



PREFEITURA  
**SARANDI**  
GOVERNANDO PARA O POVO!

**Cartilha do Cidadão**

**OUVIDORIA**

**MUNICIPAL**

**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO**



## O que é a ouvidoria?

As ouvidorias públicas são espaços de controle, participação social e combate à corrupção. A função da Ouvidoria é ser a “voz” do cidadão, a “ponte” com a Administração Pública, em relação às suas manifestações quanto à prestação de serviços públicos e a conduta dos servidores.

Através destas manifestações é possível realizar melhorias para toda a sociedade.

## Quem pode recorrer a ouvidoria?

A Ouvidoria Municipal poderá ser acionada por qualquer cidadão sem distinção.

## Quando recorrer à ouvidoria?

Sempre que houver a necessidade de comunicação com o órgão público.

## O que é preciso para registrar uma manifestação?

Ao formular a sua manifestação, tente usar uma linguagem simples e objetiva, indicando o máximo de informações possível, como datas, locais, nomes, endereços, etc. conforme o caso, a respeito dos fatos e especifique o que deseja, pois desta forma, as respostas também serão mais completas e de qualidade.

## Quais são os tipos de manifestação?

- **Sugestão:** proposição de ideia ou desburocratização de um serviço público;
- **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação em relação a um atendimento ou serviço prestado;
- **Solicitação:** Solicitação de informação ou esclarecimento sobre a prestação de serviços públicos.
- **Reclamação:** reportar uma insatisfação relativa aos serviços ou atendimento prestado;
- **Denúncia:** suposto ato ilícito de um serviço prestado ou do funcionamento de Órgão ou Entidade da Administração Municipal Direta, Indireta e Autárquica.

## Como posso fazer minha manifestação?

- Através do Formulário Eletrônico da Ouvidoria Municipal disponibilizado no site da Prefeitura, no endereço eletrônico [www.sarandi.pr.gov.br](http://www.sarandi.pr.gov.br), na aba “Ouvidoria”.
- Por meio do 0800 115 5050, número destinado exclusivamente para atendimento de questões da Ouvidoria Municipal.
- De forma presencial, onde ao final do atendimento será informado o número de protocolo para acompanhamento.

- O usuário poderá apresentar suas manifestações por meio do canal de comunicação WhatsApp através do nº (44) 3126-9686 devendo informar os dados mínimos para a abertura da manifestação, mensagem de texto clara e objetiva. Não serão aceitas mensagens de áudio, chamadas de áudio ou vídeo, apenas FOTOS, se assim achar necessário.
- Por meio de correspondência escrita, em envelope lacrado, endereçado à Ouvidoria Municipal - Praça Ipiranga, 225, Centro - Sarandi - PR, CEP: 87111-005, ou na Caixa Postal nº 71 da Prefeitura do Município de Sarandi, endereçada à Ouvidoria Municipal. Não serão aceitos correspondências protocoladas em outros órgãos.

### É obrigatória a identificação?

A identificação do usuário não é obrigatória, mas é desejável na medida em que contribui com a instrução das manifestações.

## Fluxo das manifestações

**Recepção:** acolhimento da manifestação pelo servidor por meio de um dos canais de atendimento.

**Análise:** ouvidoria analisa, classifica e identifica o local para o qual a manifestação deve ser encaminhada.

**Encaminhamento:** remeter ao responsável do órgão habilitado pela resposta.

**Acompanhamento:** a Ouvidoria acompanha todas as etapas do andamento da manifestação. A resposta ao cidadão deve ser objetiva e imparcial.

**Resposta:** deverá ser adequada ao cidadão, de forma clara e objetiva. A resposta satisfatória não significa o atendimento à solicitação do cidadão, mas sim uma resposta esclarecedora, sincera e completa,

## Fluxo de atendimento da Ouvidoria Municipal

Ação	Responsável
Recepção da Manifestação	Ouvidoria Municipal e estagiários da Controladoria Geral
Triagem/classificação	Ouvidoria Municipal
Encaminhamento aos setores competentes	Ouvidoria Municipal
Respostas das manifestações	Secretarias Municipais
Elaboração e envio da respostas final/conclusiva ao cidadão	Ouvidoria Municipal

## Relação de responsáveis pelas demandas da Ouvidoria Municipal

### **OUVIDORIA MUNICIPAL**

Adrielli Priscila Machado

### **OUVIDORIA DA GUARDA MUNICIPAL**

Alessandro Adauto de Moura

### **OUVIDORIA SUS**

Edilaine Gandolfo

### **OUVIDORIA ÁGUAS DE SARANDI**

Maria Cristiane Silva Soares  
Gabriella Machado de Oliveira Rodrigues  
Maria Isabele da Silva

## **OUVIDORIA CÂMARA MUNICIPAL DE SARANDI**

João Lucas Figueiredo de Lima

## **GABINETE DO PREFEITO**

Amanda Medeiros de Souza - Administrativo

## **SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO**

Paola Teixeira Costa de Oliveira - Administrativo

## **SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**

Brasílio Pakeshi Mitsuda - Administrativo  
Ivonete da Silva Marcolino - Administrativo

## **SECRETARIA DE EDUCAÇÃO**

Juliana Hilaria de Lima Lopes - Administrativo  
Sheisa Cyleia Sargi - Nutrição Escolar  
Cristiane Aparecida Paulino Cardoso - Transporte Escolar

## **SECRETARIA DE ESPORTE**

Nilton Gabriel Brasil - Administrativo

## **SECRETARIA DE FAZENDA**

Hugo Leonardo Bezerra da Rocha - Alvará  
Flávia Cristina Gonçalves - Tributos

## **SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE**

Débora Aline Signorini - Trânsito e Transporte  
Cleber Henrique Ferreira Luz- Guarda Municipal

## **SECRETARIA DE URBANISMO**

Luisa Michico Abe - Habitação  
Eder Euclides do Nascimento - Cemitério  
Eduardo Aparecido Sona Kun - Secretário  
Lorem Barros Macedo - Administrativo  
Marcela Malvezi Lopes - Coordenadora  
Luiz Felipe Sanches Santana - Administrativo

## **SECRETARIA DE SAÚDE**

Matheus Silva Brasil - Vigilância Sanitária  
Roseli dos Santos Barbosa - Vigilância Ambiental

## **DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO**

Vinicuis Rafael Andrea - Administrativo  
Danilo Bifoni - Administrativo

## **SECRETARIA DA MULHER**

Josemery Blasques Morales - Administrativo

## **SECRETARIA DE CULTURA**

Cezar Felipe Cardozo Farias - Administrativo

## **SECRETARIA DE PLANEJAMENTO**

Raissa Menegaldo de Sarro - Administrativo

## **Prazo de resposta e seu acompanhamento**

As manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal, desde que descritas de modo a atender padrões mínimos de coerência, será oferecida resposta conclusiva, no prazo de até 30 dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa. Dentro do prazo estabelecido, a Ouvidoria poderá solicitar complementação das informações, caso sejam insuficientes, via sistema da Ouvidoria, sendo que ficará disponível para a complementação por parte do cidadão, o prazo de 5 dias, podendo ser prorrogada por igual período.

## Local e horário de atendimento da Ouvidoria Municipal

A Ouvidoria Municipal fica localizada na Praça Ipiranga, nº 225, Centro - Sarandi/PR. O horário de atendimento é das 8:00 às 11:30 e das 13:00 às 17:30 de segunda à sexta-feira.



**Cartilha do Cidadão**

**OUIDORIA**

**MUNICIPAL**