



OUVIDORIA MUNICIPAL

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Municipal de Sengés é o canal oficial de comunicação entre você, cidadão, e a administração pública municipal. Nosso objetivo é receber, analisar e encaminhar suas manifestações, contribuindo para o aprimoramento dos serviços públicos e fortalecendo a participação cidadã na gestão municipal.

Missão: Promover a participação cidadã e a melhoria contínua dos serviços públicos municipais através do diálogo transparente entre a população e a administração.

SERVIÇOS OFERECIDOS

1. RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÕES

- **Reclamações:** Sobre problemas nos serviços públicos municipais
- **Sugestões:** Propostas para melhoria dos serviços
- **Denúncias:** Irregularidades na administração pública
- **Elogios:** Reconhecimento de bons serviços prestados
- **Solicitações de Informação:** Pedidos de esclarecimentos sobre atos públicos

2. ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS

- Protocolo e registro de manifestações
- Encaminhamento aos órgãos competentes
- Monitoramento da tramitação
- Resposta fundamentada ao cidadão



OUVIDORIA MUNICIPAL

3. ORIENTAÇÃO AO CIDADÃO

- Esclarecimentos sobre direitos e deveres
- Orientação sobre procedimentos administrativos
- Informações sobre canais de atendimento

4. MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

- Intermediação entre cidadão e administração
- Busca de soluções consensuais
- Prevenção de litígios

REQUISITOS E DOCUMENTOS

PARA MANIFESTAÇÕES IDENTIFICADAS:

- **Documento de identidade:** RG, CPF ou CNH
- **Dados de contato:** Endereço, telefone ou email (opcional)
- **Descrição clara:** Relato detalhado da situação

PARA MANIFESTAÇÕES ANÔNIMAS:

- **Nenhum documento obrigatório**
- **Descrição detalhada:** Informações suficientes para análise
- **Localização:** Endereço ou referência do fato (quando aplicável)

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS:

- Data e local do ocorrido



OUVIDORIA MUNICIPAL

- Descrição clara dos fatos
- Órgão ou servidor envolvido (se conhecido)
- Documentos comprobatórios (se houver)

PRINCIPAIS ETAPAS DE PROCESSAMENTO

ETAPA 1 - RECEBIMENTO (1º dia)

- Registro da manifestação no sistema
- Geração de número de protocolo
- Confirmação de recebimento ao cidadão

ETAPA 2 - ANÁLISE PRELIMINAR (até 3º dia)

- Verificação da competência municipal
- Classificação do tipo de manifestação
- Análise de admissibilidade

ETAPA 3 - ENCAMINHAMENTO (até 5º dia)

- Direcionamento ao órgão competente
- Solicitação de informações ou providências
- Estabelecimento de prazo para resposta

ETAPA 4 - ACOMPANHAMENTO (durante todo o processo)

- Monitoramento da tramitação
- Cobrança de respostas pendentes



OUVIDORIA MUNICIPAL

- Solicitação de informações complementares

ETAPA 5 - RESPOSTA (até 30º dia)

- Consolidação das informações recebidas
- Elaboração de resposta fundamentada
- Envio da resposta ao cidadão

PREVISÃO DE PRAZOS

PRAZO PADRÃO:

- **30 dias** para resposta completa
- Contagem a partir do registro na Ouvidoria

PRORROGAÇÃO:

- **Até 60 dias** em casos complexos
- Mediante justificativa expressa
- Comunicação prévia ao interessado

CASOS URGENTES:

- **Até 20 dias** para situações de risco
- Priorização conforme gravidade
- Acompanhamento diferenciado

FORMAS DE ACESSO E CONTATO

ATENDIMENTO PRESENCIAL



OUVIDORIA MUNICIPAL

- **Local:** Prefeitura Municipal de Sengés
- **Endereço:** Travessa Senador Souza Naves, nº 95 - Centro
- **Horário:** Segunda a sexta-feira, das 8h às 17h
- **Atendimento:** Gabinete da Ouvidoria

ATENDIMENTO DIGITAL

- **Email:** ouvidoria@senges.pr.gov.br
- **Sistema Federal:** www.falabr.cgu.gov.br
- **Site Municipal:** www.senges.pr.gov.br (formulário online)
- **Disponibilidade:** 24 horas por dia, 7 dias por semana

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

- **Telefone:** (43) 3567-1222
- **Horário:** Segunda a sexta-feira, das 8h às 17h
- **Atendimento:** Direto com o Ouvidor Municipal

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

ATENDIMENTO PERSONALIZADO

- Escuta ativa e respeitosa
- Orientação clara sobre procedimentos
- Acompanhamento individualizado

PROCESSAMENTO DIGITAL



OUVIDORIA MUNICIPAL

- Registro eletrônico de manifestações
- Tramitação digital entre setores
- Controle automatizado de prazos

RESPOSTA QUALIFICADA

- Análise técnica especializada
- Resposta fundamentada e clara
- Linguagem acessível ao cidadão

ACESSIBILIDADE

- Atendimento a pessoas com deficiência
- Múltiplos canais de acesso
- Gratuidade total dos serviços

COMPROMISSOS DE QUALIDADE

NOSSOS COMPROMISSOS:

- Atendimento respeitoso e cordial
- Confidencialidade das informações
- Imparcialidade na análise
- Transparência no processo
- Resposta dentro do prazo estabelecido
- Linguagem clara e acessível



OUVIDORIA MUNICIPAL

- Acompanhamento até a solução

INDICADORES DE DESEMPENHO:

- **Meta de prazo:** 95% das respostas em até 30 dias
- **Satisfação:** Pesquisa anual com usuários
- **Resolubilidade:** Acompanhamento das soluções efetivas
- **Transparência:** Relatório anual de atividades

SEUS DIREITOS COMO USUÁRIO

VOCÊ TEM DIREITO A:

- Atendimento com urbanidade e respeito
- Informações claras sobre procedimentos
- Anonimato quando solicitado
- Acompanhamento da tramitação
- Resposta fundamentada e tempestiva
- Recurso em caso de insatisfação
- Acesso gratuito a todos os serviços

PROTEÇÃO DE DADOS:

- Seus dados pessoais são protegidos conforme a LGPD
- Acesso restrito apenas ao Ouvidor Municipal
- Uso exclusivo para finalidades da manifestação



OUVIDORIA MUNICIPAL

- Direito de correção, exclusão e portabilidade

LOCAIS PARA MANIFESTAÇÕES SOBRE NOSSOS SERVIÇOS

AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA:

Se você não ficou satisfeito com nosso atendimento, pode manifestar-se:

1. Diretamente ao Ouvidor:

- Email: ouvidoria@senges.pr.gov.br
- Telefone: (43) 3567-1222

2. Controladoria Geral do Município:

- Para questões de irregularidades no atendimento

3. Pesquisa de Satisfação:

- Participação anual obrigatória
- Avaliação dos serviços prestados
- Contribuição para melhorias

EXEMPLOS PRÁTICOS

COMO FAZER UMA RECLAMAÇÃO:

Situação: Buraco na rua prejudicando o trânsito **Como proceder:**

1. Acesse um de nossos canais
2. Informe: localização exata, descrição do problema, riscos envolvidos
3. Acompanhe a resposta em até 30 dias



OUVIDORIA MUNICIPAL

COMO SOLICITAR INFORMAÇÃO:

Situação: Dúvidas sobre documentos para licenciamento **Como proceder:**

1. Entre em contato conosco
2. Descreva claramente sua dúvida
3. Informe o tipo de atendimento desejado
4. Receba orientação completa

COMO FAZER UMA DENÚNCIA:

Situação: Irregularidade em obra pública **Como proceder:**

1. Relate os fatos observados
2. Informe local, data e circunstâncias
3. Anexe fotos ou documentos (se houver)
4. Aguarde apuração e resposta

INFORMAÇÕES DE CONTATO

OUVIDOR MUNICIPAL

Nome: Leandro de Oliveira Campos

Cargo: Ouvidor Municipal

Nomeação: Portaria nº 3.132/2025

Email: ouvidoria@senges.pr.gov.br

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO



OUVIDORIA MUNICIPAL

- **Presencial e telefônico:** Segunda a sexta, 8h às 17h
- **Digital:** 24 horas por dia, todos os dias
- **Resposta:** Até 30 dias úteis

ENDEREÇO COMPLETO

Ouvidoria Municipal de Sengés

Travessa Senador Souza Naves, nº 95 Centro - CEP: 84220-000 Sengés - Paraná

FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

Esta Carta de Serviços está fundamentada em:

- Lei Federal nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário)
- Decreto Municipal nº 3.424/2022 (Ouvidoria Municipal)
- Decreto Municipal nº 4.856/2025 (Alterações)
- Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação)

PARTICIPE. FISCALIZE. CONTRIBUA.

LEANDRO DE OLIVEIRA CAMPOS

Ouvidor Municipal

Portaria 3.132/2025