

PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORÂNIA-RN

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Construindo uma cidade melhor com transparência, eficiência e respeito ao cidadão.

APRESENTAÇÃO

A Prefeitura Municipal de Florânia, em conformidade com os princípios da administração pública e em atenção à Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, apresenta a sua Carta de Serviços ao Cidadão.

Esta Carta tem como finalidade central aproximar o Poder Público Municipal da população florâniense, disponibilizando informações objetivas e detalhadas sobre os serviços prestados pelas Secretarias Municipais e órgãos vinculados, orientando o cidadão sobre a forma de acesso, os prazos, os canais de comunicação, as responsabilidades e os compromissos assumidos na prestação de cada serviço.

Florânia é um município que valoriza a cidadania, a inclusão social e a eficiência administrativa, sempre pautando suas ações em ética, responsabilidade social e respeito ao erário público.

PRINCÍPIOS NORTEADORES DA GESTÃO MUNICIPAL

A presente Carta de Serviços orienta-se pelos seguintes princípios:

- Transparência Pública;
 - Eficiência Administrativa;
 - Respeito ao Cidadão;
 - Valorização do Servidor Público;
 - Participação Social;
 - Qualidade e Acessibilidade dos Serviços;
 - Compromisso com Resultados.
-

OBJETIVOS DA CARTA DE SERVIÇOS

- Tornar visíveis e acessíveis as informações sobre os serviços públicos municipais;
- Ampliar o acesso da população aos canais oficiais de atendimento;
- Promover a cultura de responsabilidade administrativa e transparência;
- Estabelecer padrões de qualidade e prazos para a prestação dos serviços;

- Favorecer a participação do cidadão na avaliação e no aprimoramento dos serviços públicos.

CANAIS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

A Prefeitura Municipal de Florânia disponibiliza múltiplos canais para que o cidadão possa exercer seus direitos de informação, solicitação de serviços, reclamação, elogio ou denúncia:

Canal	Forma de Acesso	Horário de Atendimento
Atendimento Presencial	Sede da Prefeitura - Praça Dr. José Augusto, Centro	Segunda a Sexta - 7h às 13h
Portal da Transparência	www.florania.rn.gov.br	24h por dia
Ouvidoria Municipal	ouvidoria@florania.rn.gov.br ou formulário online	24h por dia
Telefone Geral	(informar número)	Expediente Administrativo

SERVIÇOS OFERECIDOS POR SECRETARIA

GABINETE DO PREFEITO

- Atendimento Institucional;
- Ouvidoria Geral do Município;
- Acompanhamento de Projetos Estratégicos;
- Gestão de Políticas Públicas Integradas.

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

- Emissão de Certidões Negativas Municipais;
- Cadastro de Contribuintes;
- Emissão de Guias de Tributos;
- Atendimento ao Servidor Público (folha de pagamento, contracheques, benefícios);
- Gestão Patrimonial e Licitações.

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

- Marcação de Consultas e Exames;

- Serviços de Atenção Básica e Especializada;
 - Programas de Saúde da Família (PSF);
 - Atendimento Psicossocial e de Saúde Mental;
 - Vigilância Sanitária e Epidemiológica;
 - Transporte para Tratamento Fora do Domicílio (TFD).
-

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO, CULTURA E ESPORTO

- Matrículas Escolares;
 - Gestão da Rede Municipal de Ensino;
 - Programas de Merenda Escolar;
 - Transporte Escolar;
 - Incentivo à Cultura e Esporte;
 - Projetos Culturais e Eventos Educacionais.
-

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

- Cadastro Único e Bolsa Família;
 - Programas de Transferência de Renda;
 - Atendimento do CRAS e CREAS;
 - Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos;
 - Benefícios Eventuais;
 - Inclusão Social e Apoio às Famílias em Vulnerabilidade.
-

SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA E URBANISMO

- Limpeza Pública;
 - Coleta de Lixo;
 - Iluminação Pública;
 - Manutenção de Vias Públicas;
 - Obras e Serviços de Engenharia.
-

SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA, MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO RURAL

- Apoio ao Produtor Rural;

- Gestão de Programas de Incentivo à Agricultura Familiar;
 - Serviços Ambientais e Licenciamento;
 - Fiscalização Ambiental;
 - Educação Ambiental.
-

COMPROMISSOS DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO

A Prefeitura de Florânia assume os seguintes compromissos em relação aos serviços públicos prestados:

- Atendimento humanizado e respeitoso;
 - Clareza e objetividade na informação;
 - Respeito aos prazos estabelecidos;
 - Sigilo das informações pessoais dos cidadãos;
 - Busca contínua pela melhoria dos serviços;
 - Ouvidoria ativa para acolher críticas e sugestões.
-

DIREITOS DO CIDADÃO

Todo cidadão florâniense tem direito a:

- Receber informações claras, completas e corretas;
 - Ser tratado com urbanidade e respeito;
 - Ter acesso gratuito aos serviços públicos essenciais;
 - Realizar manifestações junto à Ouvidoria Municipal;
 - Solicitar revisão ou correção de seus dados pessoais;
 - Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços públicos.
-

AVALIAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA

A Carta de Serviços é um documento dinâmico, sujeito a revisões e aprimoramentos constantes, com o objetivo de garantir que os serviços públicos prestados estejam sempre alinhados às necessidades da população e às melhores práticas de gestão pública.

A Prefeitura de Florânia convida todos os cidadãos a contribuírem com sugestões, críticas ou elogios, de modo a construirmos juntos uma cidade mais justa, eficiente e acolhedora.

www.florania.rn.gov.br
