

MUNICÍPIO DE SANTA RITA DO SAPUCAÍ

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO **SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO** **Gabinete do Prefeito**

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 SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO.....	4
4 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	6
5 PRIORIDADES DE ATENDIMENTO	7
6 MECANISMO DE CONSULTA SOBRE O ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO	7

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 SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO

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

A identificação, transcrição e atualização dos serviços vinculados às atividades da Secretaria Municipal de Governo 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 do Secretário Municipal de Governo, **Aldo Ambrósio Morelli**.

Serviços Prestados:	
✓ Ouvidoria Municipal; ✓ E-SIC.	
Ouvidoria Municipal	
Serviços Disponibilizados	Carta de Serviços ao Usuário, avaliar os serviços prestados e recebe, analisa e encaminhar as manifestações diretamente ao Prefeito Municipal ou às Secretarias Municipais para que possam ser apreciadas e tomadas às providências necessárias, se assim entenderem, no intuito de promover a transparência e a lisura no processo manifestado pelo cidadão, visando à eficiência e a eficácia do processo.
Setor/Servidor Responsável	Ouvidoria Municipal Nora Abdala Ribeiro, Secretária do Prefeito Endereço: Rua Cel. Joaquim Neto, 333 - Centro 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
Objetivo	Garantir aos usuários dos serviços públicos espaços, mecanismos e instrumentos de participação e controle social sobre sua atuação e serviços ofertados à população. Sua função é intermediar as relações entre os cidadãos que as demandam e os órgãos ou Secretarias aos quais pertencem.
Público Alvo	Cidadão em geral
Requisitos	Para iniciar abertura de um processo de ouvidoria em ambos os canais, não é necessário que o cidadão se identifique, ficando ao seu critério.
Documentos Necessários	Não há exigências de documentos
Principais Etapas dos Serviços	Para efetuar a abertura do processo na Ouvidoria é necessário que o cidadão entre em contato pelos meios de atendimento previsto na Forma de Prestação de Serviços.
Previsão de Prazo para realização	O atendimento é imediato no ato da Manifestação. O prazo de retorno será em conformidade ao art. 20 da Lei Complementar nº 138, disponível em https://pmsrs.mg.gov.br/instrumentos/lei-complementar-n-138-2023/ .
Prioridade de Atendimento	Conforme abertura do Processo na Ouvidoria ou urgência da reclamação.
Forma de Prestação de Serviços	Presencial: No endereço acima Telefone: Identificado acima On line: através do link https://pmsrs.mg.gov.br/contato/ ou pelo e-mail identificado acima.
Modelo Padrão de Documentos	Disponibilizado no link https://pmsrs.mg.gov.br/contato/ , para os atendimentos <i>on line</i> . Para as outras formas de atendimentos não é exigido Formulário Padrão.

E-SIC	
Serviços Disponibilizados	
Setor/Servidor Responsável	Ouvidoria Municipal Nora Abdala Ribeiro, Secretária do Prefeito Endereço: Rua Cel. Joaquim Neto, 333 - Centro 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
Objetivo	garante o direito de qualquer pessoa, física ou jurídica, a solicitar e obter informações públicas dos órgãos e entidades da administração direta e indireta, com o objetivo de cumprir a transparência passiva , que depende de solicitação do cidadão.
Público Alvo	Cidadão em geral
Requisitos	Para iniciar abertura de um processo de ouvidoria em ambos os

	canais, não é necessário que o cidadão se identifique, ficando ao seu critério.
Documentos Necessários	Não há exigências de documentos
Principais Etapas dos Serviços	Para efetuar a abertura do processo na Ouvidoria é necessário que o cidadão entre em contato pelos meios de atendimento previsto na Forma de Prestação de Serviços.
Previsão de Prazo para realização	O atendimento é imediato no ato da solicitação dos documentos, informações e dados. O prazo de retorno será no prazo de até 20 (vinte) dias, a contar do 1º dia do recebimento do pedido.
Prioridade de Atendimento	Conforme abertura do Processo na Ouvidoria ou urgência da reclamação.
Forma de Prestação de Serviços	Presencial: No endereço acima Telefone: Identificado acima On line: através do link http://santaritasapucaipm.sgpcloud.net:18079/transparencia/?AcessoIndividual=lnkESIC ou pelo e-mail identificado acima.
Modelo Padrão de Documentos	Disponibilizado no link http://santaritasapucaipm.sgpcloud.net:18079/transparencia/?AcessoIndividual=lnkESIC , para os atendimentos <i>on line</i> . Para as outras formas de atendimentos não é exigido Formulário Padrão.

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.