



Carta de Serviços da Prefeitura Municipal de Ponto Chique - MG

Carta de Serviços ao usuário - Ouvidoria Municipal

PREFEITURA MUNICIPAL DE PONTO CHIQUE – MG CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO – OUVIDORIA MUNICIPAL

1. Apresentação

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Ponto Chique/MG é um canal direto de comunicação entre o cidadão e a administração pública. Sua principal finalidade é **receber, analisar e encaminhar manifestações da população**, promovendo a melhoria da prestação dos serviços públicos municipais e fortalecendo a transparência e o controle social.

Esta Carta de Serviços tem o objetivo de informar ao cidadão quais serviços a Ouvidoria oferece, como acessá-los e quais os compromissos de atendimento assumidos.

2. Serviços Oferecidos pela Ouvidoria

A Ouvidoria Municipal recebe e trata os seguintes tipos de manifestações:

- **Reclamações:** sobre a prestação de serviços públicos ou condutas inadequadas de servidores;
- **Denúncias:** sobre irregularidades, ilegalidades ou atos lesivos ao interesse público;
- **Sugestões:** ideias para melhorar os serviços ou políticas públicas;
- **Elogios:** reconhecimento de boas práticas ou atendimento de qualidade;
- **Solicitações:** pedidos de providência ou informação sobre serviços públicos.

3. Como Acessar a Ouvidoria

O cidadão pode registrar sua manifestação pelos seguintes canais:

- **Presencialmente:**
Sede da Prefeitura Municipal de Ponto Chique – Setor de Ouvidoria
Endereço: Praça Santana, 242 centro Ponto Chique MG
Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 7h às 11h e das 13h às 17h
- **Telefone:** 38.99972829
- **E-mail:** contato@pontochique.mg.gov.br
- **Portal da Transparência / e-Ouv:** <https://www.pontochique.mg.gov.br/ouvidoria>

4. Compromissos da Ouvidoria

- **Confidencialidade:** Garantia de sigilo do manifestante, quando solicitado;
- **Acesso facilitado:** Atendimento acessível a todos, com linguagem clara e sem burocracia;
- **Prazos de Resposta:**
 - Confirmação de recebimento: até 3 dias úteis;
 - Resposta conclusiva: até 20 dias úteis (prorrogáveis por mais 10 dias, com justificativa);
- **Acompanhamento:** O cidadão pode acompanhar o andamento de sua manifestação pelo canal utilizado.

5. Direitos do Usuário

- Ser tratado com respeito, urbanidade e atenção;
- Obter respostas claras e objetivas;
- Ter sua identidade preservada (quando solicitado);
- Exercer o controle social sobre os serviços públicos prestados pelo Município.

6. Avaliação dos Serviços

O cidadão também pode avaliar o atendimento prestado pela Ouvidoria e pelos demais setores da Prefeitura, contribuindo para o aprimoramento constante dos serviços públicos municipais.

Ouvidoria Municipal de Ponto Chique – MG
Compromisso com a escuta, transparência e melhoria dos serviços públicos.