

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

O atendimento ao cidadão na entrega de políticas públicas de qualidade é sempre o objetivo finalístico da Gestão Pública, que deve primar pela modernização, eficiência, excelência e democratização de seus resultados, assegurando o princípio fundamental constitucional da cidadania. Desta forma, a Prefeitura Municipal de Sitio Novo, cumprindo a Lei 13.460/2017, de 26 de junho de 2017, que estabelece a Carta de Serviços ao Cidadão, tem por objetivo informar o cidadão dos serviços prestados pelo órgão ou entidade, formas de acesso e respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentado em princípios fundamentais – participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Nesse sentido, convidamos os cidadãos a conhecer nossa Carta de Serviços e descobrir o que a prefeitura tem a oferecer.

Serviços ao Usuário

Seção de Informações ao Cidadão, Protocolo e Arquivo	
Atendimento geral ao cidadão, Serviço de Informações ao Cidadão – SIC de que trata a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e de protocolo geral de documentos/requerimentos, com encaminhamento aos setores competentes	
Requisitos	Nenhum
Quem pode acessar?	Cidadão interessado



Prazo máximo para resposta	<ul style="list-style-type: none"> • Informações solicitadas via SIC (Serviço de Informação ao Cidadão): 20 dias prorrogáveis por mais 10, conforme a necessidade; • Atendimento geral ao cidadão e protocolo de documentos: De imediato, respeitando-se apenas o tempo de espera para atendimento de até 20 minutos.
Forma de atendimento e acesso	Eletrônico ou presencial
Local / Horário de atendimento	<p>Endereço: Praça Demétrio Milhomem – nº 10 – Centro – Porto Franco – MA, Cep: 65.970-000</p> <p>E-mail: ouvidoria@portofranco.ma.gov.br</p> <p>Telefone: 99 3571-2251</p> <p>Horário de Atendimento: 08:00 as 12:00 horas</p> <p>Site Prefeituras: www.portofranco.ma.gov.br</p>

Ouvidoria

Acesso ao Serviço de Ouvidoria, que consiste na promoção e atuação direta na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos através do recebimento, análise e encaminhamento das manifestações.

Requisitos	Nenhum
Quem pode acessar?	Cidadão interessado
Prazo máximo para resposta	30 dias
Forma de atendimento e acesso	Eletrônico ou presencial



Local / Horário de atendimento	Endereço: Praça Demétrio Milhomem – nº 10 – Centro – Porto Franco – MA, Cep: 65.970-000 E-mail: ouvidoria@portofranco.ma.gov.br Telefone: 99 3571-2251 Horário de Atendimento: 08:00 as 12:00 horas Site Prefeituras: www.portofranco.ma.gov.br
---------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

