



OUVIDORIA MUNICIPAL

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

✓ Apresentação

A **Prefeitura Municipal de Palmeirina/PE**, por meio da **Ouvidoria Municipal**, apresenta esta **Carta de Serviços ao Usuário** com o objetivo de informar os cidadãos sobre os serviços oferecidos, os requisitos para solicitação, os canais de atendimento disponíveis, as etapas do atendimento e os prazos para resposta.

Nosso compromisso é promover a transparência, o acesso à informação e a melhoria contínua no atendimento à população.

✓ Serviços Oferecidos

O Governo Municipal disponibiliza os seguintes serviços ao cidadão:

- Fornecimento de informações públicas;
- Solicitação de documentos e certidões;
- Protocolo de requerimentos administrativos;
- Apresentação de denúncias, reclamações, sugestões ou elogios;
- Acompanhamento de processos administrativos.

✓ Requisitos para Solicitação

Para formalização de qualquer solicitação, é **obrigatória a identificação do requerente**, com as seguintes informações:

- **Nome completo;**
- **Número do RG (Registro Geral);**
- **Número do CPF (Cadastro de Pessoa Física);**
- **Endereço completo.**

A identificação correta assegura a autenticidade do pedido e possibilita o retorno adequado ao solicitante.





✓ Canais de Atendimento

Os cidadãos podem encaminhar suas solicitações através dos seguintes canais:

- **E-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão)** – disponível no portal institucional da Prefeitura;
- **Ouvidoria Municipal** – atendimento presencial ou digital;
- **Mensagem de texto** ou **envio de arquivos digitais** por e-mail ou outros meios eletrônicos oficiais.

E-mail: prefeitura@palmeirina.pe.gov.br

✓ Etapas do Processo

As solicitações seguem as seguintes **etapas**:

1 **Formalização do Pedido:**

Protocolo da solicitação no **Protocolo Central**, com a devida identificação do requerente.

2 **Classificação:**

Análise para identificação do tipo de demanda (informação, denúncia, sugestão, elogio, reclamação).

3 **Encaminhamento ao Setor Responsável:**

Encaminhamento ao departamento competente para providências.

4 **Processamento da Resposta:**

Elaboração e envio da resposta ao solicitante pelo canal de atendimento utilizado.

✓ Prazo de Resposta

O prazo para resposta às solicitações é de até **15 (quinze) dias**, contados a partir da data de formalização, podendo ser prorrogado por igual período, mediante justificativa expressa.





PREFEITURA DE
PALMEIRINA
Fé, trabalho e crescimento



✓ Local de Apresentação da Solicitação

As solicitações podem ser apresentadas presencialmente no:

Protocolo Central da Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Palmeirina/PE

Endereço: Av. Des. João Paes de Carvalho, 233, Centro, Palmeirina/PE

E-mail: prefeitura@palmeirina.pe.gov.br

Horário de Atendimento: 08h às 14h, de segunda a sexta-feira.

✓ Considerações Finais

A **Prefeitura Municipal de Palmeirina**, por intermédio do trabalho oferecido pela Ouvidoria Municipal, evidencia seu compromisso com a qualidade dos serviços públicos, com a cidadania e com o respeito ao cidadão, buscando sempre aprimorar o atendimento e garantir o direito à informação de forma ágil e transparente.

