



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE JUNDIAÍ DO SUL
ESTADO DO PARANÁ
OUVIDORIA MUNICIPAL



Carta de serviços Ouvidoria

O QUE É A OUVIDORIA

A Ouvidoria Geral do Município de Jundiá do Sul, criada pela Lei Municipal nº 777, de 30 de abril de 2025, é o canal de comunicação direta entre o cidadão e a Administração Pública Municipal. Tem como objetivo promover a transparência, a participação popular e o aprimoramento dos serviços públicos, recebendo, registrando e acompanhando manifestações como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações.

I - SERVIÇOS OFERECIDOS

A Ouvidoria- recebe manifestações dos cidadãos sobre a administração municipal como um todo, e solicitações de acesso à informação por meio da Lei de acesso à informação. As manifestações são classificadas quanto ao seu conteúdo, conforme, quadro a seguir

Quadro 1 – Classificação das demandas quanto ao seu conteúdo.

Manifestação	Definição
Denúncia	Comunicação de um ato ilícito, irregularidade ou violação de direitos, com indícios de autoria e materialidade.
Reclamação	Demonstração de insatisfação com um serviço, atendimento ou ação da instituição, com pedido de solução ou reparação.
Sugestão	Apresentação de uma ideia ou proposta para aprimorar um serviço, processo ou política da instituição.
Solicitação	Pedido de acesso a um serviço, informação ou providência por parte da instituição.
Elogio	Manifestação de reconhecimento e satisfação com um serviço, atendimento ou ação da instituição.

Serviços Oferecidos

- Recebimento de manifestações dos cidadãos (reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações);
- Encaminhamento das manifestações aos órgãos competentes para providências;
- Acompanhamento e resposta ao cidadão sobre o andamento e o resultado de sua manifestação;
- Elaboração de relatórios sobre as demandas e sugestões encaminhadas à Prefeitura;
- Promoção de ações educativas sobre direitos do cidadão e melhoria dos serviços públicos.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE JUNDIAÍ DO SUL
ESTADO DO PARANÁ
OUVIDORIA MUNICIPAL



II – QUEM PODE UTILIZAR

Qualquer cidadão, pessoa física ou jurídica, que utilize ou seja afetado pelos serviços públicos prestados pela Prefeitura Municipal de Jundiá do Sul.

III - LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- **Página oficial:** <https://www.jundiaidosul.pr.gov.br/ouvidoria> (é necessário acessar e preencher o formulário de cadastro da manifestação);
- **Whatsapp e Telefone:** (43) 9984-0608
- **Presencial:** Praça Pio X, 260, Centro - Jundiá do Sul - PR
- **E-mail:** ouvidoria@jundiaidosul.pr.gov.br

IV – PRAZOS E GARANTIA AO CIDADÃO

A Ouvidoria garante o sigilo das informações, quando solicitado, e assegura que nenhuma manifestação resultará em retaliação ao cidadão. Conforme a Lei Municipal nº 777/2025 e a Lei Federal nº 13.460/2017, todas as manifestações serão respondidas em até **30 dias**, prorrogáveis uma única vez por igual período, mediante justificativa formal.

A consulta e o acompanhamento da manifestação ocorrem por meio da internet disponível em: <https://www.jundiaidosul.pr.gov.br/ouvidoria>