



Prefeitura Municipal de São Gabriel da Palha
SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO E COMUNICAÇÃO
OUVIDORIA MUNICIPAL

CARTA DE SERVIÇOS

OUVIDORIA MUNICIPAL

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO GABRIEL DA PALHA/ES

2022

SOBRE A CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

A Carta de Serviços, foi instituída pela Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, tem como objetivo dar visibilidade e transparência aos serviços prestados pelo poder público. É útil ao usuário de ouvidoria, pessoa física ou jurídica, que queira entrar em contato com quaisquer setores da Prefeitura Municipal de São Gabriel da Palha/ES por meio da Ouvidoria Municipal.

SOBRE A OUVIDORIA MUNICIPAL

A Ouvidoria Municipal é um órgão, ligado diretamente à Secretaria Municipal de Governo e Comunicação e têm como finalidade garantir aos munícipes o pleno exercício de seus direitos como cidadãos, das ações e omissões lesivas a seus interesses, provindas dos servidores municipais, bem como aprimorar e sanear a Administração Pública Municipal com o olhar externo sobre ação pública.

SERVIÇOS OFERECIDOS

A Ouvidoria Municipal possui a responsabilidade de receber sugestões de aprimoramento, solicitações, elogios, reclamações ou denúncias a respeito dos serviços prestados pela Prefeitura Municipal de São Gabriel da Palha/ES e da atuação de seus agentes públicos.

I – TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

- **Reclamação:** é o desagrado ou protesto quanto ao serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público; pode indicar insatisfação principalmente quando as solicitações não forem atendidas ou atendidas parcialmente;
- **Solicitação:** pedidos de acesso a informação, pedidos de serviços, noticiar problemas, adoção de providências e de atendimentos de interesse público;
- **Sugestão:** apresenta ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública; não possui caráter obrigatório.
- **Elogio:** demonstra reconhecimento, apreço ou satisfação com o atendimento ou com a prestação de um serviço público.
- **Denúncias:** comunicação de prática de ato ilícito, ou seja, fatos graves contrários às leis e regulamentos vigentes

II - REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Prefeitura Municipal de São Gabriel da Palha
SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO E COMUNICAÇÃO
OUVIDORIA MUNICIPAL

Para encaminhar sua manifestação é necessário acessar o formulário disponível na página: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/ES/saogabrieldapalha/Manifestacao/RegistrarManifestacao>, e realizar o cadastro no site ou acessar com o Login gov.br (login único) que é a chave de acesso aos serviços digitais do governo.

O sigilo de sua identidade será preservado, se expressamente manifestado no campo específico do formulário.

Quando se tratar de denúncia, as manifestações registradas de maneira anônima serão consideradas “Comunicações” e não é possível o seu acompanhamento. Caso o cidadão deseje acompanhar o andamento da sua manifestação e receber uma resposta do órgão ou entidade, deverá identificar-se.

A princípio, não é necessário apresentar documentos para utilizar os serviços prestados pela Ouvidoria Municipal. Porém, em algumas questões de interesse pessoal do cidadão, será necessária a apresentação de documentação comprobatória, como, por exemplo, pode ocorrer no caso de registros de atos de pessoal. Da mesma forma, nos casos de comunicação de irregularidade (reclamação ou denúncia), a apresentação de documentos comprobatórios ou o máximo de informações, tais como foto ou vídeo colaboram muito para a adequada investigação da manifestação.

Depois de enviada a sua manifestação, desde que não seja anônima, você receberá um e-mail para confirmação com um número de protocolo e, se necessário, poderá ser solicitada a complementação de dados.

III - PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

- **RECEBIMENTO** – Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações. As manifestações são recebidas através da Plataforma Integrada de Ouvidorias e Acesso a Informação, gera um número de protocolo para tramitação;
- **ANÁLISE** – O responsável pela Ouvidoria, analisa e valida a manifestação quanto ao seu conteúdo, se é caso de sigilo e qual o órgão adequado para a resposta;
- **COMPLEMENTO** - Se não for possível a validação, caso haja identificação do manifestante a Ouvidoria entra em contato com o demandante e solicita complemento de informações;
- **ENCAMINHAMENTO** – A demanda é transferida para a secretaria/departamento para ciência, providências e para que apresente sua resposta;
- **MONITORAMENTO** – O Gabinete do Prefeito avalia as Ouvidorias e emite Decisão.
- **RESPOSTA AO DEMANDANTE** – Após validar a resposta enviada pelas secretarias e após Decisão do Executivo Municipal, a Ouvidoria Municipal emite resposta para o demandante, informando os procedimentos adotados no tratamento de sua demanda;
- **CONCLUSÃO** – Uma demanda somente será finalizada após a resposta conclusiva e com efetivo envio ao demandante. Caso o Demandante não tenha

Prefeitura Municipal de São Gabriel da Palha
SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO E COMUNICAÇÃO
OUVIDORIA MUNICIPAL

se identificado no momento da manifestação, este não terá acesso a resposta da sua demanda.

Após a conclusão da demanda, a Ouvidoria-Municipal analisa a manifestação, buscando identificar os pontos críticos e possíveis melhorias.

IV - PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

A Ouvidoria Municipal deverá apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificarão o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa.

V - FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Eletrônico, presencial, telefônico.

VI - LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- **Fala.br:** <https://falabr.cgu.gov.br/publico/ES/saogabrieldapalha/Manifestacao/RegistrarManifestacao> .
- **Presencial:** Na Secretaria Municipal de Governo e Comunicação, na sede da Prefeitura Municipal, rua 14 de maio, nº159, Glória-São Gabriel da Palha/ES.
- **Por e-mail:** ouvidoria@saogabriel.es.gov.br .
- **Por telefone:** através do nº (27)99696-6508.

VII - HORÁRIO E ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

- O horário de atendimento é das 12h00 às 18h00 de segunda a quinta e das 07h00 às 13h00, às sextas-feiras.
- Pela internet, o sistema funciona 24 horas.
- O atendimento prioritário (gestantes, idosos, entre outros) é feito mediante tratamento urgente de suas demandas.
- A Ouvidoria dá preferência às manifestações cuja demora no atendimento possa causar prejuízo ao usuário de Ouvidoria solicitante.