

CARTILHA DO CIDADÃO

OUVIDORIA

MUNICIPAL

**CONTROLADORIA GERAL
DO MUNICÍPIO**



PREFEITURA DE
APUCARANA

Cuidando das pessoas
Construindo o futuro



Rodolfo Mota

PREFEITO MUNICIPAL

Marcelo Barros

CONTROLADOR GERAL

Juliano M. Prado dos Santos

OUVIDOR MUNICIPAL



PREFEITURA DE
APUCARANA

Cuidando das pessoas
Construindo o futuro

O que é a ouvidoria?

A ouvidoria é um canal para você apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. No serviço público, a ouvidoria é uma espécie de “ponte” entre você e a Administração Pública. Através destas manifestações é possível realizar melhorias para toda a sociedade.

A Ouvidoria Pública se apresenta como mais um dos instrumentos da democracia participativa, através da Lei nº 13.460, de 26 de julho de 2017, pois é um setor da Administração que permite o diálogo entre o cidadão, usuário dos serviços públicos, e as unidades de gestão. Esta mediação legitima a Ouvidoria como importante instrumento de controle social, pois a análise das manifestações recebidas serve de base para informar os gestores públicos sobre problemas e dificuldades existentes, de modo a provocar a melhoria dos serviços públicos prestados.

Quem pode recorrer à 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 uma manifestação?

A manifestação é uma forma de o cidadão expressar para a ouvidoria suas dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido. Assim, pode auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos.

Quais são os tipos de manifestação?

- **DENÚNCIA:** Se você quer comunicar a ocorrência de um ato ilícito ou uma irregularidade praticada contra a administração pública. Também pode ser usada para denunciar uma violação aos direitos humanos. Em alguns casos, a sua manifestação não será classificada como uma denúncia e sim uma solicitação.
- **RECLAMAÇÃO:** Se você quer demonstrar a sua insatisfação com um serviço público. Você pode fazer críticas, relatar ineficiência. Também se aplica aos casos de omissão. Por exemplo, você procurou um atendimento ou serviço, e não teve resposta.
- **SOLICITAÇÃO:** Se você espera um atendimento, uma informação ou a prestação de um serviço.
- **SUGESTÃO:** Se você tiver uma ideia, ou proposta de melhoria dos serviços públicos.
- **ELOGIO:** Se você foi bem atendido e está satisfeito com o atendimento ou com o serviço que foi prestado.

Como posso fazer minha manifestação?

As manifestações podem ser encaminhadas à Ouvidoria Municipal pelos seguintes canais:

- **Formulário eletrônico**, disponível no site da Prefeitura de Apucarana: www.apucarana.pr.gov.br, na aba “Ouvidoria”;
- **Telefone:** (43) 3422-4000, ramal 300;
- **Atendimento presencial**, na sede da Prefeitura de Apucarana;
- **WhatsApp:** (43) 99626-7658.

Qual o local e o horário de atendimento?

A Ouvidoria Municipal está localizada na sede da Prefeitura de Apucarana, na Rua Professor Erasto Gaertner, nº 25 – Centro – Apucarana/PR. O horário de atendimento é de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

O que é preciso para registrar uma manifestação?

Ao registrar sua manifestação, procure utilizar uma linguagem clara e objetiva, incluindo o máximo de informações possível — como data, local, nomes e demais detalhes relevantes. Essas informações são fundamentais para que a resposta seja mais completa, precisa e de qualidade.

É obrigatória a identificação?

A identificação do usuário não é obrigatória.

Qual o prazo para a resposta?

As manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal, desde que apresentadas com informações mínimas e de forma coerente, receberão resposta conclusiva no prazo de até 30 dias, contados a partir do recebimento. Esse prazo poderá ser prorrogado por igual período, mediante justificativa formal. O cidadão pode acompanhar o andamento de sua manifestação pelo site da Prefeitura de Apucarana (www.apucarana.pr.gov.br), na aba “Protocolo”, utilizando o número do protocolo, ou ainda por meio de contato telefônico.

Fluxo das manifestações

01

RECEPÇÃO: a Ouvidoria acolhe a manifestação por meio de um dos canais de atendimento.

02

ANÁLISE: a Ouvidoria analisa, classifica e identifica o local para o qual a manifestação deve ser encaminhada.

03

ENCAMINHAMENTO: A Ouvidoria encaminha a manifestação para o setor responsável por dar uma resposta.

04

ACOMPANHAMENTO: a Ouvidoria acompanha todas as etapas do andamento da manifestação.

05

RESPOSTA: A resposta ao cidadão deve ser clara, objetiva e adequada, oferecendo esclarecimentos sinceros e completos, para garantir compreensão.

CARTILHA DO CIDADÃO
**OUVIDORIA
MUNICIPAL**



PREFEITURA DE
APUCARANA

Cuidando das pessoas
Construindo o futuro