

## **Protocolo de Direito e Deveres dos Usuários da Ouvidoria**

**Objetivo:** Estabelecer diretrizes claras sobre os direitos e deveres dos usuários da ouvidoria, garantindo um atendimento justo, transparente e eficiente.

### **Direitos dos Usuários:**

1. **Acesso Igualitário:** Acesso igualitário à ouvidoria, independentemente de cargo, função ou posição social.
2. **Atendimento Digno:** Atendimento respeitoso, cortês e profissional.
3. **Privacidade e Confidencialidade:** Garantia de privacidade e confidencialidade em relação às informações prestadas.
4. **Informação Clara:** Receber informações claras e precisas sobre o andamento de sua demanda.
5. **Resposta Tempestiva:** Receber resposta às suas solicitações dentro do prazo estabelecido.
6. **Acompanhamento:** Acompanhar o andamento de sua demanda e receber atualizações sobre o status.
7. **Solução Eficaz:** Esperar solução eficaz para sua demanda, sempre que possível.

### **Deveres dos Usuários:**

1. **Fornecer Informações Precisas:** Fornecer informações precisas e verdadeiras sobre sua demanda.
2. **Respeitar os Atendentes:** Tratar os atendentes da ouvidoria com respeito e cortesia.
3. **Utilizar Linguagem Adequada:** Utilizar linguagem adequada e respeitosa ao se comunicar com a ouvidoria.
4. **Fornecer Documentação Necessária:** Fornecer documentação necessária para comprovar sua demanda, quando solicitada.
5. **Acompanhar o Andamento:** Acompanhar o andamento de sua demanda e responder às solicitações da ouvidoria.
6. **Não Usar a Ouvidoria para Fins Abusivos:** Não utilizar a ouvidoria para fins abusivos, como difamação ou calúnia.

7. Notificar Mudanças: Notificar a ouvidoria sobre qualquer mudança de contato ou informações relevantes.

### **Disposições Finais:**

1. A ouvidoria se compromete a seguir os princípios de transparência, imparcialidade e eficiência no atendimento às demandas dos usuários.
2. Os usuários que não cumprirem com os deveres estabelecidos neste protocolo poderão ter suas demandas reavaliadas ou arquivadas.
  - 2.1 São hipóteses que poderão ensejar o arquivamento:
    - a. Ausência de complementação de informação pelo usuário;
    - b. Manifestações sem elementos mínimos para tratamento;
    - c. O uso de linguagem desrespeitosa.
3. A ouvidoria se reserva o direito de revisar e atualizar este protocolo a qualquer momento, garantindo a ampla divulgação aos usuários, observados os Princípios Constitucionais e normativos legais pertinentes.

### **Implementação:**

Este protocolo entrará em vigor após sua aprovação e divulgação interna, cabendo à ouvidoria garantir sua implementação e cumprimento.