



OUVIDORIA GERAL - QUITANDINHA/PR

1 - O que é uma Ouvidoria Geral?

A Ouvidoria Pública Municipal é uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Município, atuando no processo de interlocução, focando no atendimento e conduta dos agentes públicos e na qualidade dos serviços prestados, sendo um instrumento a serviço da democracia e combate à corrupção. É um canal para você apresentar um tipo de manifestação como:

Denúncias: Comunicação de prática de irregularidades, fraudes, corrupção, desvios de conduta, má utilização de recursos públicos, improbidade administrativa, violação de direitos ou qualquer ato ilícito;

Elogios: Comentário que demonstre satisfação ou agradecimento sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

Reclamações: Demonstração de insatisfação, descontentamento ou protesto relativo a serviço prestado pela administração pública, podendo ser críticas e opiniões desfavoráveis;

Solicitações: Pedido de adoção de providência por parte da Administração.

Sugestões: Apresentação de idéia ou formulação de proposta de aprimoramento nos trâmites dos serviços prestados pela Administração Pública Municipal;

Simplifique: Idéia para desburocratizar o serviço público (Lei 13.726/17).

2 – Qual é o endereço para Atendimento Presencial ou para recebimento de correspondências e email?

Endereço: Prefeitura Municipal de Quitandinha – Rua José de Sá Ribas, 238 Centro – CEP: 83840-000 – Quitandinha/PR

Local: Departamento de Ouvidoria – Telefone: (41) 3623-1231 – Ramal 14.
Horário: 08h:00 as 12h:00 e das 13h:00 as 17h:00

Email: ouvidoria@quitandinha.pr.gov.br ou no link <https://www.quitandinha.pr.gov.br/> clicando no banner **Ouvidoria Geral** na opção “Fale com a Ouvidoria”

3 - Quem pode se manifestar?

Qualquer pessoa, física ou jurídica.

4 - Como posso fazer uma manifestação?

A manifestação pode ser feita de forma:

Presencial: Prefeitura Municipal - Rua José de Sá Ribas, 238, Centro – Departamento de Ouvidoria;

Internet: <https://www.quitandinha.pr.gov.br/ouvidoria-geral> opção “Fale Conosco”;



OUVIDORIA GERAL - QUITANDINHA/PR

Protocolo Online: <https://www.quitandinha.pr.gov.br/ouvidoria-geral>, na opção "Registrar sua manifestação" selecionando-se no assunto **Ouvidoria Geral**;

Email: ouvidoria@quitandinha.pr.gov.br;

Carta: Para Ouvidoria Geral – Rua José de Sá Ribas, 238, Centro, CEP: 83840-000 – Quitandinha-PR;

Telefone: (41) 3623-1231-Ramal 14

App Cidade Segura:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bairroseguro.cidadesegura>



5 - Preciso me identificar para fazer uma manifestação? Há possibilidade de fazer uma manifestação de forma anônima?

As manifestações do tipo; Elogio, Solicitação e Sugestão necessitam necessariamente da realização de cadastro no sistema.

Já as manifestações do tipo Denúncia e Reclamação podem ser realizadas tanto mediante cadastro como de forma anônima, sendo que o manifestante que optar pelo anonimato não obterá um número de protocolo e nem receberá uma resposta da ouvidoria para sua manifestação.

As manifestações anônimas podem ser realizadas na opção Registrar sua manifestação, informando no campo Assunto: Ouvidoria-Geral (Anônimo).


Os registros de manifestação de forma anônima são tratados como comunicação de irregularidade, nos termos do Decreto nº 9.492/2018.



OUIDORIA GERAL - QUITANDINHA/PR

Abertura de processos Web

Dados da Solicitação

Assunto: **OUIDORIA-GERAL (ANÔNIMO) - Versão: 1** 

Instruções: Registrar uma DENÚNCIA ANÔNIMA a qual indica a prática de IRREGULARIDADE ou de ILÍCITO cuja solução depende da atuação dos órgãos competentes. Não é passível de acompanhamento pelo seu REQUERENTE, uma vez que optou por não se identificar. Não é necessário nenhum documento.

Descrição:

6 - Há possibilidade de fazer uma manifestação sigilosa?

As manifestações sigilosas serão visíveis somente aos Servidores públicos envolvidos na resolução da solicitação do Requerente. Para tanto, basta marcar como "Sim" a opção "Manter sigilo".

Abertura de Processos


Dados da Solicitação

Assunto:

Instruções:

Descrição:

Dados do Requerente

Manter sigilo? **Não** 

Tipo pessoa: Pessoa Física Pessoa Jurídica

CPF:

Nome:

Nacionalidade:

7 - Quais as garantias de proteção à minha identidade?

Por força da Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação) e Lei 13.460/2017 (código de defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos), os órgãos e entidades públicas devem proteger suas informações pessoais, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, a não ser que você autorize expressamente o acesso a estas informações.

8 - O que acontece com minha manifestação após o registro no Protocolo Online de Quitandinha?

Quando você registra a manifestação, é feita uma avaliação do caso para identificar a melhor forma de tratá-lo:

- A ouvidoria poderá responder sua manifestação;
- Solicitar que você a complemente;
- Prestar orientações;
- Encaminhar para a unidade interna responsável por resolver a questão ou
- Poderá também encaminhar para outro órgão/entidade, dependendo do caso.

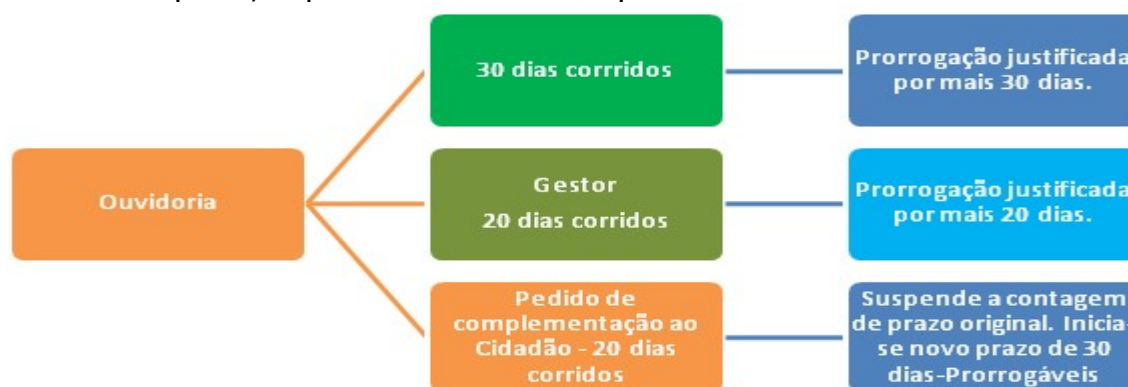


OUVIDORIA GERAL - QUITANDINHA/PR

Você sempre será comunicado sobre o andamento adotado pelos canais de comunicação informados no ato do Cadastro da manifestação.

9 - Qual o prazo para receber a resposta?

O prazo para resposta é de 30 (trinta) dias, prorrogável por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa, nos termos do artigo 16 da Lei 13.460/2017. A Ouvidoria poderá solicitar informações a outros Departamentos da estrutura administrativa interna, para conclusão da manifestação ou complementação de informações por parte do cidadão. Os casos analisados como urgentes pela Ouvidoria Geral terão prioridade na tramitação do processo. Por fim cabe destacar que cada manifestação demanda um tempo diferente de resposta, dependendo de sua complexidade.



10- Qual o prazo para receber a resposta de acesso à informação?

Conforme a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, **Art. 11 - §1º** define o prazo de 20 (vinte) dias, **§ 2º** prorrogáveis por mais 10 (dias) mediante justificativa expressa, cientificando o requerente.

11- Como acompanhar o andamento da minha manifestação ou ver a resposta da minha manifestação?

Acesse o link <https://www.quitandinha.pr.gov.br> na opção Registrar sua manifestação clique em Pesquisa de Processos. Informe os dados solicitados e clique em Pesquisar.



12 - É possível alterar minha manifestação depois que foi enviada?



Não é possível alterar a sua manifestação após o envio. Porém, se a ouvidoria solicitar uma complementação, você poderá complementar sua manifestação, oferecendo informações e/ ou anexos adicionais. Para isso, é necessário acessar o sistema, detalhar sua manifestação.

13 - É possível incluir anexos na manifestação?

Sim. Você pode incluir documentos de texto, imagens, planilhas, arquivos no formato PDF, áudios e vídeos.

14 - Posso denunciar vários fatos em uma só denúncia?

Sim. No entanto, a fim de agilizar as apurações é aconselhável que sejam registradas manifestações para cada fato/ área temática denunciada (saúde, educação, cultura entre outros)

15 – Eu, servidor público, serei penalizado por fazer uma denúncia?

Não. O servidor não pode ser penalizado por informar sobre a prática de crimes ou improbidade de que tenha conhecimento à autoridade competente, amparado pela Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, Art. 126-A.

16 - Posso desistir de denúncia feita por mim? O que devo fazer?

Sim. Você poderá enviar uma nova manifestação, mencionando o número de protocolo da denúncia – exemplo: 9999/202?), informando da sua desistência.

No entanto, o órgão poderá utilizar de tais informações, caso entenda relevante, preservando a identidade do denunciante.

17 – O que não compete a Ouvidoria Geral do município?

- Processos judiciais estão fora do Sistema Municipal de Ouvidoria, devendo o cidadão, procurar a instância referente ao seu processo para maiores informações;
- Não possui competência para atuar de forma investigativa, punitiva e correccional;
- Não compete receber denúncias da Polícia Militar ou qualquer outro órgão externo, uma vez que se trata de instituição que não compõem a estrutura organizacional do Município de Quitandinha.