



PREFEITURA MUNICIPAL DE PENALVA
GABINETE DO PREFEITO
Praça Dr. J.J. Marques, 222 – CEP: 65.213-000 – PENALVA-MA
CNPJ: 06.179.402/0001-81

DECRETO Nº 009/2026

PENALVA, DE 27 DE JUNHO DE 2026.

DISPÕE SOBRE A IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL DE PENALVA/MA, COM ADEQUAÇÃO À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS — LGPD, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O PREFEITO MUNICIPAL DE PENALVA, Estado do Maranhão, no uso das atribuições legais que lhe são conferidas pela Lei Orgânica Municipal,

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública;

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais — LGPD, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou jurídica de direito público ou privado;

CONSIDERANDO que o Município de Penalva/MA possui 32.511 habitantes e mantém atendimento da Ouvidoria Municipal de forma presencial e por e-mail;

CONSIDERANDO a necessidade de garantir transparência, eficiência, segurança da informação, proteção dos dados pessoais dos usuários e melhoria contínua dos serviços públicos municipais;

CONSIDERANDO o dever da Administração Pública de informar ao cidadão, de forma clara e acessível, os serviços prestados, as formas de acesso, os prazos estimados e os compromissos de qualidade no atendimento;

DECRETA:



PREFEITURA MUNICIPAL DE PENALVA
GABINETE DO PREFEITO
Praça Dr. J.J. Marques, 222 – CEP: 65.213-000 – PENALVA-MA
CNPJ: 06.179.402/0001-81

Art. 1º Fica implementada, no âmbito do Poder Executivo Municipal de Penalva/MA, a Carta de Serviços ao Usuário, instrumento destinado a informar aos cidadãos os serviços públicos prestados pela Administração Pública Municipal, as formas de acesso, os requisitos, os prazos estimados e os compromissos de atendimento.

Art. 2º A Carta de Serviços ao Usuário observará os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, transparência, urbanidade, boa-fé, proteção da confiança, segurança da informação e proteção de dados pessoais.

Art. 3º A implementação da Carta de Serviços ao Usuário terá como objetivos:

- I – ampliar a transparência da Administração Pública Municipal;
- II – facilitar o acesso do cidadão aos serviços públicos;
- III – informar os canais oficiais de atendimento;
- IV – estabelecer padrões mínimos de qualidade no atendimento ao usuário;
- V – orientar o cidadão quanto aos requisitos, documentos, etapas e prazos dos serviços públicos;
- VI – fortalecer a Ouvidoria Municipal como canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública;
- VII – assegurar o tratamento adequado, necessário e seguro dos dados pessoais dos usuários;
- VIII – contribuir para a melhoria contínua dos serviços públicos municipais.

Art. 4º Para fins deste Decreto, considera-se:

- I – usuário: pessoa física ou jurídica que utiliza ou solicita serviço público municipal;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PENALVA
GABINETE DO PREFEITO
Praça Dr. J.J. Marques, 222 – CEP: 65.213-000 – PENALVA-MA
CNPJ: 06.179.402/0001-81

II – manifestação: reclamação, denúncia, sugestão, elogio, solicitação ou pedido de informação apresentado pelo usuário;

III – dado pessoal: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;

IV – dado pessoal sensível: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação sindical, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a pessoa natural;

V – tratamento de dados pessoais: toda operação realizada com dados pessoais, incluindo coleta, registro, armazenamento, utilização, compartilhamento, arquivamento e eliminação;

VI – controlador: Município de Penalva/MA, por meio dos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal responsáveis pelas decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;

VII – encarregado: pessoa indicada pelo Município para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados — ANPD.

Art. 5º A Ouvidoria Municipal será responsável por receber, registrar, encaminhar, acompanhar e responder às manifestações dos usuários dos serviços públicos municipais.

§ 1º As manifestações poderão compreender reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações, pedidos de informação e demais demandas relacionadas aos serviços públicos municipais.

§ 2º O tratamento dos dados pessoais no âmbito da Ouvidoria será realizado exclusivamente para finalidades públicas, administrativas, legais e institucionais, especialmente para registro, análise, encaminhamento, acompanhamento e resposta das manifestações apresentadas pelos usuários.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PENALVA
GABINETE DO PREFEITO
Praça Dr. J.J. Marques, 222 – CEP: 65.213-000 – PENALVA-MA
CNPJ: 06.179.402/0001-81

§ 3º O Município deverá coletar apenas os dados pessoais estritamente necessários ao atendimento da manifestação ou à prestação do serviço solicitado.

Art. 6º O atendimento da Ouvidoria Municipal será disponibilizado pelos seguintes canais:

I – atendimento presencial, na sede da Prefeitura Municipal de Penalva/MA ou em local oficialmente designado;

II – atendimento por e-mail, pelo endereço eletrônico oficial da Ouvidoria Municipal: ouvidoriapenalvama@gmail.com;

III – outros canais oficiais que venham a ser implantados pela Administração Pública Municipal.

§ 1º O atendimento presencial observará o horário de funcionamento da Prefeitura Municipal, a ser divulgado em local visível e nos canais oficiais do Município.

§ 2º As manifestações recebidas deverão ser registradas e encaminhadas ao setor competente para análise e providências cabíveis.

§ 3º Quando a manifestação for encaminhada por e-mail, o usuário deverá ser orientado a fornecer apenas as informações necessárias para identificação da demanda, evitando o envio de dados pessoais excessivos ou desnecessários.

Art. 7º A Carta de Serviços ao Usuário deverá conter, no mínimo:

I – identificação dos principais serviços prestados pelo Município;

II – requisitos, documentos e informações necessárias para acesso aos serviços;

III – principais etapas para processamento das solicitações;

IV – prazo estimado para atendimento ou resposta;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PENALVA
GABINETE DO PREFEITO
Praça Dr. J.J. Marques, 222 – CEP: 65.213-000 – PENALVA-MA
CNPJ: 06.179.402/0001-81

V – forma de prestação do serviço;

VI – locais e canais oficiais de atendimento;

VII – formas de manifestação do usuário;

VIII – compromissos e padrões de qualidade do atendimento;

IX – informações básicas sobre o tratamento de dados pessoais dos usuários;

X – indicação do canal para exercício dos direitos previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Art. 8º O tratamento de dados pessoais realizado pela Administração Pública Municipal deverá observar, entre outros, os seguintes princípios:

I – finalidade: utilização dos dados para propósitos legítimos, específicos e vinculados à prestação do serviço público;

II – adequação: compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas ao usuário;

III – necessidade: limitação da coleta ao mínimo necessário para a realização do serviço ou análise da manifestação;

IV – livre acesso: garantia de consulta facilitada sobre a forma e a duração do tratamento, observadas as hipóteses legais de sigilo;

V – qualidade dos dados: manutenção de informações corretas, claras e atualizadas, quando necessário;

VI – transparência: prestação de informações claras ao usuário sobre o tratamento de seus dados pessoais;

VII – segurança: adoção de medidas administrativas e técnicas para proteção dos dados pessoais;

VIII – prevenção: adoção de medidas para evitar danos em razão do tratamento de dados pessoais;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PENALVA
GABINETE DO PREFEITO
Praça Dr. J.J. Marques, 222 – CEP: 65.213-000 – PENALVA-MA
CNPJ: 06.179.402/0001-81

IX – responsabilização e prestação de contas: demonstração da adoção de medidas eficazes de proteção de dados.

Art. 9º Os dados pessoais coletados pela Ouvidoria Municipal e pelos demais órgãos municipais poderão incluir, conforme a necessidade do serviço:

I – nome completo;

II – número de documento de identificação, quando indispensável;

III – endereço residencial ou eletrônico;

IV – telefone de contato;

V – informações relacionadas à solicitação ou manifestação apresentada;

VI – documentos necessários à análise do pedido;

VII – outros dados indispensáveis à prestação do serviço público solicitado.

§ 1º A coleta de dados pessoais sensíveis somente ocorrerá quando indispensável à análise da manifestação, à execução de política pública, ao cumprimento de obrigação legal ou regulatória, à proteção da vida ou da saúde, ou a outra hipótese legalmente admitida.

§ 2º O usuário não será obrigado a fornecer dados pessoais desnecessários à prestação do serviço ou ao encaminhamento da manifestação.

§ 3º Sempre que possível, a Administração Municipal deverá admitir manifestações anônimas ou com restrição de identificação, especialmente nos casos de denúncia, observadas as limitações legais e a necessidade de apuração.

Art. 10. O acesso aos dados pessoais dos usuários ficará restrito aos servidores, agentes públicos e setores que necessitem das informações para análise, encaminhamento, resposta ou solução da demanda.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PENALVA
GABINETE DO PREFEITO
Praça Dr. J.J. Marques, 222 – CEP: 65.213-000 – PENALVA-MA
CNPJ: 06.179.402/0001-81

§ 1º É vedada a divulgação indevida de dados pessoais constantes em manifestações, requerimentos, processos administrativos ou documentos apresentados pelos usuários.

§ 2º Os agentes públicos que tiverem acesso a dados pessoais deverão observar o dever de sigilo, confidencialidade e uso adequado das informações.

§ 3º A identidade do denunciante deverá ser preservada, sempre que necessário, nos termos da legislação aplicável.

Art. 11. O compartilhamento de dados pessoais entre órgãos e setores da Administração Municipal somente ocorrerá quando necessário ao atendimento da finalidade pública, ao cumprimento de obrigação legal ou à execução de competência administrativa.

§ 1º O compartilhamento deverá observar a finalidade da solicitação, a necessidade da informação e a segurança no encaminhamento dos dados.

§ 2º Quando houver necessidade de encaminhamento da manifestação a órgão externo, o usuário deverá ser informado, sempre que possível, sobre a finalidade do compartilhamento.

Art. 12. A Administração Municipal deverá adotar medidas de segurança administrativas e técnicas compatíveis com sua estrutura, visando proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados, perda, alteração, divulgação indevida ou qualquer forma de tratamento inadequado.

Parágrafo único. As medidas de segurança poderão incluir:

- I – controle de acesso a documentos físicos e digitais;
- II – restrição de acesso às informações pessoais;
- III – armazenamento adequado de documentos;
- IV – orientação dos servidores quanto ao sigilo e à proteção de dados;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PENALVA
GABINETE DO PREFEITO
Praça Dr. J.J. Marques, 222 – CEP: 65.213-000 – PENALVA-MA
CNPJ: 06.179.402/0001-81

V – utilização de canais oficiais para recebimento e encaminhamento de manifestações;

VI – revisão periódica dos procedimentos de atendimento e tratamento de informações.

Art. 13. O Município de Penalva/MA deverá designar, por ato próprio, o Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais, responsável por atuar como canal de comunicação entre o Município, os titulares dos dados pessoais e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

§ 1º Enquanto não houver designação formal de encarregado específico, a Administração Municipal poderá indicar setor responsável pelo recebimento das solicitações relacionadas à proteção de dados pessoais.

§ 2º O canal de contato do encarregado ou do setor responsável deverá ser divulgado na Carta de Serviços ao Usuário e nos canais oficiais do Município.

Art. 14. O usuário dos serviços públicos municipais, na qualidade de titular de dados pessoais, poderá solicitar, nos termos da LGPD e observadas as hipóteses legais aplicáveis:

I – confirmação da existência de tratamento de seus dados pessoais;

II – acesso aos dados pessoais tratados pelo Município;

III – correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;

IV – informação sobre compartilhamento de dados, quando cabível;

V – revisão de procedimentos, quando houver tratamento inadequado;

VI – eliminação, bloqueio ou anonimização de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a legislação, quando aplicável;

VII – demais direitos previstos na legislação de proteção de dados pessoais.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PENALVA
GABINETE DO PREFEITO
Praça Dr. J.J. Marques, 222 – CEP: 65.213-000 – PENALVA-MA
CNPJ: 06.179.402/0001-81

§ 1º O atendimento ao titular deverá observar os prazos e procedimentos previstos na legislação aplicável.

§ 2º O exercício dos direitos do titular poderá ser limitado nas hipóteses de cumprimento de obrigação legal, execução de política pública, preservação do interesse público, proteção da segurança pública, prevenção à fraude, resguardo de direitos em processo administrativo ou judicial, ou demais hipóteses legalmente admitidas.

Art. 15. A Ouvidoria Municipal deverá encaminhar resposta ao usuário no prazo de até 30 (trinta) dias, contado do recebimento da manifestação, admitida prorrogação justificada por igual período, quando necessário à adequada apuração dos fatos.

Art. 16. O atendimento ao usuário deverá observar os seguintes compromissos:

- I – urbanidade, respeito e cordialidade;
- II – atendimento por ordem de chegada, ressalvadas as prioridades legais;
- III – clareza e objetividade nas informações prestadas;
- IV – proteção das informações pessoais do usuário;
- V – encaminhamento adequado das demandas ao setor competente;
- VI – transparência quanto aos prazos e procedimentos administrativos;
- VII – tratamento seguro e necessário dos dados pessoais;
- VIII – busca pela solução eficiente das solicitações apresentadas.

Art. 17. Terão prioridade de atendimento as pessoas idosas, pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo, pessoas com mobilidade reduzida e demais hipóteses previstas em lei.

Art. 18. A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser disponibilizada:



PREFEITURA MUNICIPAL DE PENALVA
GABINETE DO PREFEITO
Praça Dr. J.J. Marques, 222 – CEP: 65.213-000 – PENALVA-MA
CNPJ: 06.179.402/0001-81

I – em meio físico, na sede da Prefeitura Municipal e nos locais de atendimento ao público;

II – em meio eletrônico, no site oficial do Município, quando disponível;

III – por meio da Ouvidoria Municipal, sempre que solicitada pelo cidadão.

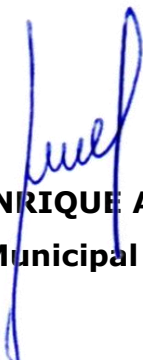
Art. 19. As Secretarias Municipais e demais órgãos integrantes da Administração Pública Municipal deverão colaborar com a Ouvidoria, fornecendo informações atualizadas sobre os serviços prestados, documentos exigidos, prazos estimados, canais de atendimento e tratamento de dados pessoais envolvido em cada serviço.

Art. 20. A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser revista periodicamente, sempre que houver alteração nos serviços, canais de atendimento, prazos, procedimentos, estrutura administrativa ou regras relacionadas à proteção de dados pessoais.

Art. 21. Fica aprovada a versão inicial da Carta de Serviços ao Usuário do Município de Penalva/MA, constante do Anexo Único deste Decreto.

Art. 22. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete do Prefeito Municipal de Penalva/MA, 27 de junho de 2026.


LUIZ HENRIQUE ALVES GUERRA
Prefeito Municipal de Penalva/MA



PREFEITURA MUNICIPAL DE PENALVA
GABINETE DO PREFEITO
Praça Dr. J.J. Marques, 222 – CEP: 65.213-000 – PENALVA-MA
CNPJ: 06.179.402/0001-81

ANEXO ÚNICO
CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO
MUNICÍPIO DE PENALVA/MA

1. APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário do Município de Penalva/MA tem por objetivo informar ao cidadão, de forma clara e acessível, os serviços públicos disponibilizados pela Administração Municipal, os canais de atendimento, os requisitos básicos para solicitação, os prazos estimados e os compromissos assumidos pela gestão municipal quanto à qualidade do atendimento.

O Município de Penalva/MA, com 32.511 habitantes, reconhece a importância da participação social, da transparência pública, do atendimento humanizado e da proteção dos dados pessoais dos usuários dos serviços públicos.

A Ouvidoria Municipal atua como canal de comunicação direta entre o cidadão e a Administração Pública, realizando atendimento presencial e por e-mail, com observância à Lei nº 13.460/2017 e à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais — LGPD.

2. FINALIDADE DA CARTA DE SERVIÇOS

A presente Carta tem como finalidade:

- a) orientar o cidadão sobre como acessar os serviços municipais;
- b) divulgar os canais de atendimento da Prefeitura Municipal;
- c) estabelecer padrões mínimos de qualidade no atendimento;
- d) informar prazos estimados de resposta;
- e) fortalecer a atuação da Ouvidoria Municipal;
- f) promover a transparência e o controle social;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PENALVA
GABINETE DO PREFEITO
Praça Dr. J.J. Marques, 222 – CEP: 65.213-000 – PENALVA-MA
CNPJ: 06.179.402/0001-81

- g) contribuir para a melhoria contínua dos serviços públicos;
- h) informar, de forma simples, como os dados pessoais dos usuários poderão ser tratados pela Administração Municipal.

3. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA MUNICIPAL

A Ouvidoria Municipal de Penalva/MA atenderá o cidadão pelos seguintes canais:

Atendimento presencial: Prefeitura Municipal de Penalva/MA
Endereço: Praça Dr. J.J. Marques nº 222 – Bairro Centro
Horário de atendimento: 08:00h às 12:00h e das 14:00h às 17:00h.

Atendimento por e-mail: ouvidoriapenalvama@gmail.com

Responsável pelo atendimento: Ouvidoria Municipal ou setor oficialmente designado pela Administração Municipal.

4. QUEM PODE UTILIZAR A OUVIDORIA

Podem utilizar os serviços da Ouvidoria Municipal:

- a) cidadãos residentes no Município;
- b) usuários dos serviços públicos municipais;
- c) servidores públicos;
- d) representantes de entidades civis;
- e) empresas, associações e demais interessados;
- f) qualquer pessoa que deseje apresentar manifestação relacionada aos serviços públicos municipais.

5. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO RECEBIDAS

A Ouvidoria Municipal receberá as seguintes manifestações:



PREFEITURA MUNICIPAL DE PENALVA
GABINETE DO PREFEITO
Praça Dr. J.J. Marques, 222 – CEP: 65.213-000 – PENALVA-MA
CNPJ: 06.179.402/0001-81

RECLAMAÇÃO: demonstração de insatisfação quanto à prestação de serviço público municipal.

DENÚNCIA: comunicação de possível irregularidade, ato ilícito ou conduta inadequada praticada no âmbito da Administração Pública Municipal.

SUGESTÃO: proposta de melhoria dos serviços públicos.

ELOGIO: reconhecimento ou demonstração de satisfação com serviço público ou atendimento recebido.

SOLICITAÇÃO: pedido de providência, atendimento, orientação ou informação relacionado aos serviços municipais.

PEDIDO DE INFORMAÇÃO: solicitação de acesso a informações públicas, observada a legislação aplicável.

6. COMO APRESENTAR UMA MANIFESTAÇÃO

O cidadão poderá apresentar sua manifestação:

- a) presencialmente, na Ouvidoria Municipal ou setor de atendimento da Prefeitura;
- b) por e-mail, mediante envio da solicitação ao endereço eletrônico oficial da Ouvidoria;
- c) por outro canal oficial que venha a ser disponibilizado pelo Município.

Para melhor atendimento, recomenda-se que a manifestação contenha apenas as informações necessárias à análise da demanda, tais como:

- a) nome do interessado, quando desejar se identificar;
- b) contato para resposta;
- c) descrição clara da situação;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PENALVA
GABINETE DO PREFEITO
Praça Dr. J.J. Marques, 222 – CEP: 65.213-000 – PENALVA-MA
CNPJ: 06.179.402/0001-81

- d) local do fato, quando houver;
- e) data aproximada da ocorrência, quando aplicável;
- f) documentos, fotos ou informações complementares, quando disponíveis e necessários.

O usuário deverá evitar o envio de dados pessoais desnecessários, excessivos ou não relacionados à manifestação apresentada.

7. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Para fins de recebimento, análise, encaminhamento e resposta das manifestações, a Ouvidoria Municipal poderá tratar dados pessoais dos usuários, observando a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais — LGPD.

O tratamento de dados pessoais será realizado para finalidades públicas, administrativas e institucionais, especialmente para:

- a) identificar o usuário, quando necessário;
- b) registrar a manifestação;
- c) encaminhar a demanda ao setor competente;
- d) solicitar informações complementares;
- e) acompanhar a tramitação;
- f) responder ao cidadão;
- g) cumprir obrigações legais e administrativas;
- h) melhorar a qualidade dos serviços públicos.

A Administração Municipal deverá coletar apenas os dados estritamente necessários para o atendimento da solicitação ou manifestação.

8. DADOS QUE PODERÃO SER SOLICITADOS



PREFEITURA MUNICIPAL DE PENALVA
GABINETE DO PREFEITO
Praça Dr. J.J. Marques, 222 – CEP: 65.213-000 – PENALVA-MA
CNPJ: 06.179.402/0001-81

Conforme a natureza do serviço ou manifestação, poderão ser solicitados:

- a) nome completo;
- b) telefone;
- c) e-mail;
- d) endereço;
- e) número de documento de identificação, quando indispensável;
- f) informações relacionadas à solicitação;
- g) documentos necessários à análise da demanda.

Dados pessoais sensíveis somente deverão ser solicitados quando forem indispensáveis à análise da demanda, à prestação do serviço público, ao cumprimento de obrigação legal ou a outra hipótese permitida pela legislação.

9. SIGILO E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

A Administração Municipal adotará medidas para proteger os dados pessoais dos usuários contra acesso não autorizado, divulgação indevida, perda, alteração ou uso inadequado.

O acesso às informações pessoais será restrito aos servidores e setores que necessitem dos dados para análise, encaminhamento, resposta ou solução da demanda.

Nos casos de denúncia, a identidade do denunciante deverá ser preservada sempre que necessário e permitido pela legislação aplicável.

10. DIREITOS DO TITULAR DE DADOS PESSOAIS

O usuário, na condição de titular de dados pessoais, poderá solicitar, nos termos da LGPD e da legislação aplicável:



PREFEITURA MUNICIPAL DE PENALVA
GABINETE DO PREFEITO
Praça Dr. J.J. Marques, 222 – CEP: 65.213-000 – PENALVA-MA
CNPJ: 06.179.402/0001-81

- a) confirmação da existência de tratamento de seus dados pessoais;
- b) acesso aos dados pessoais tratados pelo Município;
- c) correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- d) informações sobre o compartilhamento de dados, quando cabível;
- e) revisão de procedimentos relacionados ao tratamento de dados;
- f) eliminação, bloqueio ou anonimização de dados desnecessários ou tratados em desconformidade com a legislação, quando aplicável;
- g) demais direitos previstos na legislação de proteção de dados pessoais.

As solicitações relacionadas à LGPD poderão ser encaminhadas ao canal oficial da Ouvidoria ou ao Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais, quando designado.

11. ENCARGADO PELO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

O Município de Penalva/MA deverá designar, por ato próprio, o Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais, responsável por atuar como canal de comunicação entre o Município, os titulares dos dados pessoais e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais: Emanuel Pedro Matos Gama

E-mail ou canal de contato: ouvidoriapenalvama@gmail.com

Enquanto não houver designação formal, as solicitações relacionadas à proteção de dados pessoais poderão ser encaminhadas à Ouvidoria Municipal ou ao setor designado pela Administração.

12. PRAZO DE RESPOSTA

A Ouvidoria Municipal encaminhará resposta ao usuário no prazo de até 30 (trinta) dias, contado do recebimento da manifestação.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PENALVA
GABINETE DO PREFEITO
Praça Dr. J.J. Marques, 222 – CEP: 65.213-000 – PENALVA-MA
CNPJ: 06.179.402/0001-81

O prazo poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, mediante justificativa, quando a demanda exigir análise técnica, manifestação de outros setores ou providências complementares.

13. COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO

A Administração Municipal de Penalva/MA compromete-se a:

- a) atender o cidadão com respeito, urbanidade e cordialidade;
- b) prestar informações claras e objetivas;
- c) encaminhar corretamente as demandas aos setores competentes;
- d) preservar o sigilo das informações pessoais;
- e) coletar somente os dados necessários ao atendimento da demanda;
- f) respeitar as prioridades legais de atendimento;
- g) acompanhar as manifestações até a resposta final;
- h) buscar a melhoria contínua dos serviços públicos;
- i) atualizar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário;
- j) observar as normas de proteção de dados pessoais.

14. PRIORIDADE DE ATENDIMENTO

Será assegurado atendimento prioritário, conforme a legislação vigente, a:

- a) pessoas idosas;
- b) pessoas com deficiência;
- c) gestantes;
- d) lactantes;
- e) pessoas com criança de colo;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PENALVA
GABINETE DO PREFEITO
Praça Dr. J.J. Marques, 222 – CEP: 65.213-000 – PENALVA-MA
CNPJ: 06.179.402/0001-81

f) pessoas com mobilidade reduzida;

g) demais casos previstos em lei.

15. SERVIÇOS INICIAIS DISPONIBILIZADOS AO USUÁRIO

15.1. OUVIDORIA MUNICIPAL

Serviço: recebimento de reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e pedidos de informação.

Forma de acesso: presencialmente ou por e-mail.

Documentos necessários: identificação do usuário, quando necessária; descrição da manifestação; documentos complementares, se existentes e necessários.

Dados pessoais tratados: nome, contato, descrição da demanda e documentos eventualmente apresentados pelo usuário.

Finalidade do tratamento: registro, análise, encaminhamento e resposta da manifestação.

Prazo estimado: até 30 dias, prorrogável justificadamente por igual período.

Setor responsável: Ouvidoria Municipal.

15.2. PROTOCOLO GERAL

Serviço: recebimento de requerimentos, documentos, solicitações administrativas e demais pedidos dirigidos à Prefeitura Municipal.

Forma de acesso: atendimento presencial na sede da Prefeitura ou outro canal oficial definido pela Administração.

Documentos necessários: requerimento ou solicitação; documentos pessoais, quando indispensáveis; documentos específicos conforme a natureza do pedido.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PENALVA
GABINETE DO PREFEITO
Praça Dr. J.J. Marques, 222 – CEP: 65.213-000 – PENALVA-MA
CNPJ: 06.179.402/0001-81

Dados pessoais tratados: identificação do requerente, contato, documentos apresentados e informações necessárias à tramitação do pedido.

Finalidade do tratamento: registro, autuação, tramitação e resposta ao requerimento.

Prazo estimado: conforme a natureza da solicitação e o setor competente.

Setor responsável: Protocolo Geral ou setor designado.

15.3. INFORMAÇÕES SOBRE SERVIÇOS MUNICIPAIS

Serviço: orientação ao cidadão sobre localização de setores, horários de atendimento, documentos necessários e encaminhamento de demandas.

Forma de acesso: presencialmente ou por e-mail.

Documentos necessários: não se aplica, salvo quando a orientação depender de análise específica.

Dados pessoais tratados: somente quando necessário para retorno ao usuário ou encaminhamento da demanda.

Finalidade do tratamento: orientação e atendimento ao cidadão.

Prazo estimado: imediato, sempre que possível.

Setor responsável: atendimento ao cidadão, Ouvidoria ou setor competente.

15.4. ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS ÀS SECRETARIAS MUNICIPAIS

Serviço: encaminhamento de solicitações relacionadas às áreas de saúde, educação, assistência social, infraestrutura, administração,



PREFEITURA MUNICIPAL DE PENALVA
GABINETE DO PREFEITO
Praça Dr. J.J. Marques, 222 – CEP: 65.213-000 – PENALVA-MA
CNPJ: 06.179.402/0001-81

tributos, meio ambiente, agricultura, cultura, esporte e demais serviços municipais.

Forma de acesso: Ouvidoria, Protocolo ou atendimento presencial.

Documentos necessários: conforme a natureza da demanda.

Dados pessoais tratados: dados necessários à análise e atendimento da solicitação.

Finalidade do tratamento: encaminhamento da demanda ao setor competente e acompanhamento da resposta.

Prazo estimado: conforme análise do setor responsável.

Setor responsável: Secretaria Municipal competente.

16. ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

A presente Carta de Serviços deverá ser atualizada sempre que houver alteração nos serviços oferecidos, nos canais de atendimento, nos prazos, nos procedimentos, na estrutura administrativa ou nas regras relacionadas ao tratamento de dados pessoais.

As Secretarias Municipais deverão encaminhar à Ouvidoria Municipal as informações necessárias para complementação da Carta, contendo:

- a) nome do serviço;
- b) público-alvo;
- c) documentos exigidos;
- d) etapas do atendimento;
- e) prazo estimado;
- f) local de atendimento;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PENALVA
GABINETE DO PREFEITO
Praça Dr. J.J. Marques, 222 – CEP: 65.213-000 – PENALVA-MA
CNPJ: 06.179.402/0001-81

- g) responsável pelo serviço;
- h) dados pessoais necessários;
- i) finalidade do tratamento dos dados;
- j) canal para manifestação do usuário.

17. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

O Município poderá realizar avaliação periódica dos serviços públicos, por meio de formulários, consultas, registros da Ouvidoria, relatórios internos ou outros instrumentos de participação social.

A avaliação dos serviços deverá observar a proteção dos dados pessoais dos usuários, utilizando, sempre que possível, informações consolidadas, estatísticas ou anonimizadas.

18. DISPOSIÇÕES FINAIS

A Carta de Serviços ao Usuário do Município de Penalva/MA representa o compromisso da Administração Municipal com a transparência, a eficiência, a participação social, o respeito ao cidadão e a proteção dos dados pessoais.

A implementação da Carta será contínua e progressiva, devendo ser aperfeiçoada com a colaboração das Secretarias Municipais, da Ouvidoria, do Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais e da população Penalvense.

Penalva/MA, 27 de junho de 2026.

LUIZ HENRIQUE ALVES GUERRA
Prefeito Municipal de Penalva/MA