

Cartilha ouvidoria

Sua voz transforma a gestão pública



O QUE É OUVIDORIA?

A Ouvidoria é o seu **canal de comunicação direta com a LOTTOPAR**. Ela existe para garantir que sua voz seja ouvida, que suas manifestações se transformem em melhorias reais na qualidade dos serviços prestados.

A Ouvidoria é mais que um canal, é a sua **ferramenta de participação e controle social** para fiscalizar e **aprimorar a gestão da LOTTOPAR**.

O QUE É UM AGENTE DE OUVIDORIA?

O Agente de Ouvidoria é o **profissional que atua como seu representante dentro da LOTTOPAR**. Ele é responsável por **receber, registrar e acompanhar** sua manifestação, garantindo que ela chegue ao setor correto e que você receba uma resposta clara e fundamentada.

O QUE VOCÊ PODE MANIFESTAR?

Você pode usar a Ouvidoria para diversos fins. Sua manifestação é sempre bem-vinda e tratada com seriedade e sigilo.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	O QUE É?	FINALIDADE
SUGESTÃO	Proposta de melhorias e inovações	Aperfeiçoar a gestão e estimular a participação do cidadão.
SOLICITAÇÃO	Pedido de assistência ou um serviço	Atender demandas e necessidades do cidadão.
INFORMAÇÃO	Atender demandas e necessidades do cidadão.	Atender demandas e necessidades do cidadão.
ELOGIOS	Reconhecer o bom trabalho	Incentivar o bom desempenho dos servidores e valorizar as boas práticas.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	O QUE É?	FINALIDADE
RECLAMAÇÕES	Expressar insatisfação	Otimizar a qualidade do serviço e a relação com o cidadão.
DENÚNCIAS	Comunicar irregularidades	Permitir investigação e a adoção de medidas disciplinares ou corretivas.

COMO REALIZAR SUA MANIFESTAÇÃO?

É simples e você pode escolher o canal que for mais conveniente.

CANAL DE ATENDIMENTO	COMO USAR?	MELHOR MOMENTO
PLATAFORMA ONLINE	Preencha o formulário no Portal da Ouvidoria. Você receberá um número de protocolo para acompanhar o caso.	Registro de qualquer tipo de manifestação de forma prática e acompanhamento online.
TELEFONE	Ligue para (41) 4009-3763 e relate sua manifestação verbalmente. Anote o número do protocolo.	Dificuldade de acesso à internet ou necessidade de orientação rápida.

CANAL DE ATENDIMENTO	COMO USAR?	MELHOR MOMENTO
E-MAIL INSTITUCIONAL	Envie sua mensagem para <u>ouvidoria@lottopar.pr.gov.br</u> .	Quando necessário anexar arquivos, ou relatar algo com mais detalhes.
PRESENCIAL	Vá até o local da Ouvidoria e relate sua manifestação ao atendente. Solicite o protocolo de registro.	Quando necessário uma explicação mais detalhada, apresentação de documentos ou apoio direto.

O QUE ACONTECE COM SUA MANIFESTAÇÃO APÓS O ENVIO?

Após enviar sua manifestação, o processo segue um fluxo transparente e com prazos definidos:

Recebimento e protocolo

A Ouvidoria recebe sua manifestação, gera um número de protocolo e confirma o recebimento.

Análise inicial e classificação

A equipe análise o conteúdo, classifica o tipo de manifestação (reclamação, denúncia, elogio, solicitação, etc.) e verifica se há informações suficientes para o encaminhamento.

Encaminhamento ao setor competente

Caso seja necessário apuração ou resposta técnica, a manifestação é encaminhada ao setor responsável.

Tratamento da manifestação

O setor responsável analisa o caso, toma as providências necessárias e elabora uma resposta fundamentada.

Análise da resposta pela ouvidoria

A Ouvidoria revisa a resposta do setor, garantindo que ela seja clara, objetiva e atenda à sua demanda.

Resposta ao cidadão

A resposta final é encaminhada ao cidadão pelo mesmo canal utilizado (ou outro canal escolhido), mantendo o registro no sistema.

Encerramento e avaliação

O processo é encerrado no sistema e arquivado. Em alguns casos, o cidadão pode avaliar o atendimento ou solicitar a reabertura.

QUAL O PRAZO DE RESPOSTA?

O prazo legal para a resposta é de 30 (trinta) dias, contados a partir do registro, podendo ser prorrogado por mais 30 dias, se a apuração for complexa.

Compromisso LOTTOPAR: Buscamos sempre trabalhar com um prazo de resposta menor que o legal, pois entendemos a importância da agilidade para o cidadão.

SEUS DIREITOS E DEVERES

DIREITOS



01 Registrar qualquer tipo de manifestação

sugestão, solicitação, pedidos de informação, reclamação, denúncia ou elogios.

02 Receber um número de protocolo

para o acompanhamento da manifestação, e solicitar reavaliação se não concordar com a resposta.

03 Obter resposta dentro dos prazos legais

de forma clara, objetiva e fundamentada, sobre as providências tomadas.



04 Ter garantido o sigilo ou o anonimato

especialmente em casos de denúncia. Sua identidade e dados pessoais são protegidos, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).



05 Contribuir para melhoria dos serviços públicos.

SEUS DIREITOS E DEVERES

DEVERES

01 Fornecer informações verdadeiras e completas ao registrar uma manifestação.

Utilizar canais oficiais, e evitar manifestações sobre o mesmo caso e canais diferentes.

02 Usar a Ouvidoria de forma responsável

contribuindo com críticas e sugestões construtivas, evitando denúncias falsas e ofensivas. Ajudando a aperfeiçoar os serviços públicos.

Manter respeito e cordialidade no contato com os servidores da Ouvidoria.



FORTALECENDO A DEMOCRACIA

Ao utilizar o canal da Ouvidoria, você está exercendo seu direito de cidadania e contribuindo ativamente para que a gestão pública seja mais transparente, ética e eficiente.

A Ouvidoria é a sua ferramenta para construir um serviço público melhor. Use-a!



ouvidoria@lottopar.pr.gov.br



(41) 4009-3763

Leonardo Teixeira da Silva



[Portal da Ouvidoria](#)