



# MUNICÍPIO DE LARANJEIRAS DO SUL

Estado do Paraná

Rua Exp. João Maria, nº 1020, esq. c/ Avenida Santos Dumont – Centro – Cx. Postal 121 – 85.301-410

CNPJ: 76.205.970/0001-95 Fone: (42) 3635-8100 Fax: (42) 3635-8136

<http://www.ls.pr.gov.br>

## ===COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO===

Gestão 2025/2028

### CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE LARANJEIRAS DO SUL – PR

#### 1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Município de Laranjeiras do Sul é um canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, destinado a receber, analisar, encaminhar e responder manifestações dos usuários dos serviços públicos municipais.

Seu objetivo é promover a transparência, o controle social e a melhoria contínua dos serviços prestados à população.

#### 2. ESTRUTURA DA OUVIDORIA

O Município dispõe de:

Ouvidoria Geral, vinculada à Coordenadoria de Informação e Defesa do Usuário;

Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde.

Ambas atuam de forma integrada, garantindo o adequado tratamento das manifestações.

#### 3. SERVIÇOS OFERECIDOS

A Ouvidoria recebe e trata as seguintes manifestações:

Reclamações

Denúncias

Sugestões

Elogios

Solicitações de providências e informações

#### 4. QUEM PODE UTILIZAR

Qualquer cidadão, usuário ou não dos serviços públicos municipais.



# MUNICÍPIO DE LARANJEIRAS DO SUL

Estado do Paraná

Rua Exp. João Maria, nº 1020, esq. c/ Avenida Santos Dumont – Centro – Cx. Postal 121 – 85.301-410

CNPJ: 76.205.970/0001-95 Fone: (42) 3635-8100 Fax: (42) 3635-8136

<http://www.ls.pr.gov.br>

## ===COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO===

Gestão 2025/2028

### 5. COMO REGISTRAR SUA MANIFESTAÇÃO

As manifestações podem ser registradas por meio dos seguintes canais:

- Formulário eletrônico (site oficial da Prefeitura)
- Atendimento presencial
- Telefone
- E-mail institucional

### 6. INTEGRAÇÃO ENTRE OUVIDORIAS

As Ouvidorias do Município atuam de forma integrada.

As manifestações relacionadas à área da saúde poderão ser registradas tanto na Ouvidoria Geral quanto na Ouvidoria da Secretaria de Saúde, sendo automaticamente encaminhadas ao setor competente para análise e resposta.

O cidadão não precisa identificar previamente qual ouvidoria é responsável pelo atendimento.

### 7. DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Identificação do manifestante (opcional em casos de denúncia)

Informações claras e detalhadas sobre a manifestação

Documentos que possam auxiliar na apuração (opcional)

### 8. PRAZOS DE ATENDIMENTO

Confirmação de recebimento: até 2 (dois) dias úteis

Resposta conclusiva: até 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado mediante justificativa, conforme legislação vigente

### 9. ACOMPANHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO



# MUNICÍPIO DE LARANJEIRAS DO SUL

Estado do Paraná

Rua Exp. João Maria, nº 1020, esq. c/ Avenida Santos Dumont – Centro – Cx. Postal 121 – 85.301-410

CNPJ: 76.205.970/0001-95 Fone: (42) 3635-8100 Fax: (42) 3635-8136

<http://www.ls.pr.gov.br>

## ===COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO===

Gestão 2025/2028

O usuário poderá acompanhar o andamento de sua manifestação por meio de número de protocolo fornecido no momento do registro.

### 10. COMPROMISSOS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do Município compromete-se a:

Garantir o sigilo e a confidencialidade das informações

Atuar com imparcialidade, transparência e respeito

Encaminhar corretamente as demandas aos setores responsáveis

Buscar soluções efetivas

Contribuir para a melhoria dos serviços públicos

### 11. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

De segunda a sexta-feira, em horário comercial.

### 12. CONTATOS

**Telefone:** (42) 99151-0144

**E-mail:** [sdic@ls.pr.gov.br](mailto:sdic@ls.pr.gov.br)

**Endereço:** Rua Expedicionário João Maria, 1020, Centro

### 13. BASE LEGAL

A atuação da Ouvidoria está fundamentada na Lei Federal nº 13.460/17, e demais normas aplicáveis.

### 14. DISPOSIÇÕES FINAIS

Esta Carta de Serviços tem como finalidade dar transparência aos serviços prestados pela Ouvidoria e orientar os cidadãos quanto aos seus direitos e formas de manifestação junto à Administração Pública Municipal.

### 15. PARTICIPAÇÃO DOS USUÁRIOS



# MUNICÍPIO DE LARANJEIRAS DO SUL

Estado do Paraná

Rua Exp. João Maria, nº 1020, esq. c/ Avenida Santos Dumont – Centro – Cx. Postal 121 – 85.301-410

CNPJ: 76.205.970/0001-95 Fone: (42) 3635-8100 Fax: (42) 3635-8136

<http://www.ls.pr.gov.br>

## ===COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO===

Gestão 2025/2028

O Município incentiva a participação dos usuários na avaliação e melhoria dos serviços públicos, inclusive por meio de mecanismos de escuta e grupos consultivos.

Encontra-se em estudo a instituição formal do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, conforme previsto na Lei Federal nº 13.460/2017, que atuará de forma integrada com as Ouvidorias Municipais.