

Prefeitura Municipal de Brejetuba

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Gabinete do Prefeito

Prefeitura Municipal de Brejetuba - ES

1. APRESENTAÇÃO

O Gabinete do Prefeito é o órgão de assessoramento direto ao Chefe do Poder Executivo Municipal, responsável por coordenar as atividades institucionais, administrativas e de representação do Prefeito, promovendo a integração entre os órgãos da Administração Municipal e o relacionamento institucional com os cidadãos, entidades públicas e privadas, demais Poderes e organizações da sociedade civil.

Sua atuação busca assegurar maior eficiência na gestão pública, fortalecer o diálogo com a população, apoiar a tomada de decisões governamentais e contribuir para a execução das políticas públicas municipais, sempre orientada pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência e transparência.

2. COMPETÊNCIAS

Compete ao Gabinete do Prefeito, entre outras atribuições previstas na legislação municipal:

- Assessorar diretamente o Prefeito no exercício de suas funções constitucionais e legais;
- Coordenar a agenda institucional do Chefe do Poder Executivo;
- Receber e encaminhar demandas da população, autoridades e instituições;

Prefeitura Municipal de Brejetuba

- Promover a articulação entre o Gabinete e as Secretarias Municipais;
- Coordenar o atendimento às autoridades e representantes de órgãos públicos;
- Organizar solenidades, cerimônias oficiais e atos institucionais;
- Receber expedientes oficiais destinados ao Prefeito;
- Acompanhar a tramitação de assuntos de interesse do Gabinete;
- Apoiar a comunicação institucional do Poder Executivo, quando previsto na estrutura administrativa;
- Promover a interlocução entre a Administração Municipal e a sociedade.

3. SERVIÇOS OFERTADOS

3.1 Atendimento ao Cidadão

Descrição

Recebimento de demandas, solicitações, sugestões e demais manifestações destinadas diretamente ao Prefeito Municipal.

Quem pode solicitar

Qualquer cidadão, entidade, empresa ou instituição pública ou privada.

Documentos geralmente necessários

- Documento oficial de identificação, quando necessário;
- Requerimento ou descrição da solicitação;
- Documentação complementar, quando aplicável.

Prefeitura Municipal de Brejetuba

3.2 Agendamento de Atendimento Institucional

Recebimento de pedidos de audiência ou reunião com o Prefeito, Vice-Prefeito ou representantes do Gabinete.

O atendimento observará:

- disponibilidade da agenda institucional;
 - relevância da matéria;
 - critérios administrativos estabelecidos pelo Gabinete.
-

3.3 Recebimento de Expedientes Oficiais

Protocolo e encaminhamento de:

- ofícios;
 - requerimentos;
 - convites;
 - moções;
 - documentos institucionais;
 - demais expedientes dirigidos ao Prefeito.
-

3.4 Encaminhamento de Demandas Administrativas

Recebimento e distribuição de solicitações aos órgãos competentes da Administração Municipal para análise e adoção das providências cabíveis.

3.5 Atendimento às Instituições

Prestação de atendimento institucional a:

Prefeitura Municipal de Brejetuba

- órgãos públicos;
 - entidades da sociedade civil;
 - associações;
 - sindicatos;
 - empresas;
 - conselhos municipais;
 - demais organizações que mantenham relacionamento institucional com o Município.
-

3.6 Apoio às Solenidades Oficiais

Coordenação administrativa relacionada à realização de eventos oficiais, cerimônias públicas, inaugurações, audiências e demais atos institucionais promovidos pela Prefeitura.

3.7 Informações Institucionais

Prestação de informações sobre:

- estrutura administrativa municipal;
 - funcionamento dos órgãos da Prefeitura;
 - agenda institucional pública;
 - canais oficiais de atendimento;
 - demais informações institucionais de competência do Gabinete.
-

4. COMO SOLICITAR OS SERVIÇOS

Prefeitura Municipal de Brejetuba

Os serviços poderão ser solicitados por meio de:

- atendimento presencial no Gabinete do Prefeito;
- protocolo administrativo da Prefeitura;
- telefone institucional;
- e-mail oficial;
- encaminhamento por meio da Ouvidoria Municipal, quando aplicável;
- demais canais oficiais disponibilizados pelo Município.

Cada solicitação será encaminhada ao setor competente, quando não for de atribuição direta do Gabinete.

5. DOCUMENTOS GERALMENTE EXIGIDOS

Conforme o serviço solicitado, poderão ser necessários:

- Documento oficial de identificação;
- CPF ou CNPJ;
- Comprovante de representação legal, quando aplicável;
- Requerimento específico;
- Documentação complementar relacionada ao assunto.

6. PRAZOS DE ATENDIMENTO

Os prazos de atendimento observarão:

- a natureza da solicitação;
- a complexidade da demanda;
- a necessidade de manifestação de outros órgãos da Administração;

Prefeitura Municipal de Brejetuba

- os prazos previstos na legislação aplicável.

Quando necessário, o interessado será informado sobre o andamento de sua solicitação.

7. PADRÕES DE QUALIDADE

O Gabinete do Prefeito compromete-se a:

- prestar atendimento com respeito, cordialidade e imparcialidade;
- garantir tratamento igualitário a todos os cidadãos;
- assegurar transparência na condução das demandas institucionais;
- encaminhar as solicitações aos órgãos competentes com celeridade;
- observar os princípios da administração pública;
- buscar continuamente a melhoria dos serviços prestados.

8. DIREITOS DO USUÁRIO

São direitos dos usuários dos serviços do Gabinete do Prefeito:

- receber atendimento digno, respeitoso e eficiente;
- obter informações claras sobre a tramitação de suas solicitações;
- apresentar sugestões, reclamações, elogios ou solicitações;
- ser tratado sem qualquer forma de discriminação;

Prefeitura Municipal de Brejetuba

- acompanhar o andamento das demandas encaminhadas, quando cabível.

9. CANAIS DE ATENDIMENTO

Gabinete do Prefeito

Atendimento presencial

Prefeitura Municipal de Brejetuba.

Horário de atendimento

De segunda a sexta-feira, durante o expediente oficial da Prefeitura.

Telefone

(27) 2023-0001

E-mail

gabinete@brejetuba.es.gov.br

10. OUVIDORIA

Caso o cidadão deseje registrar manifestação relacionada aos serviços prestados pelo Gabinete ou pela Administração Municipal, poderá utilizar a Ouvidoria Municipal.

Serão recebidas:

- reclamações;
- denúncias;
- sugestões;
- elogios;
- solicitações de providências.

As manifestações serão analisadas e encaminhadas aos setores competentes, observando os prazos previstos na legislação.

Prefeitura Municipal de Brejetuba

11. LEGISLAÇÃO BÁSICA

- Constituição Federal de 1988, especialmente os arts. 1º, 5º e 37;
- Lei Federal nº 13.460/2017 (Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos);
- Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação);
- Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD);
- Lei Orgânica do Município de Brejetuba;
- Estrutura Administrativa do Município;
- Demais normas municipais aplicáveis ao funcionamento do Poder Executivo.

Compromisso do Gabinete do Prefeito

O Gabinete do Prefeito reafirma seu compromisso com uma gestão pública acessível, transparente, ética e participativa, promovendo o diálogo permanente entre a Administração Municipal e a sociedade. Atua para garantir que as demandas dos cidadãos sejam recebidas, encaminhadas e acompanhadas com responsabilidade, respeito e eficiência, contribuindo para o fortalecimento da governança pública e para a melhoria contínua dos serviços prestados à população de Brejetuba.