor do Atendimento / Protocolo

- Receber manifestações presenciais ou físicas
- Auxiliar no registro quando necessário
- Encaminhar imediatamente à Ouvidoria

🏢 Setores Competentes

- Analisar a demanda
- Emitir resposta técnica
- Enviar informações no prazo
- Propor soluções quando aplicável

🔄 5. Fluxo Completo de Atendimento

1️⃣ Recebimento da Manifestação

🟩 **Presencial**
🟦 **Telefone**
🟧 **E-mail**
🟪 **Formulário eletrônico**
🟥 **Carta/documento físico**
🔸 *Responsáveis: Ouvidor(a)*

2️⃣ Registro no Sistema

🗂️ Dados mínimos: tipo, canal, setor envolvido, descrição, data
🔸 *Responsável: Ouvidor(a)*

3️⃣ Triagem e Classificação

📌 Definição do tipo:

- ✋ Reclamação
- 🚨 Denúncia
- 💬 Solicitação
- 💡 Sugestão
- ⭐ Elogio

🔸 *Responsável: Ouvidor(a)*

4 Encaminhamento ao Setor Competente

📤 Envio formal com prazo e orientações
🔸 *Responsável: Ouvidor(a)*

5 Análise Técnica

🔍 Verificação interna
📄 Emissão de parecer/nota técnica
🔸 *Responsável: Setor competente*

6 Consolidação da Resposta

📃 Revisão
🔧 Adequação de linguagem
📬 Preparação da devolutiva
🔸 *Responsável: Ouvidor(a)*

7 Retorno ao Cidadão

📧 E-mail
📱 Telefone
🌐 Sistema
📄 Documento físico
🔸 *Responsável: Ouvidor(a)*

8 Conclusão e Arquivamento

📁 Registro da resposta
🔐 Encerramento no sistema
🗄️ Arquivamento digital ou físico
🔸 *Responsável: Ouvidor(a)*

⏱️ 6. Prazos

- Prazo padrão de resposta: **30 dias**
- Possibilidade de prorrogação: **+ 30 dias**, mediante justificativa *(Lei 13.460/2017)*

📊 7. Indicadores Monitorados

- Quantidade de manifestações por tipo
- Tempo médio de resposta
- Unidades mais demandadas
- Percentual de manifestações concluídas
- Canais mais utilizados

8. Disposições Finais

Esta instrução deverá ser amplamente divulgada e revisada sempre que necessário.