



CARTA DE SERVIÇOS

Carta de Serviços ao Cidadão

A Carta de Serviços ao Cidadão da **Prefeitura Municipal de Sobradinho** tem por objetivo informar à população sobre os serviços públicos oferecidos pelos órgãos e entidades da Administração Municipal no âmbito do site governamental, bem como orientar sobre as formas de acesso, os requisitos necessários, os canais de atendimento disponíveis e os compromissos assumidos com a qualidade na prestação dos serviços.

Este instrumento busca promover a transparência, fortalecer a participação cidadã e facilitar o acesso às informações de interesse público, permitindo que os munícipes conheçam seus direitos e os procedimentos necessários para solicitar serviços, registrar demandas, apresentar sugestões, reclamações, elogios ou denúncias.

A Prefeitura **Municipal de Sobradinho** trabalha continuamente para aperfeiçoar seus serviços, garantindo atendimento eficiente, humanizado e acessível, sempre pautado pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência e transparência na gestão pública.

Nesta Carta de Serviços, o cidadão encontrará informações sobre:

Os serviços disponibilizados pelas **Secretarias e órgãos municipais**;

Os documentos e requisitos necessários para cada atendimento;

Os canais de acesso aos serviços;

Os prazos estimados para atendimento das solicitações;

Os horários de funcionamento das unidades administrativas;

Os meios de contato e comunicação com a Administração Municipal.

Nosso compromisso é oferecer serviços públicos de qualidade, promovendo o desenvolvimento do município e o bem-estar da população de **Sobradinho**.

Canais de Atendimento

Atendendo as legislações vigentes e os diversos órgãos reguladores, o portal institucional, dispõem de mecanismos e ferramentas que facilitam a comunicação entre o cidadão e a entidade, visando sempre a transparência, acessibilidade e disponibilidade para quem deseja utilizar os serviços prestados.

Nossos principais canais digitais de atendimentos são

- Fale conosco – para envio de mensagens gerais
- Ouvidoria – Canal oficial de envio de sugestões, reclamações e denúncias
- Sic/E-sic – Serviço de informação ao cidadão.

Requisitos para Utilização dos Serviços Disponibilizados no Portal Institucional

Qualquer pessoa que possua acesso à internet e seja portadora de um CPF válido poderá utilizar livremente os serviços disponibilizados por este Portal de forma gratuita, incluindo a Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), observadas as condições específicas de cada serviço.

A utilização dessas ferramentas ocorre com respeito à privacidade dos usuários e à proteção dos dados pessoais, em conformidade com a legislação vigente, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei Federal nº 13.709/2018).

A exigência do CPF em determinados serviços tem como finalidade garantir a identificação do solicitante, a autenticidade das informações prestadas e a integridade dos procedimentos administrativos. Tal medida contribui para a prevenção de fraudes, uso indevido dos sistemas públicos e apresentação de informações falsas.

A prestação de informações inverídicas em documentos ou sistemas oficiais pode caracterizar ilícitos previstos na legislação brasileira, incluindo o crime de falsidade ideológica, tipificado no artigo 299 do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), que consiste em omitir ou inserir declaração falsa ou diversa da que deveria constar em documento público ou particular, com o objetivo de prejudicar direito, criar obrigação ou alterar a verdade sobre fato juridicamente relevante.

Para assegurar a confiabilidade dos serviços oferecidos e a correta identificação dos usuários, os sistemas de Ouvidoria e e-SIC poderão realizar procedimentos de validação cadastral do CPF informado. Essas medidas visam preservar a regularidade do atendimento, a segurança dos dados e a adequada prestação dos serviços públicos disponibilizados à sociedade.

Outros serviços como folha de pagamento, dados como receita ou despesas geradas pela entidade, publicações no diário oficial entre outros, estão disponibilizados no portal da transparência.