

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Prefeitura Municipal de Coxim – Mato Grosso do Sul

APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário da Prefeitura Municipal de Coxim tem como objetivo informar ao cidadão sobre os serviços públicos prestados pela Administração Municipal, as formas de acesso, os compromissos de atendimento e os canais de comunicação disponíveis.

Este documento foi elaborado em conformidade com a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, reforçando o compromisso da Prefeitura com a transparência, eficiência, participação social e melhoria contínua dos serviços públicos.

MISSÃO

Promover o desenvolvimento sustentável de Coxim por meio da oferta de serviços públicos eficientes, transparentes, inovadores e voltados ao bem-estar da população.

VISÃO

Ser referência em gestão pública municipal, destacando-se pela qualidade dos serviços prestados e pelo atendimento humanizado ao cidadão.

VALORES

- Transparência
 - Ética
 - Eficiência
 - Responsabilidade
 - Inovação
 - Respeito ao cidadão
 - Sustentabilidade
-

FORMAS DE ATENDIMENTO

Atendimento Presencial

Paço Municipal de Coxim

Endereço:

Rua João Pessoa, nº 325, Centro
Coxim – MS

Horário de atendimento:

Segunda a sexta-feira
07h às 13h

Atendimento Telefônico

Os telefones das Secretarias Municipais encontram-se disponíveis na página "Secretarias" do Portal Oficial.

Atendimento Online

Portal Oficial:

<https://www.coxim.ms.gov.br>

Portal da Transparência

e-SIC – Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

Ouvidoria Municipal

Protocolo Digital

PRINCIPAIS SERVIÇOS

Gabinete do Prefeito

Serviços:

- Atendimento institucional
- Agenda oficial
- Encaminhamento de demandas
- Recepção de autoridades

Secretaria Municipal de Gestão e Receita

Serviços:

- Protocolo Geral
- Emissão de documentos administrativos
- Recursos Humanos
- Concurso Público
- Processo Seletivo
- Patrimônio

Gerência de tributos

Serviços:

- IPTU
- ISSQN
- ITBI
- Certidão Negativa de Débitos
- Emissão de DAM
- Consulta de Débitos
- Nota Fiscal Eletrônica

Secretaria Municipal de Educação

Serviços:

- Matrícula Escolar
- Transferência Escolar
- Transporte Escolar
- Alimentação Escolar
- Informações da Rede Municipal

Secretaria Municipal de Saúde

Serviços:

- Agendamento de consultas
- Farmácia Municipal
- Vacinação

- Regulação
 - Atendimento nas UBS
 - Vigilância Sanitária
 - Vigilância Epidemiológica
-

Secretaria Municipal de Assistência Social

Serviços:

- Cadastro Único
 - Bolsa Família
 - Benefícios Eventuais
 - CRAS
 - CREAS
 - Atendimento Social
-

Secretaria Municipal de Obras

Serviços:

- Iluminação Pública
 - Pavimentação
 - Manutenção de Vias
 - Limpeza Urbana
 - Drenagem
-

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Sustentável

Serviços:

- Apoio ao Empreendedor
- Sala do Empreendedor
- Licenciamento
- Incentivos Econômicos

- Licenciamento Ambiental
- Educação Ambiental
- Arborização Urbana
- Fiscalização Ambiental

- Eventos culturais
- Calendário de eventos
- Projetos esportivos

- Apoio ao turismo
-

SERVIÇOS DIGITAIS

Disponíveis no Portal Oficial:

- Portal da Transparência
 - Diário Oficial
 - Licitações
 - Concursos
 - Processos Seletivos
 - Legislação Municipal
 - Notícias
 - Ouvidoria
 - e-SIC
 - Carta de Serviços
 - Consulta de Protocolos
 - Publicações Oficiais
-

PRAZOS DE ATENDIMENTO

Os prazos variam conforme a natureza do serviço e a legislação específica.

Sempre que possível serão observados os seguintes padrões:

- Atendimento presencial imediato mediante ordem de chegada;
 - Respostas às manifestações da Ouvidoria conforme legislação vigente;
 - Solicitações de informação pelo e-SIC conforme Lei de Acesso à Informação;
 - Protocolos administrativos conforme os prazos definidos em cada procedimento.
-

DIREITOS DOS USUÁRIOS

O cidadão possui, entre outros, os seguintes direitos:

- Atendimento digno e respeitoso;
- Igualdade de tratamento;
- Receber informações claras e precisas;
- Ter acesso aos serviços públicos;
- Apresentar sugestões, reclamações, denúncias e elogios;
- Acompanhar solicitações realizadas;
- Obter resposta dentro dos prazos legais.

DEVERES DOS USUÁRIOS

- Fornecer informações verdadeiras;
- Apresentar documentação quando necessária;
- Respeitar servidores e demais usuários;
- Preservar o patrimônio público;
- Cumprir as normas legais aplicáveis.

OUVIDORIA

A Ouvidoria Municipal é o canal oficial para:

- Reclamações
- Denúncias
- Sugestões
- Solicitações
- Elogios

O acompanhamento das manifestações poderá ser realizado conforme os procedimentos disponibilizados no Portal Oficial.

ACESSO À INFORMAÇÃO

Qualquer cidadão poderá solicitar informações públicas por meio do:

Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)

conforme a Lei Federal nº 12.527/2011.

TRANSPARÊNCIA

O Portal da Transparência disponibiliza informações relativas a:

- Receitas
- Despesas
- Licitações
- Contratos
- Convênios

- Servidores
 - Diárias
 - Obras Públicas
 - Prestação de Contas
-

COMPROMISSOS DA PREFEITURA

A Prefeitura Municipal de Coxim compromete-se a:

- Melhorar continuamente seus serviços;
 - Incentivar a participação do cidadão;
 - Garantir transparência na gestão pública;
 - Promover atendimento eficiente e acessível;
 - Disponibilizar serviços digitais sempre que possível;
 - Respeitar os princípios da Administração Pública.
-

LEGISLAÇÃO

- Constituição Federal de 1988
 - Lei Federal nº 13.460/2017
 - Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação)
 - Lei Geral de Proteção de Dados – Lei nº 13.709/2018
 - Demais legislações municipais aplicáveis.
-

CONTATOS

Portal Oficial

<https://www.coxim.ms.gov.br>

Prefeitura Municipal de Coxim

Rua João Pessoa, nº 325
Centro
Coxim – MS

Horário de atendimento:
Segunda a sexta-feira
07h às 13h

Prefeitura Municipal de Coxim

Compromisso com a Transparência, Eficiência e Atendimento ao Cidadão.