

# CARTA DE SERVIÇO AOS USUÁRIOS

OUVIDORIA GERAL

*Avenida Oceânica, 520, Centro Administrativo  
Adailton Martins - Barra dos Coqueiros/SE*



**HORÁRIO DE  
ATENDIMENTO:  
7H ÀS 13H**

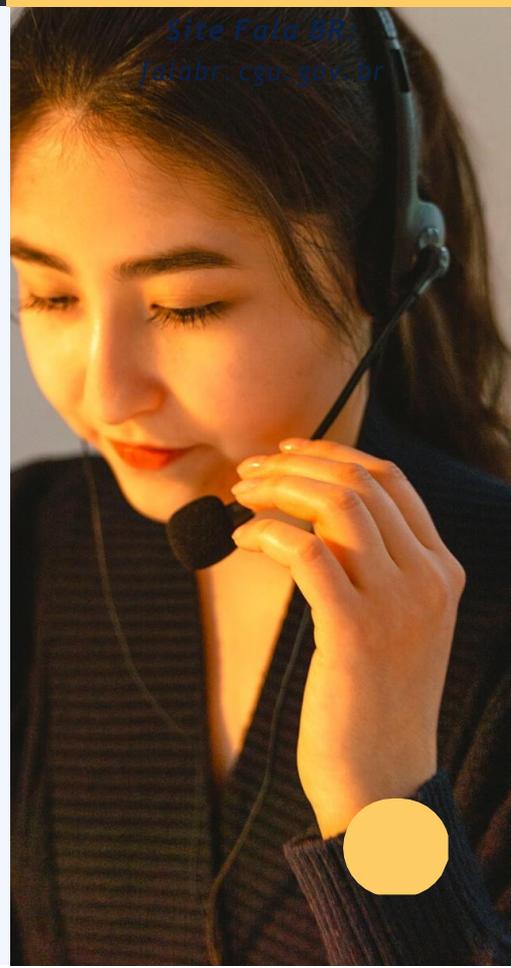
*Telefone :*  
**(79) 3025-8104**

*E-mail:*  
**[ouvidoria@barradoscoqueiros.se.gov.br](mailto:ouvidoria@barradoscoqueiros.se.gov.br)**

## OUVIDORIA GERAL DA PREFEITURA DE BARRA DOS COQUEIROS

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



*Site Fala BR:*  
**[falabr.cgu.gov.br](http://falabr.cgu.gov.br)**

# OUVIDORIA MUNICIPAL

É o órgão que realiza a comunicação entre o cidadão e a administração pública, pois acolhe 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 26.06.2017, e na Lei Complementar Municipal Nº 015/2020 de 16 de dezembro de 2020 que dispõe da estrutura administrativa da Prefeitura Municipal e das atribuições e responsabilidades dos órgãos.

## SERVIÇOS OFERECIDOS

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 DE CLASSIFICAM:

**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.

**Elogio:** através do elogio você pode demonstrar sua satisfação com algum serviço que foi prestado ou com o atendimento.

**Solicitação:** esta solicitação é o requerimento de adoção de alguma providência por parte da Administração.

**Reclamação:** meio em que você pode demonstrar sua insatisfação relativa a serviço público.

**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 Barra dos Coqueiros na aba Ouvidoria, clique em "Cadastre Sua Manifestação", onde será direcionado à Plataforma Fala BR, CGU: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/SE/barradoscoqueiros/Manifestacao/RegistrarManifestacao>
2. Atendimento presencial, na Sala da Ouvidoria, Avenida Oceânica, Nº520, Centro Administrativo Adailton Martins.
3. Atendimento pelo email: [ouvidoria@barradoscoqueiros.se.gov.br](mailto:ouvidoria@barradoscoqueiros.se.gov.br)
4. Atendimento por Telefone/WhatsApp: (79) 3025-8104



## ETAPAS PARA O PROCESSO DA 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:** Avenida Oceânica, Nº520, Centro Administrativo Adailton Martins.

**Horário de funcionamento:** de 7h às 13h

**Telefone:** (79) 3025-8104

**Informação eletrônica através do endereço:**  
<https://www.barradoscoqueiros.se.gov.br/Site/Esic>



**Acesso à  
Informação**



Solicite acesso a informações  
públicas