

MUNICÍPIO DE SANTA RITA DO SAPUCAÍ

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Procuradoria Geral do Município

PROCON

A Carta de Serviços ao Usuário do Município de Santa Rita do Sapucaí tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

SANTA RITA DO SAPUCAÍ – MG

2025

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	3
2 INTRODUÇÃO	3
3 CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DA PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO.....	4
4 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	5
5 PRIORIDADES DE ATENDIMENTO	6
6 MECANISMO DE CONSULTA SOBRE O ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO	6

1 APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento institucional e de cidadania que visa dar transparência aos serviços oferecidos pelos órgãos públicos, elaborado com o objetivo de informar ao cidadão sobre os serviços prestados pelo órgão, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, onde a sua missão é fazer com que o cidadão possa acessar os serviços de forma simples, dinâmica, e prática.

A organização da Carta de Serviços ao Usuário tem como base o art. 7º da Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017, onde o Município deverá disponibilizar aos cidadãos os serviços prestados pela Administração Pública Municipal.

Ainda, o art. 38 da Lei Complementar Municipal nº 138, de 30 de agosto de 2023, que “*dispõe sobre a instituição da Ouvidoria Municipal do Município de Santa Rita do Sapucaí, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e dá outras providências.*”, define que,

Art. 38 - A Ouvidoria Municipal do Município de Santa Rita do Sapucaí deverá elaborar e divulgar a Carta de Serviços ao Usuário, com o objetivo de informar o usuário sobre os serviços prestados pela Ouvidoria Municipal, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

2 INTRODUÇÃO

Elaborada pelo Município de Santa Rita do Sapucaí - MG, esta Carta de Serviços ao Usuário traz a descrição dos principais serviços oferecidos pela Administração Pública Municipal, as formas de acessá-los, compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, como as seguintes finalidades:

- ✓ Serve para melhorar a relação da Administração Pública com os cidadãos;
- ✓ Divulgar os serviços prestados pelas organizações públicas e seu atendimento para que sejam amplamente conhecidos pela sociedade;
- ✓ Fortalecer a credibilidade e a confiança da sociedade na Administração Pública, a qual preza pela eficiência e eficácia na prestação de serviços ao cidadão.

A Carta de Serviços ao Usuário de Santa Rita do Sapucaí foi elaborada, por cada Secretaria Municipal, de acordo com a Estrutura Administrativa do Município de Santa Rita do Sapucaí, instituída pela Lei Complementares nº 116, de 08 de janeiro de 2021, que “*institui a Estrutura Organizacional do*

Município de Santa Rita do Sapucaí e dá outras providências”, e suas alterações posteriores, onde os serviços estão listados por Secretarias e setores, indicando-se as divisões e áreas que são responsáveis por gerenciar a prestação de cada serviço.

Importante destacar que os serviços, horários e locais de atendimento descritos nesta Carta poderão ser eventualmente modificados em função das necessidades demandadas, bem como que de acordo com o §4º do art.7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de Junho de 2017, a Carta de Serviços será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

3 CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DA PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Nesta Seção foram agrupados os serviços vinculados a Procuradoria Geral do Município, disponibilizados pelo Município de Santa Rita do Sapucaí - MG.

A identificação, transcrição e atualização dos serviços vinculados às atividades da Procuradoria Geral do Município e disponibilizados pelo Município (seus objetivos, requisitos e documentos necessários, principais etapas, previsão de prazos de atendimento e formas de prestação dos serviços) são de responsabilidade da Procuradora Geral do Município, **Drª. Thais Cristina Pereira de Mesquita Oliveira**.

Serviços Prestados:	
✓ Auxiliar os consumidores nas relações com os fornecedores, garantindo que seus direitos sejam respeitados.	
Auxiliar os consumidores nas relações com os fornecedores, garantindo que seus direitos sejam respeitados	
Serviços Disponibilizados	Orientações sobre direitos e deveres na relação de consumo, tanto para consumidores como para fornecedores; Registro de reclamações consumeristas; Atuação para regular as relações de consumo.
Setor/Servidor Responsável	Divisão de PROCON Rafaela Magalhães dos Reis, Diretora da Divisão de PROCON Endereço: Rua Cel. Joaquim Neto, 333 - Centro Telefone: (35) 3473-3200 e-mail: procon@pmsrs.mg.gov.br
Horário de Funcionamento	8 h às 11 h 30 min e 13 h às 16 h 30 min

Objetivo	Manter o equilíbrio nas relações de consumo
Público Alvo	Consumidores e Cidadãos em Geral.
Requisitos	Ser o destinatário final do produto/serviço; Residir no Município de Santa Rita do Sapucaí/MG
Documentos Necessários	Cópia de RG e CPF, Cópia de comprovante de endereço; Comprovante da relação de consumo, como, por exemplo, contrato, nota fiscal, ordem de serviços, extratos (bancários/INSS), e-mails, recibo, fatura, mensagens, orçamento, protocolo, etc.
Principais Etapas dos Serviços	Diálogo com o consumidor para entendimento do problema enfrentado; Análise de documentação; Registro da reclamação; Concessão de prazo para empresa se manifestar Retorno do consumidor.
Previsão de Prazo para realização	A reclamação é registrada após conferência da documentação, sendo concedido prazo de 10 dias para manifestação da empresa. Nos casos em que não é possível contato com a empresa por telefone, e-mail ou Sistema, o contato será via Correios, sendo concluído no prazo de até 40 dias.
Prioridade de Atendimento	Conforme definido na Lei Federal nº 10.048 de 08 de novembro de 2000.
Forma de Prestação de Serviços	Presencial: Endereço identificado acima. Telefone: Número identificado acima, somente para retirar dúvidas.
Modelo Padrão de Documentos	Documentos oficiais e cópias

4 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Além dos mecanismos já previstos no detalhamento dos tipos de serviços descritos por Secretaria Municipal ao longo desta Carta, destacamos ainda os seguintes canais de comunicação:

• **Ouvidoria Municipal:**

Neste canal o usuário poderá se manifestar sobre os serviços prestados pelo Município através de elogios, denúncias, solicitações, reclamações, sugestões ou outros.

O acesso a esse canal ocorre através da aba “Ouvidoria” no site oficial do Município em <https://www.pmsrs.mg.gov.br/contato>, mediante o preenchimento de um formulário eletrônico que

pode ser identificado ou anônimo, o qual gerará um número de protocolo de atendimento. O contato com a ouvidoria pode ser realizado diretamente na Ouvidoria, conforme abaixo.

Ouvidoria Municipal:

Responsável: **Fânia Aparecida Nora Abdala Ribeiro**

Endereço: **R. Cel. Joaquim Neto, 333 – Centro, Santa Rita do Sapucaí – MG, 37540-000**

Telefone: **(35) 3473-3200**

E-Mail: ouvidoria@pmsrs.mg.gov.br

Horário de Funcionamento: **8 h às 11 h 30 min e 13 h às 16 h 30 min**

5 PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

O Município de Santa Rita do Sapucaí observa, nos serviços em que o atendimento ocorre por Ordem de chegada, a prioridade de atendimento das pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com Crianças de colo e os obesos, em observância ao disposto no art. 1º da Lei Federal nº 10.048 de 08 de novembro de 2000.

No entanto, vale ressaltar que para os demais serviços disponibilizados pelo Município a prioridade dependerá do tipo de serviço e suas especificidades descritas ao longo desta Carta.

6 MECANISMO DE CONSULTA SOBRE O ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO

A consulta acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação pode ser realizada diretamente na Secretaria competente, nos contatos disponíveis no site www.pmsrs.mg.gov.br.

Caso a demanda tenha sido encaminhada para a Ouvidoria do Município o usuário poderá consultar o andamento do serviço e/ou a manifestação através de consulta diretamente na Ouvidoria ou no telefone e e-mail disponível acima. Cabe mencionar que o número do protocolo é gerado quando o usuário insere/encaminha a demanda para a Ouvidoria.