

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

PREFEITURA MUNICIPAL DE CALÇADO – PERNAMBUCO

APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário da Prefeitura Municipal de Calçado/PE tem como objetivo informar aos cidadãos sobre os serviços públicos disponibilizados pela Administração Municipal, orientando sobre as formas de acesso, requisitos, prazos, canais de atendimento e compromissos assumidos com a qualidade na prestação dos serviços.

Este documento atende ao disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, reafirmando o compromisso da Prefeitura de Calçado com a transparência, eficiência, participação social e melhoria contínua dos serviços públicos.

DADOS DA PREFEITURA

Município: Calçado – Pernambuco

Prefeitura Municipal de Calçado

Endereço: Rua João Alexandre da Silva, nº 84 – Centro – Calçado/PE – CEP: 55375-000

Horário de atendimento ao público: Segunda a sexta-feira, das 7h às 13h.

Portal da Transparência: Tenosoft Tecnologia.

Link acesso: https://cloud.tenosoft.com.br/portal/p_index/

E-mail institucional: executivo@calcado.pe.gov.br

Telefone: (87) 98126-8826

Ouvidoria: (87) 98126-8826

PRINCÍPIOS DO ATENDIMENTO

A Administração Municipal compromete-se a prestar atendimento baseado nos seguintes princípios:

- Respeito ao cidadão;
 - Eficiência e qualidade dos serviços;
 - Transparência dos atos públicos;
 - Igualdade no atendimento;
 - Agilidade na prestação dos serviços;
 - Atendimento humanizado;
 - Acesso à informação.
-

DIREITOS DOS USUÁRIOS

São direitos do usuário dos serviços públicos:

- Receber atendimento digno, respeitoso e eficiente;
 - Obter informações claras sobre os serviços;
 - Protocolar requerimentos e acompanhar sua tramitação;
 - Apresentar reclamações, sugestões, denúncias e elogios;
 - Receber resposta dentro dos prazos legais;
 - Ter acesso às informações públicas, observadas as restrições legais.
-

CANAIS DE ATENDIMENTO

O cidadão poderá solicitar serviços ou registrar manifestações através de:

- Atendimento presencial;
 - Protocolo Geral;
 - Telefone;
 - E-mail institucional;
 - Portal da Transparência;
 - Ouvidoria Municipal.
-

SERVIÇOS PRESTADOS PELAS SECRETARIAS MUNICIPAIS

Secretaria Municipal de Governo

Serviços oferecidos:

- Atendimento institucional;
- Coordenação administrativa do Governo;
- Apoio ao Gabinete do Prefeito;
- Expedição de ofícios e documentos oficiais;
- Atendimento ao cidadão.

Prazo de atendimento: Conforme a demanda.

Secretaria Municipal de Administração

Serviços oferecidos:

- Protocolo Geral;
- Gestão de recursos humanos;
- Emissão de declarações administrativas;
- Atendimento aos servidores;
- Gestão patrimonial.

Prazo: Até 15 dias úteis.

Secretaria Municipal de Finanças

Serviços oferecidos:

- Emissão de tributos municipais;
- Certidões negativas;
- Atendimento ao contribuinte;
- Informações tributárias;
- Parcelamentos.

Prazo: Imediato ou até 15 dias úteis.

Controladoria Geral do Município (Controle Interno)

Serviços oferecidos:

- Orientações sobre controle interno;
- Fiscalização administrativa;
- Transparência pública;
- Atendimento aos órgãos de controle;
- Apoio às prestações de contas.

Prazo: Até 30 dias úteis.

Secretaria Municipal de Educação

Serviços oferecidos:

- Matrículas;
 - Transferências escolares;
 - Declarações;
 - Transporte escolar;
 - Educação Infantil;
 - Ensino Fundamental;
 - Atendimento Educacional Especializado.
-

Secretaria Municipal de Saúde

Serviços oferecidos:

- Consultas médicas;
 - Atendimento nas Unidades Básicas de Saúde;
 - Vacinação;
 - Exames;
 - Regulação;
 - Vigilância em Saúde;
 - Farmácia Básica.
-

Secretaria Municipal de Assistência Social

Serviços oferecidos:

- Cadastro Único;
 - Bolsa Família;
 - Benefícios Eventuais;
 - Atendimento pelo CRAS;
 - Atendimento psicossocial;
 - Programas sociais.
-

Secretaria Municipal de Agricultura

Serviços oferecidos:

- Apoio ao agricultor familiar;
 - Corte de terra;
 - Distribuição de sementes;
 - Apoio às associações rurais;
 - Incentivo à produção agrícola.
-

Secretaria Municipal de Obras

Serviços oferecidos:

- Recuperação de estradas vicinais;
 - Pavimentação;
 - Limpeza urbana;
 - Manutenção de prédios públicos;
 - Iluminação pública;
 - Serviços de infraestrutura.
-

Secretaria Municipal de Meio Ambiente

Serviços oferecidos:

- Educação ambiental;
 - Fiscalização ambiental;
 - Arborização urbana;
 - Preservação dos recursos naturais.
-

Secretaria Municipal de Transportes

Serviços oferecidos:

- Gestão da frota municipal;
 - Transporte escolar;
 - Apoio logístico às Secretarias;
 - Controle e manutenção de veículos.
-

OUVIDORIA MUNICIPAL

A Ouvidoria Municipal é o canal oficial para recebimento de:

- Reclamações;
- Sugestões;
- Solicitações;
- Denúncias;
- Elogios.

Toda manifestação será analisada e respondida dentro dos prazos previstos na legislação.

TRANSPARÊNCIA PÚBLICA

A Prefeitura Municipal de Calçado disponibiliza em seu Portal da Transparência informações sobre:

- Receitas e despesas;
 - Licitações e contratos;
 - Convênios;
 - Folha de pagamento;
 - Diárias;
 - Obras públicas;
 - Planejamento e orçamento;
 - Relatórios fiscais;
 - Prestação de contas;
 - Acesso à Informação (e-SIC).
-

LEGISLAÇÃO

- Constituição Federal de 1988;
 - Lei Complementar nº 101/2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal);
 - Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação);
 - Lei Federal nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos);
 - Lei nº 14.133/2021 (Lei de Licitações e Contratos Administrativos);
 - Demais normas municipais aplicáveis.
-

MENSAGEM FINAL

A Prefeitura Municipal de Calçado trabalha para oferecer serviços públicos com qualidade, eficiência, transparência e respeito ao cidadão. A participação da população é essencial para o aperfeiçoamento da gestão pública. Utilize os canais de atendimento, a Ouvidoria e o Portal da Transparência para exercer seu direito de acompanhar, fiscalizar e colaborar com a Administração Municipal.