



CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

CARTA DE SERVIÇOS OUVIDORIA

Essa carta poderá ser acessada através do link: <https://www.saogoncalodoriopreto.mg.gov.br/carta>

CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA MUNICIPAL DA PREFEITURA DE SÃO GONÇALO DO RIO PRETO

A Carta de Serviços, 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 um documento que demonstra as formas de acesso a esses serviços, e os compromissos quanto aos padrões de qualidade de atendimento.

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO GONÇALO DO RIO PRETO - MG

O QUE É OUVIDORIA MUNICIPAL?

É uma linha direta de comunicação entre o cidadão e a Prefeitura, que visa melhorar a qualidade dos serviços oferecidos à população.

Ela tem previsão na Lei Federal nº 13.460, de 26.06.2017, é regulamentada pela Instrução nº 1 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 05.11.2014 e pelo Decreto Municipal nº 043/2025 de 04 de junho de 2025.

QUEM PODE UTILIZAR?

Qualquer pessoa, física ou jurídica.

QUANDO DEVE SER ACIONADA?

- a) Quando o órgão da Prefeitura procurado não proporcionou resposta ou solução à determinada manifestação;
- b) Quando o serviço solicitado pelo cidadão não for executado no prazo estipulado pelo órgão responsável;
- c) Quando o cidadão tiver algum elogio, reclamação, solicitação e ou sugestão.



QUAIS SÃO OS CANAIS DE ACESSO?

a) Atendimento telefônico

Central de Atendimento (38) 99757-1240

b) Site da Prefeitura – <https://www.saogoncalodoriopreto.mg.gov.br/ouvidoria>

c) Presencialmente – Rua das Flores, 215 – Centro

O QUE DEVE SER INFORMADO:

Nome completo e dados pessoais.

As manifestações sobre elogio, informação, reclamação, solicitação e sugestão devem ser registradas de forma clara, especificando o fato, data e local do ocorrido.

Recomendamos a identificação, mas é possibilitada a inclusão de manifestações de forma anônima. Com ressalva para os casos que forem necessários identificação do manifestante para tratamento da manifestação.

POR QUE SE IDENTIFICAR?

a) O cidadão ao se identificar poderá consultar o andamento da manifestação

b) O cidadão que solicitar sigilo, dos dados pessoais, poderá consultar o andamento da manifestação.

c) O cidadão que optar pela manifestação anônima, não receberá o contato da prefeitura porque seus dados pessoais não estarão disponíveis para o devido retorno.

COMO FUNCIONA?

A ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, dos diversos canais, quando já configuradas, são encaminhadas aos órgãos responsáveis (Departamento ou Secretarias), quando não, são encaminhadas para providências. O cidadão poderá acompanhar o fluxo da manifestação por e-mail e pelo site da Prefeitura.

I - SERVIÇOS OFERECIDOS



A Ouvidoria da Prefeitura de SÃO GONÇALO DO RIO PRETO recebe diversos tipos de manifestações, que são parametrizadas para facilitar a comunicação entre os cidadãos e os departamentos.

Além dessas personalizadas, existem as manifestações obrigatórias que estarão sempre disponíveis para acesso, que são:

- Reclamação é o desagrado ou protesto quanto ao serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público;
- Solicitação pode indicar insatisfação, reclamação, noticiar problemas, deve apresentar um requerimento de atendimento de serviço;
- Sugestão apresenta ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública;
- Elogio demonstra reconhecimento, apreço ou satisfação com o atendimento ou com a prestação de um serviço público.
- Denúncia – são manifestações direcionadas apenas ao canal de ouvidoria e possui tratamento diferenciado.

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

Para encaminhar sua manifestação é necessário acessar o site

<https://www.saogoncalodoriopreto.mg.gov.br/ouvidoria>

Você deverá fornecer os dados da manifestação, dados pessoais, nome, e-mail, endereço e telefone.

O sigilo de sua identidade será preservado.

III - PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

- RECEBIMENTO – Gera um número de protocolo e envia a demanda para o departamento.
- ANÁLISE – Ouvidor analisa e valida a manifestação quanto ao seu conteúdo, e qual o órgão adequado para a resposta;
- COMPLEMENTO - Se não for possível a validação, a Ouvidoria entra em contato como o demandante e solicita complemento de informações;
- ENCAMINHAMENTO – A demanda é transferida para o departamento/secretaria para que apresente sua resposta;
- MONITORAMENTO – A PREFEITURA DE SÃO GONÇALO DO RIO PRETO poderá através do seu gestor responsável avaliar a qualidade das resposta disponibilizadas.



- RESPOSTA AO MUNÍCIPE – informando os procedimentos adotados no tratamento de sua demanda;
- CONCLUSÃO – uma demanda somente será finalizada após a reposta conclusiva e com efetivo envio ao munícipe.

Após a conclusão da demanda, a Ouvidoria Municipal analisa posteriormente as manifestações através de gráficos e relatórios, buscando identificar os pontos críticos e possíveis melhorias.

IV - PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.

O prazo para resposta é de até trinta dias, prorrogáveis por mais trinta, mediante justificativa expressa do órgão/entidade demandado.

V - FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Eletrônico, presencial e telefônico.

VI - PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

- Celeridade e qualidade das respostas às demandas dos usuários;
- Objetividade e imparcialidade no tratamento das manifestações;
- Gratuidade de seus serviços e atividades;
- Pessoaalidade e informalidade das relações estabelecidas com seus usuários;
- Defesa da ética e da transparência nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos.

VII - MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

A Ouvidoria Municipal zela pela seguintes diretrizes de trabalho:

- Transparência: disponibiliza o acesso às informações, garantindo o sigilo do demandante quando solicitado, ou necessário para o trâmite da matéria;
- Responsividade: o demandante sempre será informado da resposta de sua manifestação, ainda que a informação esteja indisponível;
- Responsabilização: compromisso com a informação prestada ao interessado;



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO GONÇALO DO RIO PRETO – MG
Tel.: (38) 3546-1240 – E-mail: prefeitura@saogoncalodoriopreto.mg.gov.br
www.saogoncalodoriopreto.mg.gov.br

- Equanimidade: atendimento personalizado, de forma justa, correta e imparcial e com tratamento igualitário de todos os demandantes;
- Governança: atuar como um canal de articulação da sociedade e governo, incentivando a participação da sociedade na gestão pública;
- Confidencialidade: durante a tramitação da demanda o seu conteúdo será de conhecimento exclusivo dos servidores envolvidos no processo;

ACESSO À INFORMAÇÃO:

As solicitações de Acesso à Informação estão regulamentadas pela Lei Federal nº 12.527/2011.

Dúvidas entre em contato: (38) 99757-1240

E-mail: ouvidoria@saogoncalodoriopreto.mg.gov.br