



Prefeitura Municipal de Santa Leopoldina

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Secretaria Municipal de Controle e Transparência

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 Secretaria Municipal de Controle e Transparência (SECONT) disponíveis para o cidadão encontram-se descritos a seguir:

1. Portal da Transparência

➤ O que é o serviço?

O Portal da Transparência é um dos instrumentos utilizados pela Prefeitura Municipal de Santa Leopoldina/ES para divulgar informações essenciais à população, aumentando a transparência dos atos do Município e possibilitando maior controle social pelo cidadão, sem necessidade de pedidos prévios.

O Portal é de acesso rápido e permite a geração de informações de diversas maneiras como exportação/download de documentos em formato PDF, texto e planilha.

➤ Requisitos necessários para acessar ou solicitar o serviço:

Acesso à internet.

Os dados do Portal da Transparência 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 **Portal da Transparência** em
santaleopoldina-es.portaltp.com.br/



Realizar a consulta desejada
de forma imediata



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

O acesso às informações publicadas no Portal é imediato.

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

Pela internet, através de: santaleopoldina-es.portaltip.com.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 ou pelo telefone (27) 3940-0010 ou envie um e-mail para ouvidoria@santaleopoldina.es.gov.br

2. Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

➤ **O que é o serviço?**

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe, por qualquer meio legítimo (presencial, correspondência, telefone ou meio eletrônico), pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação efetuada à Prefeitura Municipal de Santa Leopoldina. Ademais, o cidadão ainda pode entrar com recursos e apresentar reclamações sem burocracia.

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

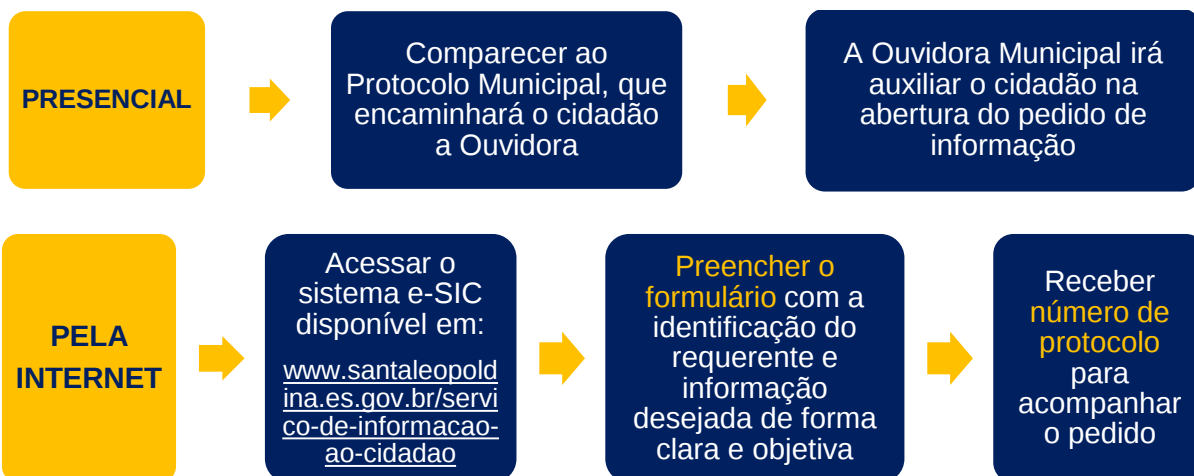
O acesso às informações de interesse público dispensa qualquer motivação ou justificativa, mas para o cadastro de usuário é exigida a identificação do solicitante (nome e CPF) e, ainda, preenchimento de e-mail ou endereço para recebimento de comunicações ou da informação requerida. Entretanto, o cidadão tem a opção de enviar sua solicitação de forma sigilosa.

O cidadão deverá especificar a informação pública desejada, de forma clara e objetiva, para que o órgão compreenda corretamente qual é o seu pedido e assim possa lhe enviar uma resposta adequada.

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

CPF e formulário preenchido.

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



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

Até 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa.

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

Pela internet: O pedido de acesso à informação poderá ser registrado através de formulário eletrônico disponível em: www.santaleopoldina.es.gov.br/servico-de-informacao-ao-cidadao

Presencial: Ouvidoria Geral do Município - Av. Prefeito Hélio Rocha, nº 1022, Prédio Administrativo da Prefeitura - Centro, Santa Leopoldina/ES - Brasil, CEP: 29.640-000.

➤ **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 ou pelo telefone (27) 3940-0010 ou envie um e-mail para ouvidoria@santaleopoldina.es.gov.br.

3. Ouvidoria Municipal

➤ **O que é o serviço?**

É um canal de comunicação direta entre a população e a Prefeitura Municipal de Santa Leopoldina/ES, funciona como instrumento que contribui para fazer valer os direitos do cidadão, além de manter o controle social sobre as ações do governo municipal.

O cidadão pode registrar: crítica, denúncia, denúncia de corrupção, elogio, reclamação, solicitação ou sugestão sobre a prestação de serviços públicos.



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

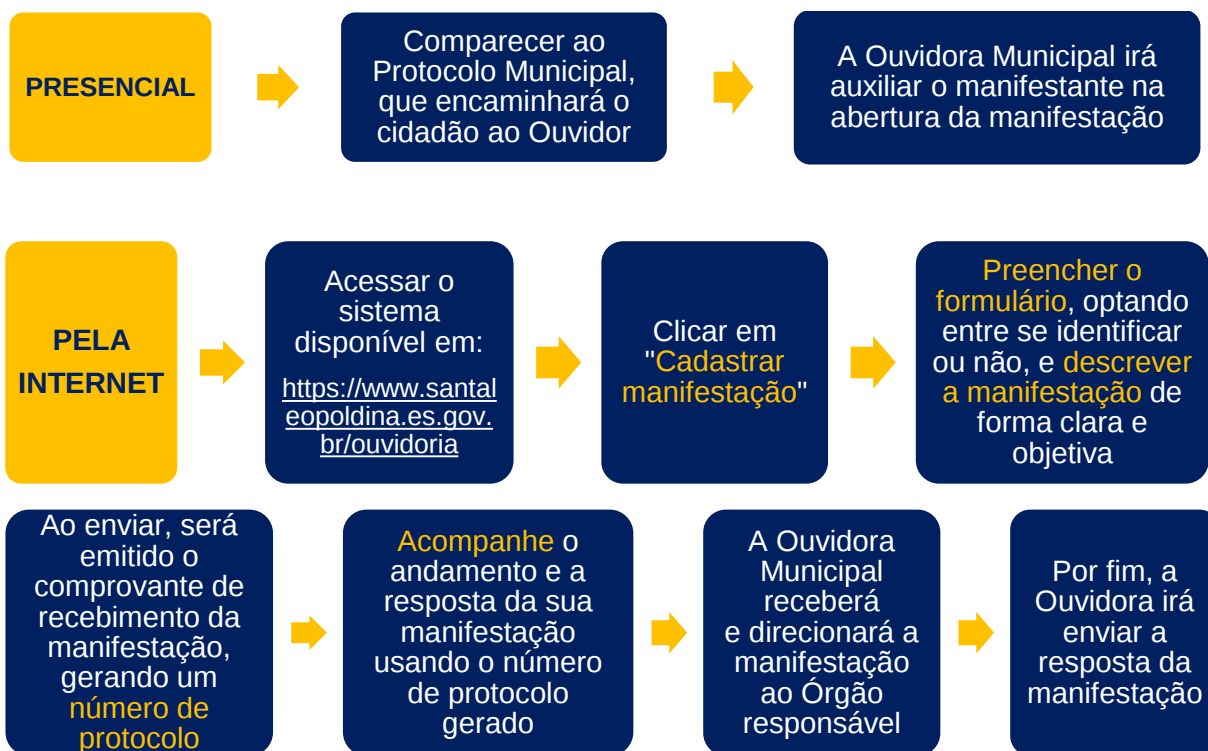
Deverá apenas preencher o formulário com a manifestação, optando entre se identificar ou manter o anonimato.

O cidadão poderá fornecer o e-mail e/ou telefone de contato para receber um retorno referente ao seu registro ou consultá-lo através do número de Protocolo fornecido.

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

Formulário devidamente preenchido.

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



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

Até 30 (trinta) dias, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa.

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

Para melhor atender as demandas e facilitar o acesso ao cidadão, os canais de atendimento da Ouvidoria Municipal estão abertos através de:

- **Portal eletrônico:** www.santaleopoldina.es.gov.br/ouvidoria



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

➤ **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 ou pelo telefone (27) 3940-0010 ou envie um e-mail para ouvidoria@santaleopoldina.es.gov.br.

OUTRAS INFORMAÇÕES:

➤ **Canais de comunicação da Secretaria Municipal de Controle e Transparência:**

- Telefone: (27) 3940-0010 – Ramal 1027
- E-mail(s): cci@santaleopoldina.es.gov.br | ouvidoria@santaleopoldina.es.gov.br
- Presencial: Av. Prefeito Hélio Rocha, nº 1022, Prédio Administrativo da Prefeitura - 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 Municipal 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 Municipal nº 342/2023.