

## CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

O atendimento ao cidadão na entrega de políticas públicas de qualidade é sempre o objetivo finalístico da Gestão Pública, que deve primar pela modernização, eficiência, excelência e democratização de seus resultados, assegurando o princípio fundamental constitucional da cidadania. Desta forma, a Prefeitura Municipal de Lajeado Novo, cumprindo a Lei 13.460/2017, de 26 de junho de 2017, que estabelece a Carta de Serviços ao Cidadão, tem por objetivo informar o cidadão dos serviços prestados pelo órgão ou entidade, formas de acesso e respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentado em princípios fundamentais – participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Nesse sentido, convidamos os cidadãos a conhecer nossa Carta de Serviços e descobrir o que a prefeitura tem a oferecer.

### Serviços ao Usuário

<b>Seção de Informações ao Cidadão, Protocolo e Arquivo</b> Atendimento geral ao cidadão, Serviço de Informações ao Cidadão – SIC de que trata a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e de protocolo geral de documentos/requerimentos, com encaminhamento aos setores competentes	
<b>Requisitos</b>	Nenhum
<b>Quem pode acessar?</b>	Cidadão interessado

<b>Prazo máximo para resposta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informações solicitadas via SIC (Serviço de Informação ao Cidadão): 20 dias prorrogáveis por mais 10, conforme a necessidade;</li> <li>• Atendimento geral ao cidadão e protocolo de documentos: De imediato, respeitando-se apenas o tempo de espera para atendimento de até 20 minutos.</li> </ul>
<b>Forma de atendimento e acesso</b>	Eletrônico ou presencial
<b>Local / Horário de atendimento</b>	<p>AVENIDA ANITA VIANA, Nº 43 CENTRO, CEP: 65937-000, CNPJ:01.598.548/0001-48.</p> <p><b>E-mail:</b> prefeitura@lajeadonovo.ma.gov.br <b>Telefone:</b> 99-3584-1197</p> <p><b>Horário de Atendimento:</b> 08:00 as 14:00 horas</p> <p><b>Site da Prefeitura:</b> <a href="https://www.lajeadonovo.ma.gov.br/">https://www.lajeadonovo.ma.gov.br/</a></p>

<b>Ouvidoria</b>	
Acesso ao Serviço de Ouvidoria, que consiste na promoção e atuação direta na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos através do recebimento, análise e encaminhamento das manifestações.	
<b>Requisitos</b>	Nenhum
<b>Quem pode acessar?</b>	Cidadão interessado
<b>Prazo máximo para resposta</b>	30 dias
<b>Forma de atendimento e acesso</b>	Eletrônico ou presencial

<b>Local / Horário de atendimento</b>	<b>de</b> AVENIDA ANITA VIANA, Nº 43 CENTRO, CEP: 65937-000, CNPJ:01.598.548/0001-48.  E-mail: <a href="mailto:prefeitura@lajeadonovo.ma.gov.br">prefeitura@lajeadonovo.ma.gov.br</a> Telefone: 99-3584-1197  Horário de Atendimento: 08:00 as 14:00 horas  Site da Prefeitura: <a href="https://www.lajeadonovo.ma.gov.br/">https://www.lajeadonovo.ma.gov.br/</a>
---------------------------------------	--