



INAJÁ
PREFEITURA MUNICIPAL

CNPJ Nº 10.106.219/0001-23

Carta de Serviços ao Usuário

A Ouvidoria Geral da Prefeitura de Inajá, no exercício de sua missão institucional, apresenta esta Carta de Serviços ao Usuário, instrumento de transparência e cidadania que tem por finalidade informar à população sobre os serviços públicos disponibilizados, os compromissos de atendimento e os canais de comunicação com o cidadão.

1. Finalidade da Ouvidoria

A Ouvidoria é o canal direto de comunicação entre o cidadão e a administração pública municipal, responsável por receber, analisar e encaminhar manifestações, sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias referentes aos serviços prestados pelos órgãos e entidades da Prefeitura de Inajá.

Seu papel é contribuir para o aprimoramento da gestão pública, fortalecendo a transparência, a ética administrativa e a eficiência dos serviços municipais.

2. Princípios de Atuação

A atuação da Ouvidoria pauta-se pelos princípios da:

- Legalidade: observância estrita das normas legais e regulamentares;
- Impessoalidade: tratamento equitativo de todas as manifestações;
- Moralidade: atuação ética e responsável;
- Publicidade: ampla divulgação das informações de interesse público;
- Eficiência: busca contínua pela melhoria dos serviços públicos.

3. Serviços Oferecidos

A Ouvidoria disponibiliza os seguintes serviços ao cidadão:

1. Registro e acompanhamento de manifestações: recebimento de reclamações, denúncias, solicitações, elogios e sugestões sobre os serviços públicos municipais.



INAJÁ
PREFEITURA MUNICIPAL

CNPJ Nº 10.106.219/0001-23

2. Mediação entre o cidadão e a administração: atuação como canal imparcial na busca de soluções para demandas apresentadas.
3. Orientação e informação ao cidadão: esclarecimento de dúvidas sobre procedimentos administrativos e serviços municipais.
4. Monitoramento de demandas: acompanhamento e cobrança de providências junto às secretarias e órgãos competentes.
5. Produção de relatórios e indicadores: elaboração de relatórios periódicos sobre as demandas recebidas, contribuindo para o planejamento e a melhoria dos serviços públicos.

4. Canais de Atendimento

O cidadão pode contatar a Ouvidoria pelos seguintes meios:

- Atendimento presencial: Sede da Prefeitura Municipal de Inajá – Rua Cicero Torres, nº 118, Centro, Inajá – PE.
- Ouvidor Geral: Yubihalison Alves Quidute de Menezes.
- Telefone: (87) 99630-5603
- E-mail: ouvidoriainaja.pe@gmail.com
- Plataforma digital: www.inaja.pe.gov.br/ouvidoria
- Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 8h às 13h.

5. Prazos de Atendimento

- Protocolo da manifestação: imediato;
- Encaminhamento ao setor competente: até 5 dias úteis;
- Resposta conclusiva ao cidadão: até 30 dias, prorrogáveis uma única vez por igual período, mediante justificativa formal.

6. Compromissos com o Usuário

A Ouvidoria Geral compromete-se a:

- Garantir o sigilo das informações e a proteção da identidade do manifestante;
- Tratar todas as manifestações com respeito, imparcialidade e transparência;

RUA CÍCERO TORRES, 118 - CENTRO - INAJÁ-PE / CEP: 56560-000



INAJÁ
PREFEITURA MUNICIPAL

CNPJ Nº 10.106.219/0001-23

- Promover o acesso à informação e o controle social;
- Assegurar a melhoria contínua dos serviços públicos municipais.

7. Considerações Finais

Esta Carta de Serviços reafirma o compromisso da Prefeitura de Inajá com a gestão pública participativa, transparente e eficiente, fortalecendo a confiança entre o cidadão e a administração municipal.

“Ouvir o cidadão é o primeiro passo para construir uma cidade melhor.”

Inajá, 24 de outubro de 2025

Yubihalison Alves Quidute de Menezes
Ouvidor Geral do Município de Inajá
Prefeitura Municipal de Inajá/PE