



PERGUNTAS FREQUENTES - OUVIDORIA

Data de publicação: 11 de novembro de 2025

Categoria: Ouvidoria

01- O que é Ouvidoria? A Ouvidoria é um canal de comunicação direto entre a população e a administração municipal, onde os cidadãos podem registrar manifestações como reclamações, sugestões, elogios e denúncias. Ela atua como uma ponte entre a população e a prefeitura, garantindo que as opiniões e informações sejam ouvidas e tratadas adequadamente.

02 - Quando recorrer a Ouvidoria? As ouvidorias podem ser buscadas para a manifestação de: Sugestões: ideias ou propostas de melhoramentos de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.

Elogios: satisfação ou felicidade com um atendimento ou com a prestação de serviços públicos.

Solicitações: requerimento de atendimento ou serviço ou ainda comunicar um problema.

Denúncia: comunicações de infrações disciplinares, crimes, prática de atos de corrupção e violação de direitos.

Reclamação: manifestação de insatisfação em relação a um serviço público.

Acesso à Informação: solicitação de acesso à informações públicas.

03 - Como posso fazer minha manifestação? Ao acessar o canal da Ouvidoria:

Escolha o tipo de manifestação: Reclamações, Denúncias, Solicitações, Sugestões ou Elogios.

Descreva claramente o que aconteceu. Seja objetivo e educado. Informe datas, locais, nomes e documentos (se houver). Diga o que você espera como solução.

Anexe documentos, se possível.

Envie e anote o número de protocolo.

Acompanhe o andamento. O prazo para resposta é, geralmente, de 20 a 30 dias úteis.

Você pode acompanhar o andamento pelo site da Ouvidoria, utilizando seu login ou o número de protocolo.



SÃO JERÔNIMO DA SERRA / PR

04 - É possível fazer uma denúncia de forma anônima? Sim, é possível registrar uma denúncia anônima. Somente para os casos de solicitação de informação via Lei de Acesso à Informação é obrigatória a identificação.

Ao optar pela manifestação anônima, o cidadão terá acesso ao número de protocolo do seu atendimento sendo importante acessar periodicamente o sistema, pois a Ouvidoria pode precisar de informações complementares para dar prosseguimento ao atendimento.

05 - Qual o prazo de respostas? O prazo para resposta é de 30 (trinta) dias, prorrogável por mais 30 (trinta) dias.

06 - Como acompanhar o andamento/resposta das manifestações? Acessando o sistema da Ouvidoria, na opção “consulte seu atendimento” com o número do atendimento e o código de acesso.
