

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.

Catagorias de Manifestação

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



Sugestão

Propostas de melhoria dos serviços públicos.



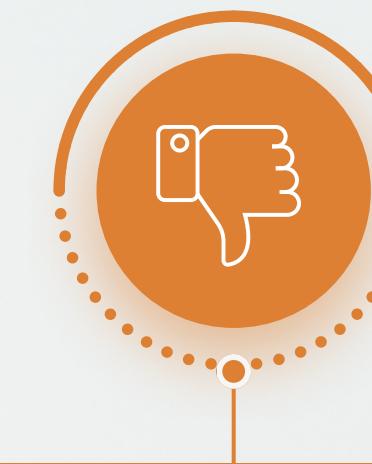
Solicitação

Pedido de serviço, informação ou providência.



Elogio

Reconhecimento de bom atendimento ou serviço prestado.



Reclamação

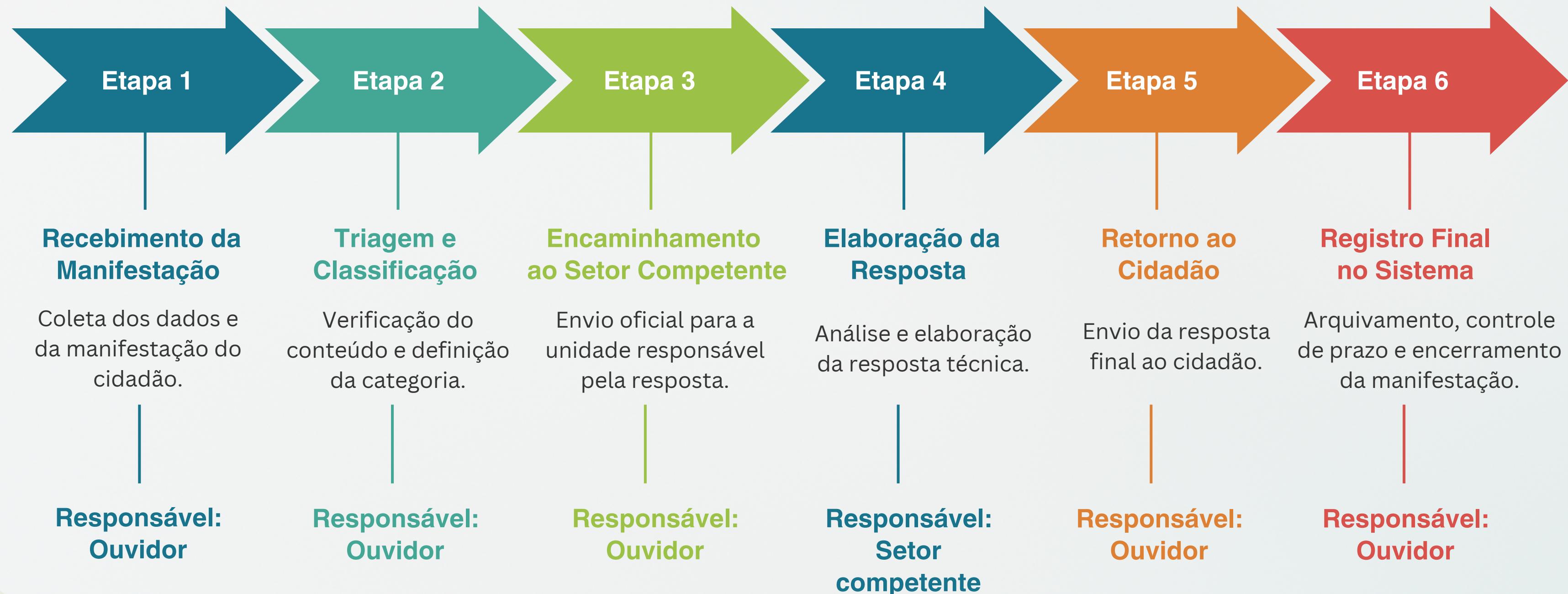
Insatisfação com serviços ou atendimento público.



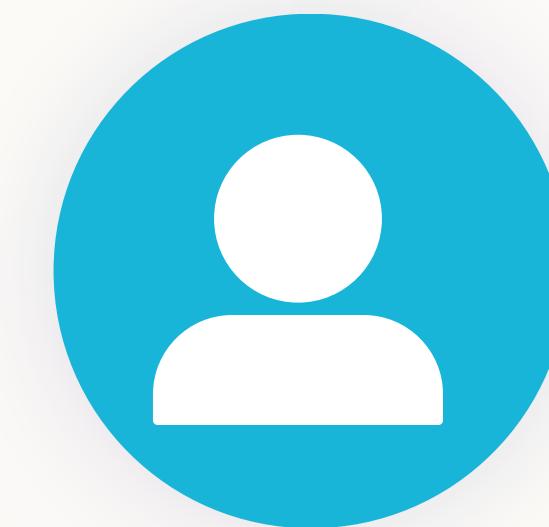
Denúncia

Comunicação de possível irregularidade ou conduta inadequada.

Fluxo de atendimentos das manifestações



FORMAS ATENDIMENTOS



Presencial

Setor de Ouvidoria
Prefeitura Municipal
Endereço: Avenida dos Pioneiros,
500, CEP 85470-023
Horário: Segunda à Sexta-Feira, das
08:00 às 11:00 - 13:00 às 17:00.



Eletrônico

Formulário Eletrônico
disponível no site oficial da
prefeitura



Telefone

45 3234 8513

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