

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO – OUVIDORIA MUNICIPAL

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Municipal é um canal direto de comunicação entre o cidadão e a administração pública. Sua missão é receber, examinar e encaminhar manifestações relativas aos serviços públicos municipais, promovendo a participação social, a transparência e a melhoria contínua da gestão pública.

Esta Carta de Serviços tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pela Ouvidoria Municipal, bem como os compromissos de atendimento, formas de acesso e padrões de qualidade esperados.

SERVIÇOS OFERECIDOS

A Ouvidoria Municipal atua no recebimento, registro, análise e encaminhamento das seguintes manifestações:

- **Reclamações:** Insatisfação com a prestação de serviços públicos.
- **Denúncias:** Comunicação de irregularidades ou atos ilícitos praticados por servidores ou órgãos públicos.
- **Solicitações:** Pedido de providências ou informações específicas.
- **Elogios:** Reconhecimento por serviços prestados com qualidade.
- **Sugestões:** Propostas de melhoria nos serviços e políticas públicas.
- **Informações:** Esclarecimentos sobre procedimentos, serviços e dados públicos.

COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO

- Tratar com respeito, ética, imparcialidade e sigilo as manifestações dos cidadãos;
- Encaminhar as manifestações aos órgãos competentes no prazo de até **5 (cinco) dias úteis**;
- Apresentar resposta conclusiva ao cidadão no prazo de até **30 (trinta) dias corridos**, prorrogáveis de forma justificada;
- Garantir o **sigilo do manifestante**, quando solicitado;
- Fornecer **acompanhamento e resposta transparente** ao cidadão sobre o andamento da manifestação.

FORMAS DE ACESSO À OUVIDORIA

Você pode registrar sua manifestação por meio de:

- **Presencialmente:**
Sede da Ouvidoria Municipal
Endereço: Avenida Mario Melo, S/N, Centro, Xexéu-PE,
Horário de atendimento: Das 08h às 13h
- **Telefone:** (81) 3180-2051
- **E-mail:** ouvidoria@xexeu.pe.gov.br
- **Site Oficial:**
<http://xexeu.pe.transparenciamunicipal.online/app/pe/xexeu/1/ouvidoria-municipal>

