

RECOMENDAÇÕES 2024

DATA	PROCESSO	PROBLEMÁTICA IDENTIFICADA PELA OUVIDORIA	DESTINATÁRIO	ASSUNTO	RECOMENDAÇÃO	ENCAMINHAMENTOS EMITIDOS PELOS ÓRGÃOS E ENTIDADES
11/03/2024	19.002.044427/2024-11	Considerando Relatório Anual de Gestão 2023 produzido em cumprimento ao inc. II, art.14, da Lei 13.460/2017 - que Dispõe sobre os Direitos do Usuário de Serviços Públicos; Considerando que das 6.235 manifestações registradas no ano, 909 referem-se a atendimento em geral, atendimento telefônico, atendimento para agendamento e manifestações em relação à postura do servidor, e que destas, 613 são relacionadas à atuação desta pasta; Considerando que, além disso, também foram contabilizadas	Autarquia Municipal de Saúde	Demanda identificada por meio do Relatório de Gestão 2023	1. Elaboração de um Guia de Boas Práticas no Atendimento aos usuários da Saúde, ou seja, um documento ou um conjunto de diretrizes para orientar os agentes públicos em como interagir e atender o público de maneira eficiente, cortês e profissional, porém, de forma padronizada, independente da Unidade de Saúde onde atua. O documento pode incluir orientações sobre como lidar com reclamações, como resolver situações cotidianas básicas e a lidar com situações difíceis de forma eficaz, ajudando a evitar conflitos e melhorar a resolução de problemas. 2. Estudar uma melhor definição do fluxo do atendimento, que tem a função de organizar e direcionar o processo pelo qual os usuários são atendidos	Conforme conversado em reunião dia 18 de março, fica cada diretor responsável para análise de problemas apontados e conhecimento das dificuldades dos usuários para que possamos elaborar

que 374 manifestações (6%) relativas aos atendimentos médicos, equipe de enfermagem e atendimento odontológico;

Considerando que esta demanda é superior ao registrado nos anos anteriores e que podem ser acessados no site da Ouvidoria-Geral do Município na Internet, <https://ouvidoria.londrina.pr.gov.br/index.php/dados-estatisticos.html>.

ao procurarem serviços ou informações nas instituições governamentais, definindo etapas claras que devem seguir para obter os serviços ou informações desejados. 3. Propor uma melhor padronização de processos e procedimentos. Esta é uma ferramenta para a promoção da qualidade na administração pública, pois permite uma gestão mais eficiente e a melhoria de resultados. Processos e procedimentos padronizados tornam as operações do serviço público mais transparente, pois os usuários podem entender melhor como os serviços são prestados e quais os critérios que estão sendo seguidos.

um plano de ação conjunto a minimizar as dificuldades encontradas.

15/03/2024	19.002.049169/2024-51	Atendimento ao art. 14, da Lei 13.460/2017,	Todos os órgãos e entidades da Administração Municipal Direta e Indireta	Relatório de Gestão 2023 - Ouvidoria-Geral do Município em 2023 e Recomendações à Administração Municipal	A consolidação dos dados e informações por meio das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral do Município tem como objetivo apontar possíveis falhas e sugerir melhorias na prestação do serviço público, possibilitando ao gestor que adote medidas que possam minimizar os impactos que ensejam.	ÓRGÃO E UNIDADES TOMARAM CIÊNCIA DA RECOMENDAÇÃO PARA PROVIDÊNCIAS RELATIVAS ÀS RESPECTIVAS ÁREAS DE ATUAÇÃO
------------	-----------------------	---	--	---	--	--

04/04/2024	19.002.062278/2024-64	<p>Considerando que a equipe da Ouvidoria-Geral do Município tem encontrado dificuldades de entendimento por parte da equipe da CMTU acerca do respeito aos prazos e procedimentos legais, mesmo com os Ouvidores Adjuntos entrando em contato para orientar e solicitar o apoio dos SICs para o cumprimento das legislações vigentes e já citadas</p>	Companhia Municipal de Trânsito e Urbanização -	Processos de Ouvidoria em	<p>1. Que a Presidência da CMTU reforce a importância, junto ao corpo profissional da Companhia, para o cumprimento das legislações vigentes acerca dos processos e procedimentos de Ouvidoria, auxiliando desta forma na manutenção do título de Município Mais Transparente do Brasil, conferido pela Controladoria-Geral da União (CGU), através da Escala Brasil Transparente 360º. 2. Seja realizada orientação aos SICs para o cumprimento irrestrito das recomendações feitas por parte da equipe da Ouvidoria-Geral do Município, auxiliando desta forma no melhor trâmite e respeito às leis da transparência e direitos dos usuários dos serviços públicos. 3. Diante das dificuldades que estamos verificando junto às equipes da CMTU para</p>	Será reforçado junto aos SICs
------------	-----------------------	--	---	---------------------------	--	-------------------------------

04/04/2024	15.002.002270/2024-04	<p>anteriormente; Considerando que as respostas devem ser emitidas por detentores de cargos de chefia, direção ou assessoria das pastas atendidas por esta OGM, porém, na CMTU, nem sempre este procedimento tem sido respeitado, o que leva ao retorno de processos constantes e cobranças aos SICs para que seja respeitado este quesito;</p>	<p>Trânsito e Urbanização - CMTU</p>	<p>Ouvidoria em atraso</p>	<p>cumprimento de prazos e entendimento acerca das legislações sobre os serviços da Ouvidoria-Geral do Município, caso seja de interesse da Companhia, esta OGM se prontifica a elaborar uma capacitação para o quadro profissional abordando o papel das Ouvidorias Públicas e sobre os principais pontos da transparência pública e as legislações pertinentes e prazos. Em especial, abordagem sobre como proceder nas respostas, no que é público ou não, entre outros pontos importantes e que há dificuldade de entendimento por parte dos profissionais da CMTU. Esta capacitação pode ser realizada em parceria com a Escola de Governo de Londrina, com emissão de certificação aos participantes.</p>	<p>as referidas normativas.</p>
------------	-----------------------	---	--------------------------------------	----------------------------	---	---------------------------------

27/05/2024	19.002.093480/2024-38	Realizado levantamento pelo sistema SEI na data de 10/05/2024 e encontrados os processos abaixo relacionados, de demandas de Ouvidoria em atraso, não atendendo ao previsto no Decreto Municipal 626, de 17 de maio de 2024 e edições anteriores, e que os mesmos continuaram em atraso (vencimentos em 2022, 2023 e 2024) mesmo com os diversos avisos de cobrança emitidos.	CMTU - DTI	Processos atrasados	1. Que no prazo máximo de 15 dias sejam dada tramitação aos processos, com as devidas respostas, deferimentos ou indeferimentos, conforme preconizam as legislações vigentes. 2. Que a Presidência da CMTU possa adotar as providências cabíveis para os casos citados, conforme estabelecido em legislações vigentes, para apurar os motivos da demora ou não respostas aos processos.	A Presidência da referida empresa encaminhou o processo para o setor para as devidas providências.
17/07/2024	19.002.095952/2024-97	Necessidade de ampla divulgação do Decreto Municipal 626/2024, que norteia o trabalho da Ouvidoria-Geral do Município de Londrina.	Todos os órgãos e entidades da Administração Municipal Direta e Indireta	Decreto atualizado da Ouvidoria	1) Que seja dado amplo conhecimentos nos órgãos e entidades sobre o conteúdo do Decreto Municipal 626, de 17 de maio de 2024; 2) Ciência dos servidores neste processo SEI.	ÓRGÃO E UNIDADES TOMARAM CIÊNCIA DA RECOMENDAÇÃO PARA PROVIDÊNCIAS RELATIVAS ÀS RESPECTIVAS ÁREAS DE ATUAÇÃO

27/05/2024	19.002.096147/2024-81	Realizado levantamento pelo sistema SEI na data de 10/05/2024 e encontrados os processos abaixo relacionados, de demandas de Ouvidoria em atraso, não atendendo ao previsto no Decreto Municipal 626, de 17 de maio de 2024 e edições anteriores, e que os mesmos continuaram em atraso (vencimentos em 2021) mesmo com os diversos avisos de cobrança emitidos.	CMTU/DAF	Processos atrasados	1. Que no prazo máximo de 15 dias sejam dada tramitação aos processos, com as devidas respostas, deferimentos ou indeferimentos, conforme preconizam as legislações vigentes. 2. Que a Presidência da CMTU possa adotar as providências cabíveis para os casos citados, conforme estabelecido em legislações vigentes, para apurar os motivos da demora ou não respostas aos processos.	A Presidência da referida empresa encaminhou o processo para o setor para as devidas providências.
27/05/2024	19.002.096188/2024-77	Realizado levantamento pelo sistema SEI na data de 10/05/2024 e encontrados os processos abaixo relacionados, de demandas de Ouvidoria em atraso, não atendendo ao previsto no Decreto Municipal 626, de 17 de maio de 2024 e edições anteriores, e que os mesmos continuaram em atraso (vencimentos em 2023) mesmo com os diversos avisos de cobrança emitidos.	CMTU/GOT	Processos atrasados	1. Que no prazo máximo de 15 dias sejam dada tramitação aos processos, com as devidas respostas, deferimentos ou indeferimentos, conforme preconizam as legislações vigentes. 2. Que a Presidência da CMTU possa adotar as providências cabíveis para os casos citados, conforme estabelecido em legislações vigentes, para apurar os motivos da demora ou não respostas aos processos.	A Presidência da referida empresa encaminhou o processo para o setor para as devidas providências.

27/05/2024	19.002.096206/2024-11	Realizado levantamento pelo sistema SEI na data de 10/05/2024 e encontrados os processos abaixo relacionados, de demandas de Ouvidoria em atraso, não atendendo ao previsto no Decreto Municipal 626, de 17 de maio de 2024 e edições anteriores, e que os mesmos continuaram em atraso (vencimentos em 2024) mesmo com os diversos avisos de cobrança emitidos.	CMTU/AT	Processos atrasados	1. Que no prazo máximo de 15 dias sejam dada tramitação aos processos, com as devidas respostas, deferimentos ou indeferimentos, conforme preconizam as legislações vigentes. 2. Que a Presidência da CMTU possa adotar as providências cabíveis para os casos citados, conforme estabelecido em legislações vigentes, para apurar os motivos da demora ou não respostas aos processos.	A Presidência da referida empresa encaminhou o processo para o setor para as devidas providências.
27/05/2024	19.002.096845/2024-86	Realizado levantamento pelo sistema SEI na data de 10/05/2024 e encontrados os processos abaixo relacionados, de demandas de Ouvidoria em atraso, não atendendo ao previsto no Decreto Municipal 626, de 17 de maio de 2024 e edições anteriores, e que os mesmos continuaram em atraso (vencimentos em 2024) mesmo com os diversos avisos de cobrança emitidos.	CMTU/GACI	Processos atrasados	1. Que no prazo máximo de 15 dias sejam dada tramitação aos processos, com as devidas respostas, deferimentos ou indeferimentos, conforme preconizam as legislações vigentes. 2. Que a Presidência da CMTU possa adotar as providências cabíveis para os casos citados, conforme estabelecido em legislações vigentes, para apurar os motivos da demora ou não respostas aos processos.	A Presidência da referida empresa encaminhou o processo para o setor para as devidas providências.

25/06/2024	19.002.108951/2024-10	<p>Constante encaminhamento de usuários pelas UBSs a procurar a Ouvidoria-Geral do Município para orientação acerca de procedimentos realizados dentro das próprias UBS, ou seja, muitas das orientações que esta Ouvidoria-Geral do Município tem emitido ao usuário do serviço público está relacionada ao atendimento</p>	Autarquia Municipal de Saúde	Atendimento UBSs	<p>1. Que os fluxos de atendimento sejam aprimorados pelos servidores das Unidades Básicas de Saúde (UBSs), proporcionando orientações de maior qualidade aos usuários que frequentemente se encontram desorientados devido à falta ou insuficiência de informações fornecidas; 2. Que seja reforçada e realizada uma nova orientação e, caso necessário, treinamento junto ao quadro funcional das UBSs para a adequada orientação aos usuários dos serviços públicos acerca dos procedimentos que estão buscando. Desta forma, otimiza-se o tempo aos usuários e, principalmente, encaminhamentos desnecessários e muitas vezes equivocados, cujas dúvidas podem ser sanadas no atendimento primário; 3. Atuação mais efetiva das chefias das UBSs no que se refere ao cumprimento das normativas pelos servidores. Isso requer um esforço coordenado em</p>	<p>À DAPS, Considerando as constatações da Ouvidoria Geral do Município relacionadas ao atendimento naquele órgão, e visando o aprimoramento dos serviços a fim de garantir melhor resposta à população, encaminho para adoção das providências sugeridas no referido documento. Solicito ainda, até o prazo estabelecido (14/07/2024), o</p>
------------	-----------------------	--	------------------------------	------------------	--	---

primário, ou seja, deveria ter sido ministrada pelos servidores das UBSs que realizaram o primeiro atendimento

comunicação clara, monitoramento contínuo e feedback construtivo, entre outras estratégias que tenham foco no aumento da qualidade do atendimento; 4. Que seja utilizada, no atendimento ao usuário, a linguagem simples, ou seja, sem jargões, siglas e tecnicismo, facilitando o entendimento sobre fluxos e procedimentos e melhorando a comunicação com o usuário, em especial as pessoas mais simples; 5. Que os horários de atendimento estejam dispostos em edital e/ou horários visíveis nas unidades de saúde, principalmente no que se refere às farmácias.

retorno a este gabinete com informação das medidas formais e efetivas adotadas visando dirimir os problemas constatados para que possamos informar ao órgão.

19/06/2024	19.002.109181/2024-22	Nesta Ouvidoria-Geral do Município há demandas - principalmente de Reclamação - de usuários dos serviços públicos acerca de procedimentos e da qualidade do atendimento básico em diversas pastas, entre elas, a Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento (SMAA) e a dificuldade de muitos usuários em acessar os serviços ofertados pela SMAA,	Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento	Fluxo de atendimento SMAA	<p>1. Que seja revisada e, na sua inexistência, elaborado documento que regulamente a prestação dos serviços da Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento, bem como dos fluxos de atendimento, para que haja uniformização nos procedimentos em prol do usuário do serviço público; 2. Que a Carta de Serviços ao Usuário dos Serviços Público seja melhorada e atualizada, facilitando o acesso da sociedade aos serviços prestados pela Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento, proporcionando melhor entendimento e, conseqüentemente, acesso dos usuários a um serviço com mais agilidade e qualidade; 3. Que os servidores sejam reorientados a respeito da Lei 13.460/2017, assim como também do Estatuto do Servidor Público (Lei 4.928/1992 e suas atualizações)</p>	Informamos que quando da prestação dos serviços, buscamos a satisfação plena do cliente, ou munícipe no caso, e, ainda assim podem ocorrer situações que desfavorecem a plena satisfação do atendimento. Nesse sentido, temos trabalhado internamente junto aos servidores da Secretaria para melhoria constante dos processos e/ou protocolos seguidos. Quanto a afirmativa de haver "dificuldade de muitos usuários em acessar os serviços ofertados pela SMAA, necessitando, inclusive, de uma melhor orientação acerca dos procedimentos", reafirmamos o posicionamento acima, no sentido de que ao serem identificadas dificuldades de acessos aos serviços, serão tomadas as providências para resolução das situações, caso a caso. Por fim, as orientações sobre procedimentos a cerca dos serviços prestados pela
------------	-----------------------	--	---	---------------------------	---	--

necessitando, inclusive, de uma melhor orientação acerca dos procedimentos;

e o Código de Ética do Servidor Público Civil do Município de Londrina, Decreto Municipal 1580/2023 , em especial sobre a conduta com os usuários do serviço público; 4. Que, se for de interesse desta Secretaria, a Ouvidoria-Geral do Município, através da Escola de Governo de Londrina (EGL), promova uma capacitação sobre a Lei 13.460/2017, Carta de Serviços, atendimento ao usuário e serviços de Ouvidoria Pública, auxiliando no aprimoramento e melhoria do processo de atendimento ao público.

SMAA são feitos tanto presencialmente quanto por telefone, além do conteúdo disponível na página da SMAA no Portal do Município (em atualizações constantes) e por correio eletrônico. Além disso, ainda há alguns servidores que utilizam aplicativos de mensagens para atendimento dos usuários, ficando à sua escolha a melhor forma. Melhoras no atendimento é um processo contínuo e, assim sendo, não se dispensa a oferta dessa Ouvidoria na capacitação do servidores.

17/07/2024	19.002.128061/2024-68	<p>A Lei Municipal 12.395/2016 e sua alteração, a Lei Municipal 13.612/2023, estabelecem na Ouvidoria-Geral do Município a Estrutura Organizacional dentro da Administração Direta e Indireta do Município de Londrina. A Lei Municipal</p>	Órgãos e entidades da	Serviços prestados pela Ouvidoria-	<p>1. Que seja formalizado, no âmbito do Compliance dos órgãos e entidades, o cumprimento do estabelecido nas legislações vigentes, em especial a que cria a Ouvidoria-Geral do Município como canal de comunicação entre os usuários dos serviços públicos e o poder público, em especial nas suas atribuições como canal receptor, entre as diversas tipologias, das denúncias, conforme enfatizado no Decreto Municipal 626, de 17 de maio de 2024, em seu artigo 3º, no que se refere à descrição das tipologias tratadas pelo órgão.</p> <p>2. Que haja, no âmbito interno dos órgãos, campanhas e divulgação dos canais de comunicação oficiais com a Ouvidoria-Geral do Município, contidos nos cartazes que foram disponibilizados para toda a Administração Municipal Direta e Indireta, para afixação em</p>	<p>ÓRGÃO E UNIDADES TOMARAM CIÊNCIA DA RECOMENDAÇÃO PARA</p>
------------	-----------------------	---	-----------------------	------------------------------------	--	--

17/07/2024	15.002.12004/2024-00	Londrina, A Lei Municipal 12.395/2016 e sua alteração, a Lei Municipal 13.612/2023, estabelecem na Ouvidoria-Geral do Município a Estrutura Organizacional dentro da Administração Direta e Indireta do Município de Londrina;	Administração Indireta	pela Ouvidoria-Geral	e maneta, para anexação em locais de grande circulação. 3. Que, caso já possuam canais de recebimento de denúncias externos, que os mesmos sejam desativados e passem a utilizar e contar com o trabalho da Ouvidoria-Geral do Município na sua recepção, seguindo a formalização prevista nas legislações já citadas anteriormente. 4. Que haja correção dos fluxos administrativos dos processos, seguindo o já estabelecido pela OGM nas legislações já citadas e bases de conhecimento do Sistema SEI. 5. Caso ainda restem dúvidas acerca desta Recomendação, que entrem em contato com a Ouvidoria-Geral do Município, para realizar os ajustes necessários e iniciar os procedimentos adequados conforme descritos nas legislações já citadas anteriormente.	PROVIDÊNCIAS RELATIVAS ÀS RESPECTIVAS ÁREAS DE ATUAÇÃO
------------	----------------------	--	------------------------	----------------------	---	--

					<p>1. Que o atendimento às demandas dos usuários dos serviços públicos, no que se refere à atuação dos Conselhos Municipais de Políticas Públicas, de Direitos e Temáticos, está contido nas atribuições das ouvidorias públicas, conforme estabelecido pela Lei 13.460/2017 e suas regulamentações. Esse atendimento está submetido à classificação de tipologia já definida e descrita acima. 2. Que o fluxo de atendimento aos Conselhos Municipais de Políticas Públicas, de Direito e Temáticos, seguirão o estabelecido no art. 33, do Decreto Municipal 626/2024, ou seja, os SICs serão responsáveis por encaminhar os processos de Ouvidoria aos Conselhos vinculados às pastas às quais atuam. 3. No caso específico dos Conselhos Tutelares, as manifestações também seguirão o disposto no art. 33, do Decreto Municipal 626/2024, ou seja, deverão ser encaminhadas pelo SIC da</p>	
--	--	--	--	--	--	--

17/07/2024	19.002.129540/2024-68	Necessidade de padronizar o fluxo processual com os Conselhos Municipais de Políticas Públicas, de Direitos e Temáticos	Aos Gestores e SICs da Administração Direta e Indireta; Aos Presidentes dos Conselhos Municipais de Políticas Públicas, de Direitos e Temáticos	Fluxo dos processos de Ouvidorias aos Conselhos Municipais de Políticas Públicas, de Direitos e Temáticos	<p>Secretaria Municipal de Assistência Social diretamente à unidade do Conselho Tutelar correspondente à demanda. Considerando que o Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (CMDCA) tem a competência de acompanhar e fiscalizar o trabalho deste organismo, cabe ao SIC a análise e decisão quanto ao encaminhamento a este do processo de Ouvidoria somente para conhecimento, após a resposta emitida pelo Conselho Tutelar. Ressaltamos que todas as tratativas em relação à atuação do CMDCA devem ser realizadas em processo à parte do processo de Ouvidoria. 4. As Denúncias relativas à atuação dos Conselheiros Tutelares também seguirão o estabelecido no inc. V, art. 3º, do Decreto Municipal 626/2024, quanto à sua natureza, cabendo à Ouvidoria-Geral a decisão quanto aos procedimentos contidos nos arts. 18 a 22, no que se refere à habilitação dos processos. 5. Cabe à Corregedoria-Geral do Município os procedimentos de admissibilidade das Denúncias encaminhadas pela Ouvidoria-Geral, nos termos do art. 23, do Decreto Municipal 626/2024, bem como a análise e decisão quanto à comunicação ao CMDCA de seu teor, quando relativas à atuação dos Conselhos Tutelares. 6. Que os Conselhos Municipais de Políticas Públicas, de Direito e Temáticos tomem ciência acerca dos procedimentos formalizados nas</p>	<p>ÓRGÃO E UNIDADES TOMARAM CIÊNCIA DA RECOMENDAÇÃO PARA PROVIDÊNCIAS RELATIVAS ÀS RESPECTIVAS ÁREAS DE ATUAÇÃO</p>
------------	-----------------------	---	---	---	--	---

processos formalizados nas legislações já citadas e que cumpram os prazos legais estabelecidos no Decreto Municipal 626, de 17 de maio de 2024, ou seja, de resposta imediata e não sendo possível, em até 20 dias (corridos), podendo haver a dilação de prazo por mais 10 dias (corridos) mediante comunicação ao usuário dos serviços públicos demandante e justificativa para tal, não excedendo o prazo máximo de 30 dias (corridos). 7. Que os SICs observem o disposto no art. 30, do Decreto Municipal 626/2024, no que se refere aos seu papel no acompanhamento dos processos de Ouvidoria nos órgãos e entidades. 8. Que os Conselheiros Municipais respondam às demandas, respeitando a tipologia elencada pela equipe de Ouvidores durante a habilitação dos processos, e que, após as respostas exaradas, os devolvam aos SICs das respectivas pastas às quais estão vinculados diretamente, conforme art. 38, do Decreto Municipal 626/2024. 9. As respostas dos Conselhos Municipais deverão seguir o contido no art. 35 e 36, do Decreto Municipal 626/2024, ou seja, se ater especificamente sobre o objeto formalizados pelo usuário dos serviços públicos no documento e/ou sobre o pedido de complementação contido no processo de Ouvidoria. 10. Que os Conselheiros que tiverem acesso aos documentos da Ouvidoria-Geral deverão guardar o sigilo sobre seu conteúdo e

sobre os dados pessoais do demandante de tal manifestação, seguindo o que está estabelecido no inc. IV, art. 6º, da Lei Nacional 13.460/2017. 11.

Considerando que a Prefeitura do Município de Londrina estabelece, por meio da Lei Municipal 13.612/2023, a Ouvidoria-Geral do Município como interlocutor entre o cidadão e o ente municipal, que este seja direcionado aos canais oficiais na ocasião de manifestações relativas à prestação do serviço público.

26/07/2024	19.002.132092/2024-80	Dificuldade de atendimento telefônico em diversas unidades administrativas	Todos os Órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta	Dificuldade de atendimento telefônico	<p>1. Que todos os agentes públicos dêem ciência no presente processo e sejam orientados a se atentarem ao atendimento telefônico como um dos canais de comunicação do órgão com a comunidade externa e interna, sendo imprescindível que haja seu atendimento. Os munícipes podem escolher, entre as opções destacadas pelo órgão, o meio que melhor lhe convém para solicitar informações ou mesmo, protocolar serviços, sendo o telefone um dos canais mais eficientes e de fácil acesso ao usuário do serviço público. 2. Que os responsáveis por cada ramal em seu setor possa, em caso de não atendimento das chamadas internas, dar retorno ao número indicado na bina dos aparelhos, uma vez que a comunicação interna entre setores da Prefeitura também está sendo prejudicado por esta prática. 3. Que seja revisto pelos setores, se há alguma falha no</p>	ÓRGÃO E UNIDADES TOMARAM CIÊNCIA DA RECOMENDAÇÃO PARA PROVIDÊNCIAS RELATIVAS ÀS RESPECTIVAS ÁREAS DE ATUAÇÃO
------------	-----------------------	--	--	---------------------------------------	---	--

					<p>funcionamento dos ramais e linhas telefônicas e, havendo esta situação, que haja a solicitação de reparo e correção pelos setores competentes. Que, caso estejam ocorrendo outras dificuldade recorrentes previstas em contrato, que sejam formalizadas para o fiscal do contrato para as devidas providências legais. 4. Que a Ouvidoria-Geral do Município seja informada dos setores e ramais telefônicos com problemas, por meio do Whatsapp (43) 3372-4530, bem como dos ramais a que as ligações devem ser redirecionadas de forma que não haja prejuízos no atendimento ao cidadão.</p>	
24/07/2024	19.002.132119/2024-34	Frequentes dúvidas geradas pelos órgãos e entidades sobre como proceder nos Pedidos de Acesso à Informação formulados via Ouvidoria-Geral do Município	Todos os Órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta	Precisa responder um Pedido de Acesso à Informação? A Ouvidoria ajuda você!	<p>1. Que o referido trabalho seja disseminado a todos os agentes públicos, facilitando o entendimento sobre a Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI) e emissão dos Pedidos de Acesso à Informação.</p>	ÓRGÃO E UNIDADES TOMARAM CIÊNCIA DA RECOMENDAÇÃO PARA PROVIDÊNCIAS RELATIVAS ÀS RESPECTIVAS ÁREAS DE ATUAÇÃO

		recebemos 02 (dois) processos			<p>1. Que seja revisada e, na sua inexistência, elaborado documento que regulamente a prestação dos serviços da CMTU, bem como dos fluxos administrativos, bem como uniformização dos canais de atendimento em prol do usuário do serviço público - referente unicamente à solicitação de serviços; 2. Que a Carta de Serviços ao Usuário dos Serviços Público seja melhorada e atualizada, facilitando o acesso da sociedade aos serviços prestados pela CMTU, proporcionando melhor entendimento e, conseqüentemente, acesso dos usuários a um serviço com mais agilidade e qualidade; 3. Que o SAC da CMTU, assim como os outros telefones contidos nos</p>	<p>Informamos que a demanda em questão exigirá um prazo maior para sua completa execução, considerando que envolve uma revisão minuciosa dos processos e a elaboração de regulamentações específicas relacionadas à prestação de serviços pela CMTU. Entretanto, esclarecemos que os estudos e levantamentos necessários já estão em andamento, com o objetivo de aprimorar os canais de comunicação e atendimento ao público. Reafirmamos nosso compromisso em garantir uma experiência mais eficiente e padronizada para os usuários dos serviços públicos, embora a implementação integral do processo exija uma análise. Ressaltamos que as cartas de serviços da Diretoria de Trânsito já foram devidamente atualizadas. Quanto aos atendimentos que exigem resposta imediata, estes sugerimos o mantimento das chamadas diretamente ao</p>
--	--	-------------------------------	--	--	--	--

09/09/2024	19.002.162556/2024-82	desta Companhia que, em resposta emitida pelos setores, seria informado ao cidadão informações incorretas sobre o papel desta Ouvidoria-Geral	CMTU	O Papel da Ouvidoria-Geral	<p>sites, sejam utilizado para a comunicação com os setores, e que os usuários, na ocasião de buscarem essa Companhia para formalização de demandas relativas ao art. 3º do Decreto Municipal 626/2024, ou seja, Denúncia, Reclamação, Elogio, Sugestão, Pedidos de Acesso à Informação e Simplifique sejam remetidos à esta Ouvidoria-Geral, sejam direcionados imediatamente para os canais da Ouvidoria-Geral; 4. Que os agentes públicos sejam treinados e orientados quanto aos novos procedimentos e em relação ao papel e procedimentos desta Ouvidoria-Geral; 5. Que as diretorias emitam respostas em relação às providências a serem tomadas até o dia 23/09/2024, bem como os agentes públicos deem ciência nos referidos documentos emitidos e nesta Recomendação.</p>	<p>numero 118, que oferece maior celeridade no atendimento, garantindo que as demandas urgentes sejam tratadas com a entrega rápida. As demais solicitações, conforme o disposto no art. 3º do Decreto Municipal nº 626/2024, que inclui Denúncias, Reclamações, Elogios, Sugestões, Pedidos de Acesso à Informação e Simplifique, serão submetidas ao setor de comunicação da CMTU, setor responsável, para disponibilização das informações no site da Cia. Adicionalmente, os agentes públicos responsáveis pelo processo serão devidamente orientados em relação aos novos procedimentos. Serão envolvidos os servidores dos setores de atendimento ao público, bem como gestores e colaboradores diretamente ligados ao atendimento das demandas, garantindo que todos sejam cumpridos integralmente com as novas diretrizes e preparados para seguir os procedimentos estabelecidos, garantindo um atendimento adequado e eficiente</p>
------------	-----------------------	---	------	----------------------------	--	---