



PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMITAL

CNPJ 75.680.025/0001-82

Ouvidoria Municipal

Carta ao Cidadão

1. Apresentação

A presente Carta de Serviços tem por finalidade informar aos cidadãos sobre os serviços prestados pela Ouvidoria Municipal, as formas de acesso, os compromissos de atendimento e os padrões de qualidade assumidos. A Ouvidoria atua como canal direto entre a população e a administração pública, promovendo a escuta ativa, o encaminhamento adequado das demandas e o fortalecimento da cidadania.

2. Finalidade da Ouvidoria

A Ouvidoria Municipal tem como missão:

- Receber, examinar e encaminhar manifestações dos cidadãos;
- Promover a mediação entre o cidadão e os órgãos da administração pública municipal;
- Identificar melhorias nos serviços públicos por meio da escuta qualificada da população;
- Contribuir para a transparência da gestão pública e o controle social.

3. Tipos de Manifestações Atendidas

A Ouvidoria recebe e trata as seguintes manifestações:

- **Reclamação:** demonstração de insatisfação com um serviço público.
- **Denúncia:** comunicação de ato ilícito ou irregular, como corrupção ou mau uso de recursos públicos.
- **Solicitação:** pedido de providência ou serviço.
- **Sugestão:** proposta de melhoria nos serviços públicos.
- **Elogio:** reconhecimento por um bom atendimento ou serviço prestado.

Formas de Atendimento

A Ouvidoria Municipal oferece atendimento **presencial** e **online**, garantindo acessibilidade e comodidade para todos os cidadãos.

A) Atendimento Presencial

- **Local:** Rua Moisés Lupion, N° 1.001 - CENTRO
- **Horário de atendimento:** De segunda a sexta-feira, das 08:00 às 12:00 após esse horário os registros serão somente on-line.
- **Acessibilidade:** O local dispõe de estrutura para atendimento a pessoas com deficiência.

B) Atendimento Online

- **Plataforma Eletrônica:** Portal da Transparência
- **E-mail:** prefeito_palmital@outlook.com

Todos os atendimentos realizados, presenciais ou online, seguem critérios de sigilo, ética e proteção de dados pessoais, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).



PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMITAL

CNPJ 75.680.025/0001-82

4. Prazos de Resposta

- **Confirmação de recebimento da manifestação:** até 05 dias úteis.
- **Resposta conclusiva ao cidadão:** até 30 dias corridos, prorrogáveis por mais 30 dias, mediante justificativa.

5. Compromissos da Ouvidoria

A Ouvidoria Municipal compromete-se a:

- Atuar com **ética, imparcialidade e respeito** ao cidadão;
- **Preservar o sigilo e a identidade** do manifestante, quando solicitado;
- **Acompanhar e cobrar respostas** dos setores responsáveis pelas providências solicitadas;
- **Emitir relatórios periódicos** sobre as demandas recebidas, promovendo a transparência e a melhoria dos serviços públicos.

6. Direitos do Usuário

O cidadão tem direito a:

- Ser tratado com **respeito, atenção e cortesia**;
- Ter **acesso à informação clara, objetiva e em linguagem simples**;
- Ter suas manifestações **analisadas e respondidas com imparcialidade e agilidade**;
- **Acompanhar o andamento** da sua manifestação;
- Ter sua **identidade protegida**, sempre que assim desejar.

7. Avaliação e Melhoria Contínua

A Ouvidoria incentiva a participação do cidadão na **avaliação dos serviços públicos** e no **aperfeiçoamento contínuo do atendimento**. Sua opinião é essencial para construirmos uma administração mais eficiente, ética e transparente.

8. Contatos

- **Telefone:** 42 3657 1222
- **E-mail:** prefeito_palmital@outlook.com
- **Endereço:** Rua Moisés Lupion, N° 1.001 - CENTRO
- **Plataforma Digital:** Portal da Transparência