



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Gabinete do Prefeito

Prefeitura Municipal de Pacaraima/RR

1. APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário do Gabinete do Prefeito da Prefeitura Municipal de Pacaraima tem por finalidade informar ao cidadão, de forma clara e acessível, os principais serviços administrativos e institucionais prestados pelo Gabinete, bem como os canais de atendimento, formas de acesso, prazos estimados e compromissos assumidos com a população.

Este instrumento busca fortalecer a transparência pública, facilitar o acesso aos serviços municipais e promover o controle social, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, e com a Lei Federal nº 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação.

2. IDENTIFICAÇÃO DO ÓRGÃO

Órgão: Prefeitura Municipal de Pacaraima/RR

Setor: Gabinete do Prefeito

Endereço: Rua Monte Roraima, S/N, Bairro Vila Nova, CEP: 69.345-000, Pacaraima/RR

E-mail institucional: gabinete@pacaraima.rr.gov.br

Telefone do Gabinete: (95) 99161-5602

Horário de atendimento: das 8h às 14h

Portal da Transparência: <https://transparencia.pacaraima.rr.gov.br/>

Ouvidoria Municipal: <https://transparencia.pacaraima.rr.gov.br/ouvidoria/>

Telefone da Ouvidoria: (95) 99119-3794

3. Finalidade do Gabinete do Prefeito



O Gabinete do Prefeito é o setor responsável pelo apoio direto ao Chefe do Poder Executivo Municipal, realizando atividades de assessoramento administrativo, articulação institucional, recebimento de demandas oficiais, encaminhamento de solicitações às secretarias municipais e organização da agenda institucional do Prefeito.

Também atua como unidade de apoio na interlocução entre a Administração Municipal, os cidadãos, os órgãos públicos, entidades, autoridades e demais instituições.

4. Serviços Disponibilizados pelo Gabinete do Prefeito

4.1 Recebimento de Ofícios e Documentos Oficiais

Descrição do serviço:

Recebimento de ofícios, requerimentos, convites, comunicações oficiais e demais documentos encaminhados ao Prefeito Municipal ou ao Gabinete do Prefeito.

Quem pode solicitar:

Cidadãos, órgãos públicos, entidades privadas, associações, autoridades, instituições e demais interessados.

Forma de atendimento:

Presencialmente no Gabinete do Prefeito ou por meio do e-mail institucional.

Documentos necessários:

Ofício, requerimento ou documento formal contendo identificação do solicitante, assunto, contato e, quando necessário, documentos anexos.

Prazo estimado:

O recebimento é realizado no ato do protocolo ou do envio eletrônico. O encaminhamento ou resposta dependerá da complexidade da demanda.

4.2 Protocolo de Demandas Institucionais

Descrição do serviço:

Recebimento e registro de demandas institucionais dirigidas ao Gabinete do Prefeito, para análise, providências ou encaminhamento ao setor competente.



Quem pode solicitar:

Órgãos públicos, entidades, representantes da sociedade civil, autoridades e cidadãos.

Forma de atendimento:

Presencialmente, por telefone ou por e-mail institucional.

Documentos necessários:

Documento contendo a descrição da demanda, identificação do solicitante e meios de contato.

Prazo estimado:

O protocolo ou recebimento é realizado conforme a forma de atendimento utilizada. O prazo de resposta poderá variar conforme a natureza da solicitação.

4.3 Encaminhamento de Solicitações às Secretarias Municipais

Descrição do serviço:

Encaminhamento de solicitações recebidas pelo Gabinete do Prefeito às secretarias municipais competentes, quando o assunto depender de análise ou providência de outro setor da Administração Municipal.

Quem pode solicitar:

Cidadãos, servidores, órgãos públicos, entidades e demais interessados.

Forma de atendimento:

Presencialmente no Gabinete, por telefone ou por e-mail institucional.

Documentos necessários:

Solicitação formal ou informações suficientes para identificação da demanda.

Prazo estimado:

O encaminhamento será realizado após análise preliminar do Gabinete, observada a natureza e a urgência da solicitação.

4.4 Atendimento a Autoridades e Representantes Institucionais

Descrição do serviço:



Organização e apoio ao atendimento de autoridades, representantes de órgãos públicos, entidades, instituições e lideranças comunitárias junto ao Gabinete do Prefeito.

Quem pode solicitar:

Autoridades públicas, representantes de instituições, entidades, órgãos governamentais e organizações da sociedade civil.

Forma de atendimento:

Mediante contato prévio com o Gabinete do Prefeito, por telefone, e-mail ou atendimento presencial.

Documentos necessários:

Identificação do solicitante, órgão ou entidade representada, assunto a ser tratado e dados para contato.

Prazo estimado:

O atendimento será agendado conforme a disponibilidade da agenda institucional.

4.5 Agenda Institucional do Prefeito

Descrição do serviço:

Recebimento, análise e organização de solicitações relacionadas à agenda institucional do Prefeito, incluindo reuniões, eventos, audiências, solenidades e compromissos oficiais.

Quem pode solicitar:

Cidadãos, autoridades, órgãos públicos, entidades, instituições e representantes da sociedade civil.

Forma de atendimento:

Por meio do Gabinete do Prefeito, presencialmente, por telefone ou pelo e-mail institucional.

Documentos necessários:

Solicitação contendo identificação do interessado, assunto, justificativa, data sugerida, local, horário e contato.

Prazo estimado:



As solicitações serão analisadas conforme a disponibilidade da agenda e a natureza do compromisso.

4.6 Análise de Pedidos de Audiência com o Prefeito

Descrição do serviço:

Recebimento e análise de pedidos de audiência com o Prefeito Municipal, para tratar de assuntos de interesse público, institucional ou administrativo.

Quem pode solicitar:

Cidadãos, representantes de comunidades, autoridades, entidades, instituições públicas ou privadas e demais interessados.

Forma de atendimento:

Solicitação presencial, por telefone ou pelo e-mail institucional do Gabinete.

Documentos necessários:

Pedido contendo identificação do solicitante, assunto a ser tratado, justificativa e contato para retorno.

Prazo estimado:

O pedido será analisado pelo Gabinete, considerando a disponibilidade da agenda e a pertinência do assunto apresentado.

5. CANAIS DE ATENDIMENTO

O cidadão poderá entrar em contato com o Gabinete do Prefeito pelos seguintes canais:

Atendimento presencial:

Rua Monte Roraima, S/N, Bairro Vila Nova, Pacaraima/RR, CEP: 69.345-000.

Telefone do Gabinete:

(95) 99161-5602.

E-mail institucional:

gabinete@pacaraima.rr.gov.br.

Horário de atendimento:



Das 8h às 14h.

6. OUVIDORIA MUNICIPAL

A Ouvidoria Municipal é o canal adequado para o recebimento de manifestações dos usuários dos serviços públicos, tais como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações.

Canal eletrônico da Ouvidoria:

<https://transparencia.pacaraima.rr.gov.br/ouvidoria/>

Telefone da Ouvidoria:

(95) 99119-3794.

7. PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

As informações públicas da Prefeitura Municipal de Pacaraima podem ser consultadas no Portal da Transparência, onde estão disponíveis dados sobre receitas, despesas, licitações, contratos, servidores, diárias, convênios, planejamento, prestação de contas e demais informações de interesse coletivo.

Portal da Transparência:

<https://transparencia.pacaraima.rr.gov.br/>

8. COMPROMISSOS COM O ATENDIMENTO AO CIDADÃO

O Gabinete do Prefeito compromete-se a:

- I – prestar atendimento com urbanidade, respeito e cortesia;
- II – orientar o cidadão quanto aos canais adequados para encaminhamento de suas demandas;
- III – receber e encaminhar documentos e solicitações aos setores competentes;
- IV – buscar a melhoria contínua dos serviços prestados;
- V – garantir o acesso à informação pública, observadas as normas legais;
- VI – preservar informações pessoais e dados protegidos por sigilo, nos termos da legislação vigente;
- VII – contribuir para o fortalecimento da transparência, da participação social e do controle cidadão.



9. REQUISITOS GERAIS PARA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS

Para melhor atendimento, recomenda-se que toda solicitação dirigida ao Gabinete do Prefeito contenha:

- I – nome completo do solicitante ou identificação da entidade/órgão;
- II – telefone, e-mail ou outro meio de contato;
- III – descrição clara da solicitação;
- IV – documentos anexos, quando necessários;
- V – indicação do assunto ou setor relacionado à demanda.

10. ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

Esta Carta de Serviços poderá ser atualizada sempre que houver alteração nos serviços prestados, nos canais de atendimento, nos horários de funcionamento ou na estrutura administrativa do Gabinete do Prefeito.

Pacaraima/RR, maio de 2025.

Gabinete do Prefeito

Prefeitura Municipal de Pacaraima/RR