



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.



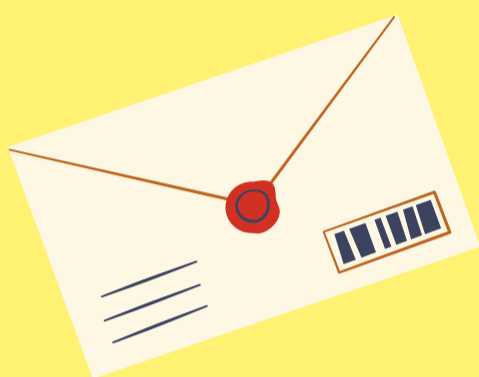
COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

- 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



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



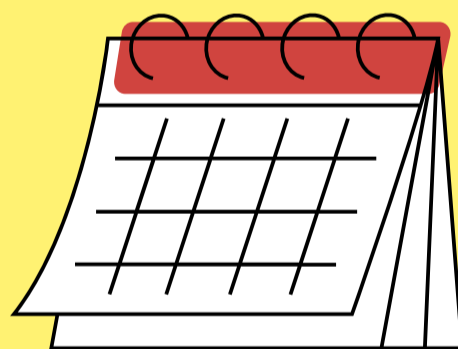
PRAZO PARA AS RESPOSTAS DA OUVIDORIA

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



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