



*Prefeitura Municipal de  
Santa Leopoldina*

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO



**Carta de  
Serviços  
AO USUÁRIO**

Coordenadoria de Comunicação

[www.santaleopoldina.es.gov.br/](http://www.santaleopoldina.es.gov.br/)



## **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

A Carta de Serviços ao Usuário (CSU) da Prefeitura Municipal de Santa Leopoldina tem como objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo Poder Executivo Municipal, bem como as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Em resumo, a CSU é um documento que visa esclarecer sobre os serviços ofertados por esta Prefeitura Municipal, trazendo ao cidadão informações claras e precisas quanto às formas de acesso, os prazos de resposta, os horários de atendimento e também oportunizando um maior conhecimento das atividades desempenhadas pelo Órgão.

Os serviços executados pela Coordenadoria de Comunicação disponíveis para o cidadão encontram-se descritos a seguir:

### **1. Produção de notícias para o site institucional**

#### **➤ O que é o serviço?**

O site oficial do município, disponível em [www.santaleopoldina.es.gov.br/](http://www.santaleopoldina.es.gov.br/), é o canal de comunicação onde são divulgadas as ações desenvolvidas no âmbito da Prefeitura Municipal de Santa Leopoldina, os serviços oferecidos aos munícipes, eventos promovidos e as notícias em tempo hábil. Além disso, dispõe do acesso a leis, decretos, portarias e outros documentos/assuntos inerentes ao trabalho do Poder Público.

#### **➤ Requisitos necessários para acessar ou solicitar o serviço:**

Equipamentos eletrônicos com acesso à internet.

As informações no site oficial do município são de livre acesso e uso, não havendo a necessidade de quaisquer licenças em sua utilização.

#### **➤ Documentos necessários para acessar ou solicitar o serviço:**

Nenhuma documentação necessária.

#### **➤ Principais etapas para processamento do serviço:**

Acessar o site oficial do município,  
disponível em  
[www.santaleopoldina.es.gov.br/](http://www.santaleopoldina.es.gov.br/)



Realizar a consulta desejada



➤ **Prazo para a execução do serviço:**

Imediato, a depender da velocidade da conexão dos planos de dados do usuário.

➤ **Forma de acessar ou solicitar o serviço:**

Acesso online através de [www.santaleopoldina.es.gov.br/](http://www.santaleopoldina.es.gov.br/)

➤ **Informações para manifestação do usuário sobre este serviço:**

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

Acesse nossa Ouvidoria em [www.santaleopoldina.es.gov.br/ouvidoria](http://www.santaleopoldina.es.gov.br/ouvidoria) ou pelo telefone (27) 3940-0010 ou envie um e-mail para [ouvidoria@santaleopoldina.es.gov.br](mailto:ouvidoria@santaleopoldina.es.gov.br).

## 2. Redes Sociais Oficiais do Município

➤ **O que é o serviço?**

As redes sociais do município, Facebook e Instagram, representam um importante meio de comunicação com os cidadãos, levando em conta que o uso das mídias sociais é mais frequente e abrange um maior grupo de pessoas.

Através destas, são divulgadas as ações desenvolvidas pela Administração Pública Municipal, tais como chamamentos públicos, editais, convocação de processos seletivos, cursos, audiências públicas, notícias, pontos turísticos com as belezas naturais, culturais e históricas do nosso município, além dos eventos, como a Festa de Emancipação Política, Expo Gengibre, Festa dos Padroeiros e das Raízes, entre outros.

➤ **Requisitos necessários para acessar ou solicitar o serviço:**

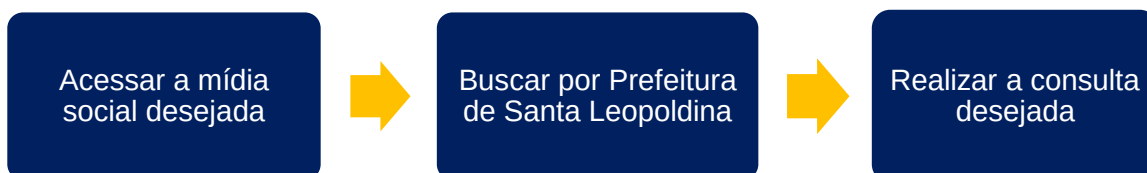
Equipamentos eletrônicos com acesso à internet.

As informações nas redes sociais do município são de livre acesso.

➤ **Documentos necessários para acessar ou solicitar o serviço:**

Nenhuma documentação necessária.

➤ **Principais etapas para processamento do serviço:**





➤ **Prazo para a execução do serviço:**

Imediato, a depender da velocidade de conexão dos planos de dados do usuário.

➤ **Forma de acessar ou solicitar o serviço:**



Prefeitura Municipal de  
Santa Leopoldina



@santaleopoldinaprefeitura

➤ **Informações para manifestação do usuário sobre este serviço:**

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

Acesse nossa Ouvidoria em [www.santaleopoldina.es.gov.br/ouvidoria](http://www.santaleopoldina.es.gov.br/ouvidoria) ou pelo telefone (27) 3940-0010 ou envie um e-mail para [ouvidoria@santaleopoldina.es.gov.br](mailto:ouvidoria@santaleopoldina.es.gov.br).

### 3. Atualização das Obras em Andamento

➤ **O que é o serviço?**

Disponibilização no site oficial das obras em andamento, com atualização de quantia, localização, emendas parlamentares, situação atual da obra e previsão de conclusão.

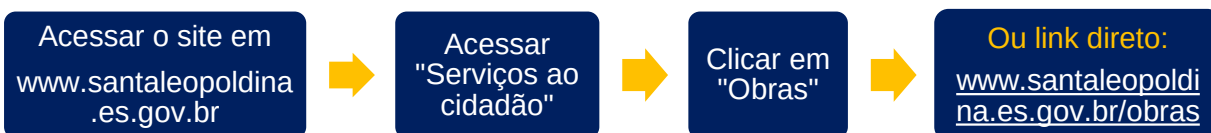
➤ **Requisitos necessários para acessar ou solicitar o serviço:**

Equipamentos eletrônicos com acesso à internet.

➤ **Documentos necessários para acessar ou solicitar o serviço:**

Nenhuma documentação necessária.

➤ **Principais etapas para processamento do serviço:**



➤ **Prazo para a execução do serviço:**

Imediato, a depender da velocidade de conexão dos planos de dados do usuário.



➤ **Forma de acessar ou solicitar o serviço:**

Acesso online através de:

[www.santaleopoldina.es.gov.br/](http://www.santaleopoldina.es.gov.br/) ou [www.santaleopoldina.es.gov.br/obras](http://www.santaleopoldina.es.gov.br/obras)

➤ **Informações para manifestação do usuário sobre este serviço:**

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

Acesse nossa Ouvidoria em [www.santaleopoldina.es.gov.br/ouvidoria](http://www.santaleopoldina.es.gov.br/ouvidoria) ou pelo telefone (27) 3940-0010 ou envie um e-mail para [ouvidoria@santaleopoldina.es.gov.br](mailto:ouvidoria@santaleopoldina.es.gov.br).

**OUTRAS INFORMAÇÕES:**

➤ **Canais de comunicação da Coordenadoria de Comunicação:**

- Telefone: (27) 3940-0010
- E-mail: comunicacao@santaleopoldina.es.gov.br
- Presencial: Av. Prefeito Hélio Rocha, nº 1022, 2º andar, Prédio Administrativo da Prefeitura - Centro, Santa Leopoldina/ES, CEP: 29.640-000
- Dias/Horários de atendimento: Segunda à sexta-feira, de 7h às 12h e 13h às 16h.

➤ **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento:**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos no Decreto nº 342/2023, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.



➤ **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento:**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela Lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

➤ **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário:**

Têm direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pelo Decreto nº 342/2023.