CARTA DE SERVIÇOS

Apresentação

A Carta de Serviços, criada pela Lei Federal nº 13.460/17, é fundamental para tornar a administração pública mais transparente e fácil de acessar. Ela mostra claramente quais serviços estão disponíveis, como acessá-los e quais são os padrões de atendimento. Assim, não só lista os serviços, mas também explica como o cidadão pode usá-los, seja online, pessoalmente ou por outros meios. Isso ajuda as pessoas a entenderem suas opções e saberem o que esperar em cada etapa. A Carta de Serviços não é só para informar, mas também para garantir que os cidadãos tenham voz na gestão dos serviços públicos, tornando o acesso mais justo e transparente.

Ouvidoria do Município

A Ouvidoria Municipal de Lagoa Santa funciona como um canal direto de comunicação entre os cidadãos e a Prefeitura. Ela desempenha um papel crucial como um mecanismo de participação e controle social, aberto a todos na sociedade. A Ouvidoria atua como intermediária, recebendo e tratando manifestações como reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios, seja pessoalmente ou por meio eletrônico.

Atribuições da Ouvidoria

- ✓ Promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460 de 26/06/2017;
- ✓ Atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos;
- ✓ Exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;
- ✓ Receber, analisar e responder às manifestações encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras Ouvidorias;
- ✓ Incentivar a participação, a transparência, o acesso à informação e o controle social.

Tipos de demandas

Compete à Ouvidoria Municipal, receber, apurar e dar encaminhamento às manifestações recebidas, assegurando o direito de resposta às demandas interpostas.

Reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação do serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

Denúncia – ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

Elogio – demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

Sugestão - apresentação de ideia ou formulação de

proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos prestados por órgãos da Administração Pública Municipal;

Solicitação de providências - pedido para a adoção de providências por parte da Administração Pública Municipal.

Quando solicitar e quem pode solicitar esse serviço

- Quando o cidadão não estiver satisfeito com a solução ou resultado de um serviço público solicitado anteriormente; se sentir que recebeu um atendimento inadequado ou se perceber que seus direitos não foram garantidos.

- Qualquer pessoa, empresa, entidade da sociedade civil ou qualquer organização pode registrar manifestações de ouvidoria.

Locais e formas de prestação do serviço

Fala.Br
https://falabr.cgu.gov.br/web/MG/Lagoa%20Santa

Telefone
31 3688 - 1346

Atendimento presencial
De segunda à sexta-feira das 9h às 17h – Av. Acadêmico Nilo Figueiredo, 2500 loja 28 – Bela Vista, Lagoa Santa - MG

Postal
À Ouvidoria do Município de Lagoa Santa
Av. Acadêmico Nilo Figueiredo, 2500, loja 28 – Bela Vista, Lagoa Santa - MG, 33239-201

Previsão do prazo para execução deste serviço

A Ouvidoria deverá coordenar o fluxo de elaboração e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta dias), podendo ser prorrogado nos termos do art. 16 da Lei 13.460/2017.

Legislação aplicável

Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e suas alterações. Que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Outros Serviços

Ouvidoria SUS: Canal responsável e exclusivo para receber, apurar e dar encaminhamento às manifestações recebidas referente ao SUS e à Saúde.

Canais de acesso:

Telefones:

- 31 3688 - 1378 – Ouvidoria Saúde
- 136 – Disque Saúde – SUS

E-mail: ouvidoriasaude@lagoasanta.mg.gov.br

Atendimento Presencial: Av. Acadêmico Nilo Figueiredo, 2500, loja 28 – Bela Vista, Lagoa Santa - MG, 33239-201.

Checar Sistemas: Sistema digital utilizado pela Coordenadoria de Fiscalização para tornar o processo da denúncia mais fácil e rápido. Nele o cidadão pode fazer a reclamação de forma anônima ou não inserindo alguns dados, tais como: endereço completo, relato, descrição do fato denunciado e fotos. Preenchido os campos obrigatórios, o sistema gera um número de protocolo através do qual o denunciante poderá acompanhar o processo.

Canal de acesso: https://lagoasanta.checar.app/webdenuncia

Aprova Digital: O Aprova Digital é um sistema permite protocolar, tramitar e emitir licenças para construção de forma 100% digital.

Processos disponiveis:

- Meio Ambiente:
  Formulário de Caracterização do Empreendimento;
  Dispensa de Licenciamento Ambiental;
  Licenciamento Ambiental;
  Doação de Mudas;
  Poda e/ou Supressão de Vegetação;
  Recomendação Técnica;
  Revalidação de Autorização para Poda e/ou Supressão;
  Termo de Ajustamento de Conduta.

- Processos Regulação Urbana:
  Informação básica;
  Certidão de número;
  Alvara de Construção;
  Habite-se;
  Certidão de Ortofoto;
  Renovação e/ ou Transferência de Titularidade – Alvará;
  Alvará de Demolição;
  Certidão de Zona Urbana;
  Certidão de Demolição.

- TRANSLAGO
  Cartão de estacionamento para Idoso;
  Cartão de estacionamento para Pessoas com Deficiência.

- ENTRE OUTROS

Canal de acesso: https://lagoasanta.aprova.com.br/home