



Prefeitura Municipal de Juazeiro do Norte

Rua Interventor Francisco Erivano Cruz, 120 - Centro- CEP: 63010-015 - Juazeiro do Norte/CE

CNPJ: 07.974.082/0001-14 - Tel: (88) 3199-0364 - Site: www.juazeirodonorte.ce.gov.br

OUVIDORIA

A OUVIDORIA É O CANAL DE COMUNICAÇÃO DIRETA ENTRE A POPULAÇÃO E A INSTITUIÇÃO, PERMITINDO QUE OS CIDADÃOS ENVIEM SUGESTÕES, ELOGIOS, SOLICITAÇÕES, RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS. ATUA DE FORMA IMPARCIAL, PROMOVEDO A ESCUTA ATIVA, A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E A BUSCA POR SOLUÇÕES QUE MELHOREM OS SERVIÇOS PÚBLICOS.

Informações atualizadas em: 22/04/2025 12:17:18

Principais etapas do serviço

- RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO (PRESENCIAL OU E-MAIL);
- REGISTRO DA DEMANDA NO SISTEMA DA OUVIDORIA;
- ANÁLISE E CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO;
- ENCAMINHAMENTO AO SETOR RESPONSÁVEL;
- ACOMPANHAMENTO DA RESPOSTA E PRAZOS;
- RETORNO AO CIDADÃO COM A RESPOSTA DA DEMANDA;
- ENCERRAMENTO DO ATENDIMENTO.

Requisitos - Documentos necessários

- DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO COM FOTO(EM CASO DE MANIFESTAÇÃO PRESENCIAL OU QUANDO SOLICITADO PARA CONSULTA POSTERIOR)
- PARA DENÚNCIAS COM DOCUMENTOS COMPROBATORIOS, É NECESSÁRIO ANEXAR CÓPIAS OU ARQUIVOS DIGITAIS;
- PARA MANIFESTAÇÕES ANÔNIMAS, NÃO É EXIGIDA IDENTIFICAÇÃO, MAS ALGUMAS INFORMAÇÕES BÁSICAS SOBRE O FATO SÃO IMPORTANTES.

Previsão de prazo para realização do serviço

RESPOSTA PARA MANIFESTAÇÃO ATÉ 30 DIAS.

Horário de atendimento

SEGUNDA À SEXTA DAS 07H30MIN ÀS 11H30MIN E 13H ÀS 17H

Custo para o usuário

SEM CUSTOS.

Formas de prestação de serviço

PRESENCIAL OU POR E-MAIL.

Tempo de atendimento prioritário

TEMPO ALTERNADO (UM ATENDIMENTO PRIORITÁRIO E O OUTRO ATENDIMENTO NORMAL)

Tempo de atendimento normal

NÃO HÁ TEMPO ESTIMADO.

Mecanismo de comunicação do usuário

ATRAVÉS DE TELEFONE, E-MAIL OU PRESENCIAL NA SALA DA OUVIDORIA.



Prefeitura Municipal de Juazeiro do Norte

Rua Interventor Francisco Erivano Cruz, 120 - Centro- CEP: 63010-015 - Juazeiro do Norte/CE

CNPJ: 07.974.082/0001-14 - Tel: (88) 3199-0364 - Site: www.juazeirodonorte.ce.gov.br

Mecanismo de consulta da solicitação

ATRAVÉS DA PRÓPRIA OUVIDORIA.