



*Prefeitura Municipal de  
Santa Leopoldina*

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO



# Carta de Serviços

AO USUÁRIO

Coordenadoria de Transportes

[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 Transportes são de natureza interna, não estando, portanto, disponíveis para o cidadão.

## **OUTRAS INFORMAÇÕES:**

### ➤ **Canais de comunicação da Ouvidoria Municipal:**

Elogios, dúvidas ou reclamações?

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).

### ➤ **Canais de comunicação da Coordenadoria de Transportes:**

- Telefone: (27) 3940-0010
- E-mail: [transportes@santaleopoldina.es.gov.br](mailto:transportes@santaleopoldina.es.gov.br)
- Presencial: Av. Prefeito Hélio Rocha, nº 1022 - Centro, Santa Leopoldina/ES, Brasil, 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.