PREFEITURA
SARANDI
GOVERNANDO PARA O POVO!

Cartilha do Cidadão

OUVIDORIA MUNICIPAL

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Carlos Alberto de Paula Junior
Prefeito Municipal

Elizângela A. de Freitas Almeida
Controladora Geral

Adrielli Priscila Machado
Ouvidora Municipal

Arthur Hosner B. Nadaluti
Editor e Diagramador

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, 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.

• Por e-mail: As manifestações também poderão ser encaminhadas pelo endereço eletrônico ouvidoriamunicipal@sarandi.pr.gov.br, por meio de mensagem escrita, clara e objetiva, contendo as informações necessárias para o registro e a análise da demanda.

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 - Adminsitrativo

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

Amanda Rampani - Administrativo
Paola Teixeira Costa de Oliveira - Administrativo

SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Brasílio Pakeshi Mitsuda - 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
Izael Carvalho dos Santos - Tributos

SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE

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

SECRETARIA DE URBANISMO

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

Dalva de Souza - Vigilância Sanitária
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

OUVIDORIA MUNICIPAL