

Carta de Serviços ao Usuário

1. Apresentação

A **Prefeitura Municipal de São João/PE** apresenta esta **Carta de Serviços ao Usuário** com o objetivo de informar os cidadãos sobre os serviços oferecidos, os requisitos para solicitação, os canais de atendimento disponíveis, as etapas do atendimento e os prazos para resposta.

Nosso compromisso é promover a transparência, o acesso à informação e a melhoria contínua no atendimento à população.

2. Serviços Oferecidos

A Prefeitura de São João/PE disponibiliza os seguintes serviços ao cidadão:

- Fornecimento de informações públicas;
 - Solicitação de documentos e certidões;
 - Protocolo de requerimentos administrativos;
 - Apresentação de denúncias, reclamações, sugestões ou elogios;
 - Acompanhamento de processos administrativos.
-

3. Requisitos para Solicitação

Para formalização de qualquer solicitação, é **obrigatória a identificação do requerente**, com as seguintes informações:

- **Nome completo;**
- **Número do RG (Registro Geral);**
- **Número do CPF (Cadastro de Pessoa Física);**
- **Endereço completo.**

A identificação correta assegura a autenticidade do pedido e possibilita o retorno adequado ao solicitante.



4. Canais de Atendimento

Os cidadãos podem encaminhar suas solicitações através dos seguintes canais:

- **E-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão)** – disponível no portal institucional da Prefeitura;
- **Ouvidoria Municipal** – atendimento presencial ou digital;
- **Mensagem de texto** ou **envio de arquivos digitais** por e-mail ou outros meios eletrônicos oficiais.

➡ **E-mail:** pmsjadm1@gmail.com

➡ **Telefone:** (87) 3784-1258

5. Etapas do Processo

As solicitações seguem as seguintes etapas:

1 Formalização do Pedido:

Protocolo da solicitação no **Protocolo Central**, com a devida identificação do requerente.

2 Classificação:

Análise para identificação do tipo de demanda (informação, denúncia, sugestão, elogio, reclamação).

3 Encaminhamento ao Setor Responsável:

Encaminhamento ao departamento competente para providências.

4 Processamento da Resposta:

Elaboração e envio da resposta ao solicitante pelo canal de atendimento utilizado.

6. Prazo de Resposta

O prazo para resposta às solicitações é de até **15 (quinze) dias**, contados a partir da data de formalização, podendo ser prorrogado por igual período, mediante justificativa expressa.

7. Local de Apresentação da Solicitação

As solicitações podem ser apresentadas **presencialmente** no:



Protocolo Central da Prefeitura Municipal de São João/PE

Endereço: Rua Augusto Peixoto, 31 - Centro - São João/PE

Telefone: (87) 3784-1258

✉ **E-mail:** pmsjadm1@gmail.com

🕒 Horário de Atendimento: 08h às 13h, de segunda a sexta-feira.

8. Considerações Finais

A **Prefeitura Municipal de São João/PE** reforça seu compromisso com a qualidade dos serviços públicos, com a cidadania e com o respeito ao cidadão, buscando sempre aprimorar o atendimento e garantir o direito à informação de forma ágil e transparente.

