



# CARTILHA DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE PALMEIRA-PR

**SERVIDOR**, essa cartilha foi elaborada para você conhecer e utilizar os serviços da Ouvidoria Geral do Município de Palmeira como instrumento de participação social e compreender as suas responsabilidades perante a Ouvidoria.

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

## CONHEÇA AS COMPETÊNCIAS DO OUVIDOR GERAL DO MUNICÍPIO

1

Promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017;

2

Acompanhar a elaboração, atualização e manutenção da Carta de Serviços ao Usuário na sua área de atuação, de acordo com o artigo 7º da Lei Federal nº 13.460/2017;

3

Incentivar e propor medidas para a participação, a transparência, o acesso à informação e o controle social;

4

Definir sistemas, formulários e demais documentos padrão a serem utilizados nas atividades da ouvidoria;

5

Receber, analisar, encaminhar às autoridades competentes e responder todos os tipos de manifestação (elogio, denúncia, reclamação, sugestão e solicitação) recebidas pelos seus canais de comunicação disponíveis aos usuários do serviço público em linguagem acessível e de fácil compreensão;

6

Monitorar o tratamento e a efetiva conclusão das ocorrências registradas, junto às unidades, desde o recebimento da manifestação até o envio da resposta ao usuário do serviço público;

7

Exigir respostas coerentes e dentro do prazo estabelecido das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhados e levar ao conhecimento do chefe do poder executivo os eventuais descumprimentos;

8

Manter base de dados sobre todas as manifestações recebidas pela ouvidoria;

9

Sistematizar as informações, consolidar e divulgar relatórios e estatísticas e propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação dos serviços públicos;

10

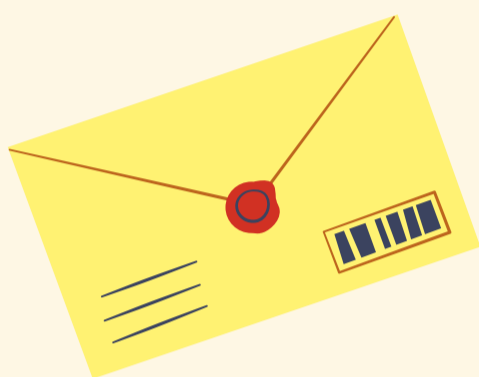
Criar mecanismos de avaliação do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos;

11

Elaborar semestralmente, Relatório de Gestão, que deverá consolidar as informações recebidas através de manifestações, seu tratamento e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

# CARTILHA DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE PALMEIRA-PR

## CANAIS DE COMUNICAÇÃO



### CORRESPONDÊNCIA CONVENCIONAL

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

### ATENDIMENTO PRESENCIAL

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



### TELEFONE

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

### E-MAIL

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



### FORMULÁRIO ELETRÔNICO

O servidor 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?

Todo e qualquer cidadão pode registrar manifestação na Ouvidoria.

Mas se você é Gestor, servidor público, prestador de serviço ou estagiário em alguma unidade organizacional do Município, também poderá contribuir com a melhoria dos serviços públicos através do canal da Ouvidoria Geral.



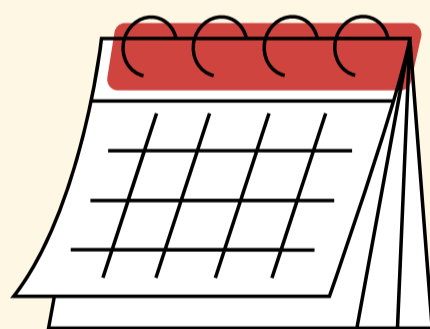
## PRAZO PARA AS RESPOSTAS DA OUVIDORIA

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.

Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de 05 (cinco) dias encaminhá-la às secretarias ou departamentos responsáveis para providências.



# CARTILHA DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE PALMEIRA-PR

## PRAZOS E RESPONSABILIDADES DAS UNIDADES DO MUNICÍPIO

Para atendimento das manifestações, a Ouvidoria poderá solicitar informações às Secretarias e Departamentos responsáveis pela tomada de providências.

As Secretarias e Departamentos deverão responder à Ouvidoria geral no prazo de 20 (vinte) dias, contados da data de recebimento da manifestação pela ouvidoria, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa.



## ATENÇÃO, SERVIDOR!

O atraso injustificado e/ou a ausência de resposta para a Ouvidoria, por parte das áreas responsáveis pela tomada de providências, bem como da ouvidoria para o cidadão, constituem-se em ilícitos, nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011, ensejando responsabilidade do agente público.



**OUVIDORIA  
CIDADÃ**



# 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

## CONHEÇA O RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA GERAL

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.



### PASSO A PASSO:

#1

Ao acessar a página oficial do Município, clique em "Transparência" na barra superior e, posteriormente, clique em "Portal da Transparência".

#2

Na sequência, deslize o cursor em cima de "Ouvidoria" e clique em "Relatórios".

#3

Após isso, clique na 3ª opção de "Relatórios - Ouvidoria".

#4

Agora, é só deslizar para cima e escolher o período que deseja verificar o relatório.

O Relatório de Gestão é o documento que consolida as informações recebidas através de manifestações, seu tratamento e, com base nelas, aponta falhas e melhorias na prestação de serviços públicos.

### Através do Relatório de Gestão, você poderá conhecer:

1

O número de manifestações recebidas segregada por assunto;

2

Os motivos das manifestações;

3

A análise dos pontos recorrentes; e

4

As providências adotadas pelo Município nas soluções apresentadas.

# 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



**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.

Mas se sua demanda se trata de infrações ao Código de Ética do Servidor, registre sua manifestação através da Ouvidoria do Servidor, disponível no Portal Eletrônico 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.**



**PALMEIRA**  
Prefeitura Municipal