

CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS

OUVIDORIA GERAL

**Rua Coelho e Campos, 1201, Centro, Prefeitura
Municipal de Capela - Capela, / SE**



**HORÁRIO DE
ATENDIMENTO: 07H30 ÀS
13H30:**

**Contato:
7998857462**

**E-mail:
ouvidoria@capela.se.gov.br**

OUVIDORIA GERAL DA PREFEITURA DE CAPELA

A Carta de Serviço ao Usuário tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços prestados pela Ouvidoria Municipal, as formas de acesso a esses serviços, bem como, seu compromisso com a qualidade de atendimento.



OUVIDORIA MUNICIPAL

É o órgão que realiza a comunicação entre o cidadão e a administração pública, pois acolhe as demandas da população. A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha o caso às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração.

Ela tem previsão na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e na Lei Complementar Municipal nº 76 de 23 de novembro de 2022 que dispõe sobre a consolidação do Plano de Carreiras dos Servidores Públicos Efetivos do município de Capela e dá outras providências.

SERVIÇOS OFERTADOS

A Ouvidoria é um canal que permite ao cidadão apresentar elogios, reclamações, denúncias, solicitações e sugestões dos serviços públicos e, encaminha à Secretaria competente ou ao responsável pela informação, que responderá no prazo legal.

AS MANIFESTAÇÕES SE CLASSIFICAM

- 1. Sugestão:** através da sugestão você pode propor alguma ideia ou a formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal.
- 2. Elogio:** através do elogio você pode demonstrar sua satisfação com algum serviço que foi prestado ou com o atendimento.
- 3. Solicitação:** esta solicitação é o requerimento de adoção de alguma providência por parte da Administração.
- 4. Reclamação:** meio em que você pode demonstrar sua insatisfação relativa a serviço público.
- 5. Denúncia:** comunicação sobre ato ilícito, que deve ser encaminhado aos órgãos de controle interno ou externo para resolução.



MEIOS PARA ENCAMINHAR A SUA MANIFESTAÇÃO

1. No site oficial do Município de Capela na aba Ouvidoria, clique em "Cadastre Sua Manifestação", onde será direcionado à Plataforma Fala BR, CGU: <https://capela.se.gov.br/acessexterno/https/falabr.cg u.gov.br/publico/SE/Capela/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

2. Atendimento presencial, na Sala da Procuradoria Geral do Município, Rua Coelho e Campos, 1201, Centro, Prefeitura Municipal de Capela - Capela / SE.

3. Atendimento pelo e-mail: ouvidoria@capela.se.gov.br

4. Atendimento por Telefone/WhatsApp: (79) 998857462



FalaBR

ETAPAS PARA O PROCESSO DE MANIFESTAÇÃO

1 - RECEBIMENTO das manifestações, avaliação do conteúdo e, se necessário, reclassificação do tipo de manifestação;

2 - ENTREGA DE RECIBO ou PROTOCOLO DE MANIFESTAÇÃO ao usuário contendo o prazo para a resposta;

3 - ENCAMINHAMENTO ao setor responsável para resposta ou providência em até 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias.

4 - ENVIO DA RESPOSTA, da decisão da administração ao cidadão (ciência) ou INFORMAÇÃO ao cidadão sobre os encaminhamentos, no caso de prorrogação do prazo.

5 - ARQUIVAMENTO após conclusão das manifestações.



CONSULTE A SUA MANIFESTAÇÃO

Caso você tenha realizado sua manifestação no Site pela Plataforma Fala BR, pode acompanhá-la ao entrar no sistema a clicar no campo "Minhas Manifestações".

Se você realizou sua manifestação pessoalmente ou por e-mail, pode entrar em contato direto com a Ouvidoria ou aguardar o prazo para resposta.

SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (E-SIC)

O Serviço de Informação ao Cidadão - SIC foi concebido em conformidade com a Lei Federal nº 12.527/11 - Lei de Acesso à Informação.

O SIC permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades vinculados à Administração Pública.

Atendimento: Endereço: Rua Coelho e Campos, 1201, Centro, Prefeitura Municipal de Capela - Capela, / SE

Horário de funcionamento: 07H30 ÀS 13H30

Telefone: (79) 998857462

Informação eletrônica através do endereço:
<https://capela.se.gov.br/acessoexterno/https/falabr.cgu.gov.br/publico/SE/Capela/Manifestacao/RegistrarManifestacao>



SISTEMA DE OUVIDORIAS FALA.BR

Clique e faça sua denúncia, reclamação, elogio, solicitação ou sugestão