

## 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 Porto Franco, 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>Endereço: Praça Demétrio Milhomem – nº 10 – Centro – Porto Franco – MA, Cep: 65.970-000</p> <p><b>E-mail:</b> ouvidoria@portofranco.ma.gov.br</p> <p><b>Telefone:</b> 99 3571-2251</p> <p><b>Horário de Atendimento:</b> 08:00 as 14:00 horas</p> <p><b>Site Prefeituras:</b> <a href="http://www.portofranco.ma.gov.br">www.portofranco.ma.gov.br</a></p>

### Ouvidoria

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>Endereço:</b> Praça Demétrio Milhomem – nº 10 – Centro – Porto Franco – MA, <b>Cep:</b> 65.970-000 <b>E-mail:</b> ouvidoria@portofranco.ma.gov.br <b>Telefone:</b> 99 3571-2251 <b>Horário de Atendimento:</b> 08:00 as 14:00 horas <b>Site Prefeituras:</b> <a href="http://www.portofranco.ma.gov.br">www.portofranco.ma.gov.br</a>
---------------------------------------	---

