



PREFEITURA DE
SARANDI

CONSTRUINDO
UMA NOVA
HISTÓRIA

Cartilha do Cidadão

OUVIDORIA

MUNICIPAL

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

A decorative border of various icons surrounds the text. The icons include a Wi-Fi signal, a computer monitor, a play button, a keyboard, a smartphone, a pencil, a star, a speech bubble, a magnifying glass, a document, a calendar, a clock, a gear, a lightbulb, a speech bubble with a checkmark, a speech bubble with an 'X', a speech bubble with a question mark, a speech bubble with a plus sign, a speech bubble with a minus sign, a speech bubble with a star, a speech bubble with a heart, a speech bubble with a smiley face, a speech bubble with a sad face, a speech bubble with a neutral face, a speech bubble with a surprised face, a speech bubble with a shocked face, a speech bubble with a disgusted face, a speech bubble with a angry face, a speech bubble with a happy face, a speech bubble with a neutral face, a speech bubble with a surprised face, a speech bubble with a shocked face, a speech bubble with a disgusted face, a speech bubble with a angry face, a speech bubble with a happy face.

Walter Volpato

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?

Quando o cidadão não se sentir atendido de forma eficiente, ou seja, depois que tiver entrado em contato com o setor que deveria ter solucionado o problema e ele não tenha sido resolvido de forma adequada.

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 de aprimoramento de políticas e serviços;
- **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.
- **Solicitação de simplificação:** se você acha a prestação de um serviço público muito burocrática, poderá apresentar uma forma de simplificá-lo.

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 Municipal 156”.
- Por meio do trídígito 156, 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 n° (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 n° 71 da Prefeitura do Município de Sarandi, endereçada à Ouvidoria Municipal.

É obrigatória a identificação?

A identificação do usuário não é obrigatória, mas é desejável na medida em que contribui com a instrução das manifestações. O anonimato será garantido quando solicitado.

O que devo informar nas manifestações?

Se faz necessário usar uma linguagem simples e objetiva, indicando o máximo de informações possíveis, como datas, locais, nomes e endereços, a respeito dos fatos e especifique o que deseja, pois desta forma, as respostas também serão mais completas e de qualidade.

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,

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.

O cidadão poderá acompanhar o andamento de sua manifestação pelo site da Prefeitura Municipal, na aba “Ouvidoria Municipal 156” com o número de protocolo ou ainda por contato telefônico através do número 156.

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