

ACESSO À INFORMAÇÃO

Descrição do serviço:

Garantir ao cidadão o acesso à informação, previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37, no § 2º do art. 216 da Constituição da República, e na Lei Federal 12.527, de 18 de novembro de 2011, através do Serviço de Informação ao Cidadão com atendimento presencial (SIC) e eletrônico (e-SIC).

Normativas municipais que regulamentam o serviço:

Lei nº 2.064, de 16 de fevereiro de 2016 e Decreto nº 023, de 10 de março de 2016.

Pagamento de taxas:

Gratuito, ressalvada a cobrança do valor referente ao custo dos serviços e dos materiais utilizados, tais como reprodução de documentos, mídias digitais e postagem.

Documentação necessária:

Preenchimento de formulário cadastrando o pedido de acesso à informação.

Principais etapas do serviço:

Recebimento do pedido de acesso à informação, solicitação da informação ao setor ou órgão competente, recebimento da informação e resposta ao cidadão através do meio cadastrado.

Prazos e acompanhamento:

Imediato, se a informação estiver disponível ou até 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias mediante justificativa expressa, com acompanhamento presencial ou eletrônico (conforme ter sido feito o cadastro) pelo número do protocolo do pedido.

Endereços para atendimento deste serviço:

Controladoria Geral do Município

SIC

Telefone: (67) 3669-0013

(67) 3669-0000 – Ramal 230

Endereço: Av. Juca Pinhé, 333, Jardim Santa Mônica

Horário de Funcionamento 7:00 às 13:00

E-mail: controladoria@paranaiba.ms.gov.br

E-SIC

Pelo Portal da Transparência, no site da Prefeitura Municipal de Paranaíba-MS.

<http://www.paranaiba.ms.gov.br/site/index.php>

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Descrição do serviço:

A ouvidoria é um canal, com atendimento presencial e eletrônico (e-OUV), para você apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. No serviço público, a ouvidoria é uma espécie de “ponte” entre você e a Administração Pública (que são os órgãos, entidades e agentes públicos que trabalham nos diversos setores do governo federal, estadual e municipal).

Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;

Elogio: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

Normativas municipais que regulamentam o serviço:

Lei nº 2.131, de 26 de junho de 2017 e Lei Complementar nº 101, de 30 de junho de 2017.

Pagamento de taxas:

Gratuito.

Documentação necessária:

Preenchimento de formulário cadastrando a manifestação.

Principais etapas do serviço:

A ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração do caso.

As atividades da ouvidoria não se resumem a receber e encaminhar o que chega. A partir das informações trazidas pelos cidadãos, a ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares no órgão ou entidade.

Prazos e acompanhamento:

O prazo para resposta é de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa.

Caso não seja possível atendê-lo dentro deste prazo, a ouvidoria deverá informar sobre os encaminhamentos, as etapas e os prazos previstos para uma resposta conclusiva (resposta final), ou solicitar informações adicionais.

No caso das manifestações apresentadas ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv) entre 19h e 23h59 serão consideradas como se tivessem sido realizadas no dia útil seguinte e a contagem só começará a partir do primeiro dia útil posterior.

Quando o prazo final para responder ao pedido coincidir com final de semana ou feriado, ele também será prorrogado para o próximo dia útil. Por isso, o prazo para envio da resposta pode não ser sempre o de 30 (trinta) dias corridos.

O acompanhamento da manifestação pode ser presencial ou eletrônico, conforme tiver sido cadastrada, através do número do protocolo do cadastro.

Endereços para atendimento deste serviço:

Ouvidoria Geral do Município

Presencial

Telefone: (67) 3669-0010

(67) 3669-0000 – Ramal 217

Endereço: Av. Juca Pinhé, 333, Jardim Santa Mônica

Horário de Funcionamento 7:00 às 13:00

E-mail: ouvidoria@paranaiba.ms.gov.br

E-OUV

Link de acesso pelo site da Prefeitura Municipal de Paranaíba-MS:

<http://www.paranaiba.ms.gov.br/site/index.php>

Link de acesso direto:

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/MS/PARANAIBA/Manifestacao/RegistrarManifestacao>