

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO VICENTE-RN

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

APRESENTAÇÃO

A Prefeitura Municipal de São Vicente, no Estado do Rio Grande do Norte, apresenta sua Carta de Serviços ao Cidadão, em atendimento à Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

Este documento tem como principal objetivo informar, de maneira clara, objetiva e acessível, os serviços prestados pelo Poder Público Municipal à população vicentina, estabelecendo orientações práticas sobre como o cidadão pode ter acesso a esses serviços, os requisitos necessários, os prazos de atendimento, bem como os canais de comunicação e os compromissos assumidos pela administração municipal.

A gestão pública de São Vicente acredita que governar é servir, e servir bem. Por isso, a Carta de Serviços materializa o compromisso da Prefeitura em fortalecer a cidadania, a ética administrativa, a eficiência dos serviços e o respeito absoluto ao cidadão.

OBJETIVOS DA CARTA DE SERVIÇOS

- Divulgar os serviços públicos prestados pelas Secretarias Municipais e demais órgãos da administração direta e indireta;
 - Orientar os cidadãos sobre como acessar esses serviços;
 - Estabelecer padrões de qualidade e prazos de atendimento;
 - Reforçar os canais de participação, escuta e ouvidoria da população;
 - Promover a transparência, o controle social e a eficiência administrativa.
-

PRINCÍPIOS DA GESTÃO MUNICIPAL

A gestão municipal de São Vicente orienta-se pelos seguintes princípios fundamentais:

- Transparência e acesso à informação;
- Ética e respeito ao cidadão;
- Gestão participativa e democrática;
- Eficiência na utilização dos recursos públicos;
- Inclusão social e igualdade de direitos;
- Melhoria contínua dos serviços prestados.

CIDADANIA ATIVA: O PAPEL DO CIDADÃO VICENTINO

O cidadão é o centro de todas as ações da administração municipal. Por isso, esta Carta é também um convite para que todos participem ativamente da vida pública, acompanhando, fiscalizando e sugerindo melhorias para os serviços ofertados pela Prefeitura de São Vicente.

Canais de Atendimento ao Cidadão

- Site Oficial: www.saovicente.rn.gov.br
 - Sede da Prefeitura Municipal de São Vicente
 - Telefone Geral: (informar número)
 - E-mail Institucional: (informar e-mail)
 - Ouvidoria Municipal (presencial ou online)
 - Horário de Atendimento: Segunda a Sexta-feira, das 07h às 13h.
-

SERVIÇOS DISPONÍVEIS POR SECRETARIA MUNICIPAL

Gabinete do Prefeito

- Atendimento ao público;
 - Apoio institucional e representação oficial;
 - Agendamento de audiências.
-

Secretaria Municipal de Administração

- Gestão de recursos humanos e folha de pagamento;
 - Atendimento ao servidor público;
 - Protocolo geral de documentos;
 - Certidões e Declarações.
-

Secretaria Municipal de Finanças

- Emissão de guias e tributos municipais;
 - IPTU;
 - Alvarás de funcionamento;
 - Atendimento ao contribuinte.
-

Secretaria Municipal de Saúde

- Atendimento médico e odontológico nas unidades básicas de saúde;
 - Marcação de consultas e exames;
 - Programas de vacinação;
 - Serviços de vigilância sanitária e epidemiológica;
 - Transporte de pacientes para tratamento fora do domicílio (TFD).
-

Secretaria Municipal de Educação

- Matrículas escolares;
 - Transporte escolar;
 - Merenda escolar;
 - Programas educacionais e culturais;
 - Atendimento à educação infantil, ensino fundamental e educação de jovens e adultos (EJA).
-

Secretaria Municipal de Assistência Social

- Cadastro e atualização do CadÚnico;
 - Benefícios eventuais (cestas básicas, auxílio funeral, etc.);
 - Programa Bolsa Família;
 - Serviços de proteção social básica e especial;
 - Atendimento no CRAS e CREAS.
-

Secretaria Municipal de Obras e Infraestrutura

- Iluminação pública;
 - Limpeza urbana e coleta de resíduos sólidos;
 - Manutenção de estradas vicinais;
 - Obras e serviços de engenharia pública.
-

Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente

- Apoio ao produtor rural;
- Programas de convivência com a seca;

- Serviços ambientais;
 - Campanhas educativas e de preservação do meio ambiente.
-

COMPROMISSOS DA PREFEITURA COM O CIDADÃO

A Prefeitura de São Vicente assume o compromisso de:

- Atender com urbanidade, respeito, igualdade e ética;
 - Prestar informações claras e objetivas;
 - Cumprir prazos estabelecidos para a prestação dos serviços;
 - Garantir a acessibilidade física e digital;
 - Receber sugestões, reclamações e denúncias com seriedade e confidencialidade;
 - Trabalhar pela melhoria contínua dos serviços públicos.
-

AVALIAÇÃO E MELHORIA DOS SERVIÇOS

O cidadão vicentino pode colaborar na melhoria dos serviços prestados pela Prefeitura por meio dos seguintes instrumentos de participação:

- Ouvidoria Municipal;
 - Pesquisas de satisfação;
 - Conselhos Municipais;
 - Audiências públicas;
 - Participação no orçamento participativo.
-

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Carta de Serviços da Prefeitura Municipal de São Vicente-RN é um instrumento de cidadania, controle social e fortalecimento da relação entre o governo e a população. Nossa missão é servir bem e fazer de São Vicente uma cidade cada vez melhor para se viver, com desenvolvimento sustentável, inclusão social e respeito aos direitos de todos.

A Prefeitura se coloca à disposição de toda a população para o diálogo constante, ouvindo, atendendo e construindo, juntos, o futuro do nosso município.

São Vicente-RN, Prefeitura Municipal