

# Carta de Serviço ao Usuário



## OUVIDORIA MUNICIPAL DE CATANDUVAS

A Ouvidoria Municipal é o canal oficial de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, destinado a receber, registrar, analisar e responder manifestações relativas aos serviços públicos municipais. Seu objetivo é garantir a participação do cidadão na melhoria da gestão pública, promovendo a transparência e a eficiência dos serviços prestados.



# Categorias de Manifestação

Todas as manifestações devem ser classificadas formalmente em uma das seguintes categorias:



## Sugestão

Propostas de melhoria dos serviços públicos.



## Solicitação

Pedido de serviço, informação ou providência.



## Elogio

Reconhecimento de bom atendimento ou serviço prestado.



## Reclamação

Insatisfação com serviços ou atendimento público.

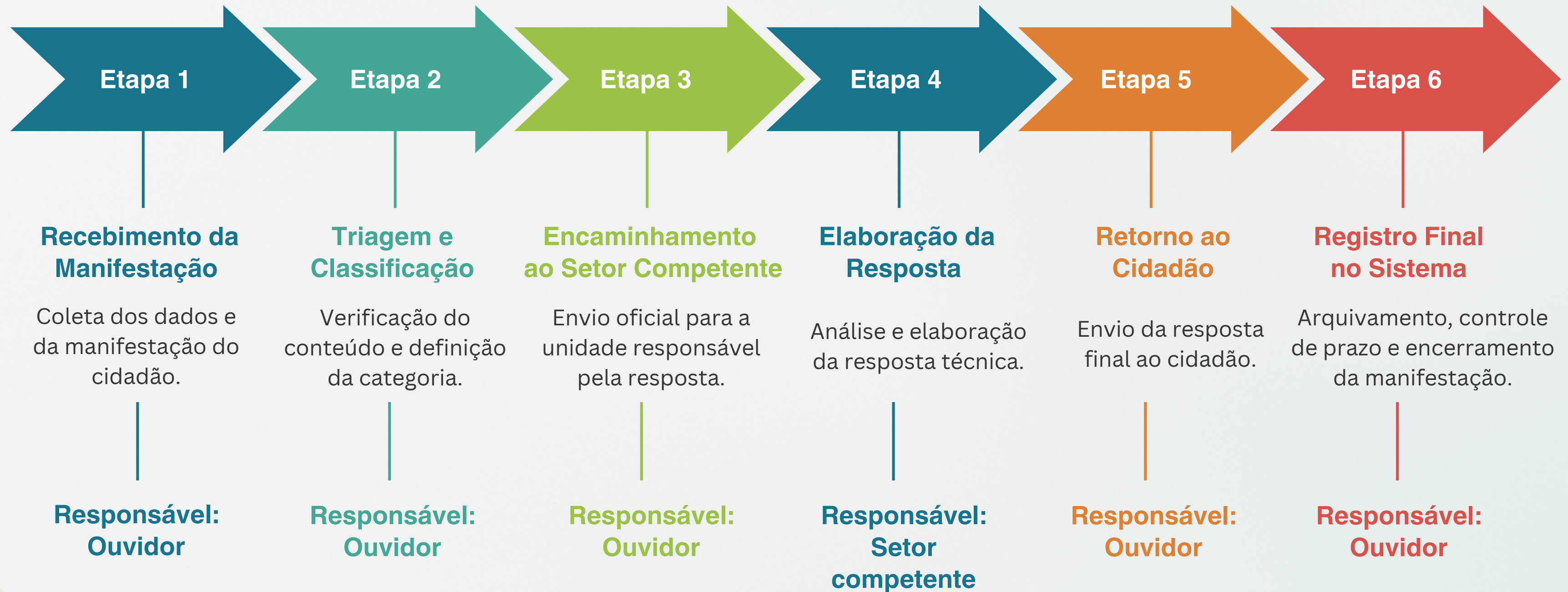


## Denúncia

Comunicação de possível irregularidade ou conduta inadequada.



# Fluxo de atendimentos das manifestações





# FORMAS ATENDIMENTOS





**CONFIDENCIALIDADE**  
**Toda manifestação**  
**será tratada com sigilo**  
**e proteção de dados,**  
**nos termos da**  
**Constituição Federal,**  
**Lei de Acesso à**  
**Informação (Lei nº**  
**12.527/2011) e Lei Geral**  
**de Proteção de Dados**  
**(LGPD – Lei nº**  
**13.709/2018).**

### **PRAZOS LEGAIS**

- Prazo máximo para resposta final: até 30 dias, contados a partir do registro da manifestação.
- Possibilidade de prorrogação: por mais 30 dias, uma única vez, mediante justificativa formal registrada no sistema.

### **COMPLEMENTAÇÃO DE INFORMAÇÕES**

A Ouvidoria poderá solicitar complementação ou documentos adicionais ao cidadão.

- O prazo limite para envio das informações será de até 5 (cinco) dias corridos, contados da notificação.
- O não atendimento ao pedido poderá resultar no arquivamento da manifestação.

### **RESULTADOS E TRANSPARÊNCIA**

A Ouvidoria Municipal poderá divulgar relatórios estatísticos, sem identificar os usuários, com dados como:

- Quantidade de manifestações por tipo;
- Prazo médio de respostas;
- Medidas adotadas.

### **Responsável:**

Viviane Dos Santos Almeida Thomé  
Matrícula: 100257-0