

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO
PREFEITURA MUNICIPAL DE MENDONÇA

Endereço: Rua Santos Dumont, 682 – Centro – CEP 15.220-000

Telefone: (17) 3248-9000

E-mail: prefeito@mendonca.sp.gov.br

1. INTRODUÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário informa os cidadãos sobre os serviços prestados pelos órgãos públicos. Apresenta os serviços municipais disponíveis, como acessá-los e os padrões de atendimento. O objetivo é aumentar a transparência e melhorar a eficiência dos atendimentos.

1.1. SERVIÇOS OFERECIDOS

1. **Reclamação** – Protesto quanto ao serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público.
2. **Solicitação** – Indicação de insatisfação, reclamação ou notificação de problemas.
3. **Sugestão** – Ideias para aprimoramento dos serviços públicos.
4. **Elogio** – Demonstração de reconhecimento e satisfação com o atendimento ou serviço público.

1.2. REQUISITOS PARA ACESSAR O SERVIÇO

- O nome, endereço e telefone são informações obrigatórias.
- O sigilo da identidade será preservado, caso o usuário solicite.
- A Ouvidoria não analisa questões pendentes de decisão judicial.

1.3. ETAPAS DO PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

1. **Recebimento** – A Ouvidoria recebe o e-mail.
2. **Análise** – Validação do conteúdo e do órgão responsável.
3. **Complementação** – Caso necessário, solicita-se mais informações ao demandante.
4. **Encaminhamento** – A demanda é direcionada à Secretaria ou Departamento competente.
5. **Resposta ao Demandante** – A Ouvidoria envia a resposta ao solicitante.
6. **Conclusão** – A demanda é encerrada após resposta conclusiva.

1.4. PRAZOS PARA RESPOSTA

- A Ouvidoria responde em até **15 dias úteis** após o recebimento da manifestação.
- Esse prazo pode ser prorrogado, caso necessário, com notificação ao cidadão.

1.5. FORMAS DE ATENDIMENTO

- **Eletrônico** (e-mail: ouvidoria@mendonca.sp.gov.br)
- **Telefônico** ((17) 3248-9000)

2. ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

Gabinete do(a) Prefeito(a)

- **Prefeito(a):** JULIANO SOUZA DE OLIVEIRA
- **Vice-Prefeito(a):** MOISÉS KFOURI NETTO
- **E-mail:** prefeito@mendonca.sp.gov.br

Ouvidoria

- **Responsável:** Tiago Pinheiro Marques
- **E-mail:** ouvidoria@mendonca.sp.gov.br
- **Horário de Atendimento:** 08:00h às 11:00h e 12:30h às 17:00h

Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

- **E-mail:** sic@mendonca.sp.gov.br
- **Horário de Atendimento:** 08:00h às 11:00h e 12:30h às 17:00h
-

Controladoria Interna Municipal

- **Responsável:** Letícia Della Coletta
- **E-mail:** controleinterno@mendonca.sp.gov.br
- **Horário de Atendimento:** 08:00h às 11:00h e 12:30h às 17:00h

Procuradoria Jurídica Municipal

- **Responsáveis:** Severino da Silva Leite
- **E-mail:** juridico@mendonca.sp.gov.br
- **Horário de Atendimento:** 08:00h às 17:00h

Secretaria Municipal da Saúde

- **Responsável:** Marta Alves de Souza
- **Endereço:** Rua Lazaro Soares Dias, nº 570, Bairro Centro – Mendonça/SP
- **Telefone:** (17) 3248-1220
- **E-mail:** saudemendonca@mendonca.sp.gov.br
- **Horário de Atendimento:** 08:00h às 17:00h

Secretaria Municipal da Educação e Cultura

- **Responsável:** José Antônio Albano
- **E-mail:** sec_educacao@mendonca.sp.gov.br
- **Horário de Atendimento:** 08:00h às 17:00h

Secretaria Municipal de Esportes

Responsável: Késsia Carolina de Souza

- **E-mail:** esportes@mendonca.sp.gov.br

Secretaria Municipal de Turismo e Lazer

Responsável: Eva Paula Ferreira da Silva

- **E-mail:** turismo@mendonca.sp.gov.br

Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Saneamento Básico

- **Responsável:** Nilton Cesar Aguiar Junior
- **E-mail:** meioambiente@mendonca.sp.gov.br

Secretaria de Agricultura e Desenvolvimento

- **Responsável:** Barbara Eduarda F. Fonte
- **E-mail:** ca.mendonca@mendonca.sp.gov.br