



# CARTILHA DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE PALMEIRA-PR

Orientações para o cidadão utilizar a Ouvidoria  
Municipal como instrumento de participação social.

**CIDADÃO**, essa cartilha foi elaborada para  
você conhecer e utilizar os serviços da  
Ouvidoria Geral do Município de Palmeira.

COM BASE NA LEI COMPLEMENTAR Nº 29 DE 29 DE SETEMBRO DE 2023



Assessoria Consinter  
Controles Públicos

**PALMEIRA**  
Prefeitura Municipal

# CARTILHA DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE PALMEIRA-PR

## O QUE É A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE PALMEIRA-PR?

É uma unidade da Prefeitura, vinculada a Controladoria Geral do Município, que se constitui em um canal de comunicação entre o cidadão e os diversos setores do Município, acolhendo suas demandas e zelando pela garantia da qualidade dos serviços públicos.

Ela é um espaço aberto para que a sociedade se manifeste e participe da Gestão Pública, contribuindo para a melhoria dos serviços e das políticas públicas.

Além de garantir o Controle Social, a criação da Ouvidoria Geral do Município visa atender a Lei nº 13.460/2017, que estabeleceu normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.



## COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

- 1 Promover a participação do usuário na administração pública;
- 2 Acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- 3 Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- 4 Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário;
- 5 Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações dos usuários; e
- 6 Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o Município.



# CARTILHA DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE PALMEIRA-PR

## CANAIS DE COMUNICAÇÃO



### CORRESPONDÊNCIA CONVENCIONAL

O cidadão pode enviar correspondência para o endereço da prefeitura: Rua Luiza Trombini Malucelli, n.º 134, Centro Cívico, Palmeira – PR.

### ATENDIMENTO PRESENCIAL

O cidadão pode se dirigir a sala da Controladoria Geral no prédio da Prefeitura Municipal e falar diretamente com o Ouvidor Geral.



### TELEFONE

O cidadão pode entrar em contato com o número da Ouvidoria Geral através do aplicativo de mensagens WhatsApp [42 3909-5012] e falar diretamente com a Ouvidoria Geral.

### E-MAIL

O cidadão poderá enviar e-mail para o seguinte endereço: [ouvidoria@palmeira.pr.gov.br](mailto:ouvidoria@palmeira.pr.gov.br)



### FORMULÁRIO ELETRÔNICO

O cidadão pode registrar sua manifestação através de preenchimento de formulário eletrônico com informações sobre a manifestação, disponível no portal da prefeitura através do seguinte link: <https://palmeira.eloweb.net/protocolo/ouvidoria>



OUVIDORIA  
CIDADÃ

# CARTILHA DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE PALMEIRA-PR

## TIPOS DE MANIFESTAÇÕES



### ELOGIO

Ato de reconhecimento e/ou demonstração de satisfação sobre os serviços oferecidos ou atendimento recebido no Município.

### RECLAMAÇÃO

Ato de demonstração de insatisfação relativa ao serviço público.



### DENÚNCIA

Comunicação de irregularidades ocorridas no Município ou de práticas negligentes ou abusivas por servidores, bem como prática de ato ilícito.

### SUGESTÃO

Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município.



### SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES

Solicitação de informação ou esclarecimentos sobre os serviços públicos prestados pelo Município.

**Manifestação é a expressão do direito de participação social pelo cidadão, com o objetivo de contribuir para melhorar os serviços oferecidos pelo Município.**



# CARTILHA DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE PALMEIRA-PR

## QUEM PODE REGISTRAR MANIFESTÃO NA OUVIDORIA?

- Gestores
- Servidores
- Prestadores de serviços
- Estagiários
- Todo cidadão



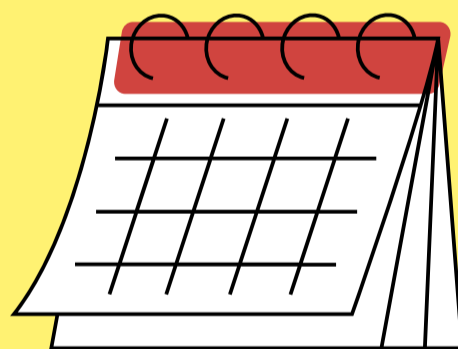
## PRAZO PARA AS RESPOSTAS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Geral do Município deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias, que pode ser prorrogado por mais 30 (trinta) dias, caso haja justificativa.



## PRECISO ME IDENTIFICAR PARA REGISTRAR MANIFESTAÇÃO NA OUVIDORIA?

Você poderá realizar a manifestação de forma identificada, onde seus dados ficarão disponíveis somente para a Ouvidoria, com o devido sigilo ou de forma anônima, onde não há necessidade de identificação do cidadão.



## ATENÇÃO!

Se as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria solicitará ao usuário a sua complementação.

O usuário deverá fazer a complementação no prazo de 20 dias.



# CARTILHA DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE PALMEIRA-PR

## Entendendo o Fluxo da Ouvidoria

Conheça os procedimentos administrativos relativos à análise e efetiva resolução das manifestações dos usuários:



1

Recebimento da manifestação no canal de atendimento

2

Emissão de comprovante de recebimento da manifestação

3

Análise e obtenção de informações junto às unidades responsáveis

4

Ciência ao usuário com resposta esclarecedora e completa

## PONTOS DE ATENÇÃO

Em caso de manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições, a Ouvidoria deverá orientar o usuário para o órgão competente.

É vedado a ouvidoria impor ao usuário quaisquer exigências relativas à motivação da manifestação e recusar o recebimento de manifestações.

Será assegurada a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, sujeitando-se o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.



# CARTILHA DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE PALMEIRA-PR

## REGISTRE SUA MANIFESTAÇÃO



SE A SUA DEMANDA FOR REFERENTE AO SUS, AS MANIFESTAÇÕES SÃO TRATADAS DIRETAMENTE PELA OUVIDORIA DO DO SUS, LOCALIZADA NA SECRETARIA DE SAÚDE.



**Endereço:** Rua XV de Novembro, 761 – ao lado do Setor de Transporte da Secretaria de Saúde, Palmeira – PR.



**Telefone:** (42) 99810-1739 (somente WhatsApp)



**E-mail:** [ouvidoriasuspalmeira@gmail.com](mailto:ouvidoriasuspalmeira@gmail.com)



**Horário de atendimento:** segunda a sexta-feira das 08h às 12h e das 13h às 17h

Mas não se preocupe, a Ouvidoria do SUS é integrada à Ouvidoria Geral do Município.



# CARTILHA DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE PALMEIRA-PR

## CONHEÇA O ESPAÇO DA OUVIDORIA GERAL



**QUANDO VOCÊ  
PARTICIPA DA  
GESTÃO,  
O MUNICÍPIO  
MELHORA.**

Se você quiser conhecer as melhorias realizadas na prestação de serviços públicos decorrente das manifestações na Ouvidoria, acesse o Relatório de Gestão Semestral disponível na página oficial do Município.



**PALMEIRA**  
Prefeitura Municipal