



INSTRUÇÕES MÍNIMAS - OUVIDORIA

Data de publicação: 11 de novembro de 2025

Categoria: Ouvidoria

Ao acessar o canal da Ouvidoria, siga atentamente as orientações abaixo para garantir que sua manifestação seja registrada e analisada de forma adequada:

Escolha o tipo de manifestação:

Selecione a opção que melhor representa o motivo do seu contato. As categorias mais comuns são:

- Reclamação:** quando há insatisfação com um serviço, atendimento ou procedimento;
- Denúncia:** quando se deseja comunicar uma irregularidade, fraude, desrespeito a normas ou qualquer ato ilegal;
- Solicitação:** para pedir informações, providências ou serviços.
- Sugestão:** quando se pretende apresentar uma ideia ou proposta de melhoria;
- Elogio:** para reconhecer um bom atendimento ou serviço prestado.

Descreva claramente o que aconteceu:

Seja **objetivo, educado e detalhado** em seu relato. Informe todos os dados relevantes, como **datas, horários, locais, nomes de pessoas envolvidas e números de documentos** (se houver). Evite opiniões pessoais e concentre-se nos **fatos**.

Informe o que você espera como solução:

Indique de forma clara **qual é o resultado desejado** — por exemplo, a correção de um erro, a resposta de um órgão público, uma explicação oficial ou uma providência específica.

Anexe documentos, se possível:

Caso possua **comprovantes, fotos, vídeos, recibos ou outros documentos** que possam ajudar na análise,



SÃO JERÔNIMO DA SERRA / PR

anexe-os ao registro da manifestação. Isso agiliza o processo e fortalece sua solicitação.

Envie e anote o número de protocolo:

Após concluir o envio, o sistema da Ouvidoria gerará um **número de protocolo**. Anote ou salve esse número, pois ele é a sua **comprovação de registro** e servirá para acompanhar o andamento do processo.

Acompanhe o andamento da manifestação:

O prazo médio para resposta é de **20 a 30 dias úteis**, podendo variar conforme a complexidade do caso. Você pode acompanhar a situação do seu pedido **pelo site oficial da Ouvidoria**, utilizando o número de protocolo.

Receba o retorno:

Ao final do processo, a Ouvidoria enviará uma **resposta formal** com as providências adotadas.
