

# CARTA DE SERVIÇO



## OUVIDORIA

### PÚBLICO ALVO

Cidadão e Servidor

### SERVIÇOS DISPONÍVEIS

A Ouvidoria, no uso de suas atribuições, recebe, registra e responde as demandas recebidas por meio dos seguintes canais de comunicação disponibilizados ao cidadão:

#### Atendimento Presencial

- Rua Feliciano Sodré, 100, 1º Andar, Centro, São Gonçalo – RJ
- Sede da Prefeitura Municipal de São Gonçalo

#### Atendimento Telefônico

- (21) 2199-6374
- (21) 2199-6420

#### Email

- [ouvidoriageral@msg.rj.gov.br](mailto:ouvidoriageral@msg.rj.gov.br)

#### Horário

- Segunda a Sexta | 9:00 às 17:00

#### Atendimento Online

- **Ouvidoria 2.0**  
(<https://servicos.pmsg.rj.gov.br/ouvidoriaweb/>)
- **FalaBR**  
(<https://falabr.cgu.gov.br/publico/RJ/SaoGoncalo/Manifestacao/RegistrarManifestacao>)

# CARTA DE SERVIÇO



## TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

As manifestações cadastradas pela Ouvidoria Geral Municipal de São Gonçalo estão classificadas em 5 tipologias diferentes:

**Denúncia (Notícia de irregularidade):** comunique um ato ilícito;

**Elogio:** expresse se você está satisfeito com um atendimento ou serviço público;

**Reclamação:** manifeste sua insatisfação com um atendimento ou serviço público;

**Solicitação:** peça um atendimento ou uma prestação de serviço;

**Sugestão:** envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos.

## PRAZOS

Segundo a Lei de acesso à informação, em seu artigo 11, §1º, o prazo para o fornecimento de informação pública, quando não for possível concedê-la de imediato, será de até 20 dias, podendo ser prorrogada por mais 10 dias, mediante justificativa expressa.

Quanto aos outros tipos de manifestações dispõe o artigo 16 da Lei 13.460/2017, será de 30 dias, podendo ser prorrogada por mais uma única vez por prazo de igual período.

# CARTA DE SERVIÇO



## NORMAS UTILIZADAS PELA OUVIDORIA GERAL

O trabalho realizado pelos servidores que atuam na Ouvidoria Geral do Município ao realizarem o atendimento e, após, ao tratarem as manifestações, é pautado

Lei nº 13.460/2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação (LAI);

Decreto nº 327/2021 - Regulamenta a LAI no âmbito do Poder Executivo Municipal;

Decreto nº 333/2021 - Código de Ética e Conduta do Servidor Público Municipal;

Decreto nº 361/2021 - Regulamenta a estrutura, organização e funcionamento da Ouvidoria Geral do Município de São Gonçalo.