



Governo da Estância Turística do Município de Buritama
Paço Municipal “Nésio Cardoso”
CNPJ 44.435.121/0001-31

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

DIRETORIA ADMINISTRATIVA DO GABINETE DO EXECUTIVO MUNICIPAL

APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços da Diretoria Administrativa do Gabinete do Executivo Municipal tem por objetivo informar aos cidadãos, autoridades, entidades, associações e demais usuários sobre os serviços prestados, as formas de acesso, os canais de atendimento e os compromissos assumidos com a qualidade dos serviços públicos, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017.

A Diretoria Administrativa do Gabinete atua no assessoramento administrativo ao Prefeito Municipal, na organização e acompanhamento dos expedientes do Gabinete, na articulação com os Departamentos Municipais e no relacionamento institucional do Poder Executivo com a Câmara Municipal, autoridades, entidades e municípios.

A estrutura desta Carta segue o padrão adotado nas Cartas de Serviços municipais, com identificação dos serviços, formas de acesso, etapas, prazos e canais de atendimento.

IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE

Diretor Administrativo do Gabinete do Executivo Municipal: Felipe Silva de Moura

Endereço: Paço Municipal – Av. Frei Marcelo Manília, nº 700, Centro, Buritama/SP, CEP 15.290-065

Telefone: (18) 2130-0000

E-mail: gabinete@buritama.sp.gov.br

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 7h às 17h.

REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMA E INFORMAÇÕES NECESSÁRIOS PARA ACESSAR OS SERVIÇOS

ATENDIMENTO E ORIENTAÇÃO AOS MUNICÍPIOS

Recepção e orientação de cidadãos, entidades, associações, empresas e demais interessados que procurem o Gabinete do Prefeito para apresentar solicitações, informações, propostas ou assuntos de interesse público.

O usuário deverá informar seu nome, forma de contato, assunto pretendido e apresentar os documentos relacionados à solicitação, quando houver.

RECEBIMENTO E ACOMPANHAMENTO DE SOLICITAÇÕES

Recebimento, análise inicial e encaminhamento de requerimentos, ofícios, pedidos, convites, comunicações e demais expedientes dirigidos ao Prefeito Municipal.

Os documentos deverão conter a identificação do interessado, descrição clara do assunto, telefone ou e-mail para contato, assinatura e eventuais documentos complementares.

Quando necessária decisão formal ou formação de processo administrativo, o interessado será orientado a apresentar a solicitação no Protocolo Geral.

AGENDAMENTO DE REUNIÕES E AUDIÊNCIAS

Avenida Frei Marcelo Manília, 700 - Fone (18) 2130-0000 - CEP 15290-065 - Buritama - SP

E-mail: gabinete@buritama.sp.gov.br





Governo da Estância Turística do Município de Buritama
Paço Municipal “Nésio Cardoso”
CNPJ 44.435.121/0001-31

Recebimento e organização de pedidos de reuniões, audiências e compromissos com o Prefeito Municipal.

O solicitante deverá informar:

- Nome e contato;
- Entidade ou órgão representado;
- Assunto a ser tratado;
- Relação dos participantes;
- Data pretendida;
- Eventual urgência da solicitação.

O agendamento dependerá da disponibilidade da agenda oficial e da avaliação do assunto apresentado.

EXPEDIÇÃO DE CORRESPONDÊNCIAS DO PREFEITO

Preparação, organização e expedição de ofícios, respostas, comunicações, convites e demais correspondências oficiais do Prefeito Municipal.

Os expedientes são elaborados com base nas informações encaminhadas pelos Departamentos competentes e submetidos à apreciação e assinatura da autoridade responsável.

RELAÇÕES COM A CÂMARA MUNICIPAL

Coordenação administrativa das relações institucionais entre o Poder Executivo e a Câmara Municipal, especialmente quanto ao recebimento, encaminhamento e acompanhamento de:

- Requerimentos;
- Indicações;
- Ofícios;
- Pedidos de informações;
- Projetos de lei;
- Autógrafos de lei;
- Convocações;
- Demais expedientes legislativos.

Os documentos são encaminhados aos Departamentos responsáveis para obtenção das informações necessárias, acompanhamento dos prazos e elaboração das respectivas respostas.

ACOMPANHAMENTO DE EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS

Acompanhamento dos documentos e assuntos encaminhados ao Gabinete do Prefeito, incluindo a articulação com os Departamentos Municipais para obtenção de informações, manifestações técnicas e adoção das providências cabíveis.

Para consulta, o interessado deverá informar preferencialmente o número do protocolo, nome completo, assunto e data aproximada da solicitação.

ELABORAÇÃO E ORGANIZAÇÃO DE ATOS ADMINISTRATIVOS

Apoio administrativo na elaboração, organização, revisão formal e encaminhamento de decretos, portarias, ofícios, despachos, projetos de lei e demais atos administrativos submetidos ao Gabinete do Prefeito.

Avenida Frei Marcelo Manília, 700 - Fone (18) 2130-0000 - CEP 15290-065 - Buritama - SP
E-mail: gabinete@buritama.sp.gov.br





Governo da Estância Turística do Município de Buritama
Paço Municipal “Nésio Cardoso”
CNPJ 44.435.121/0001-31

A elaboração dos atos observará as informações e manifestações apresentadas pelos Departamentos responsáveis e, quando necessária, a análise jurídica competente.

RECEPÇÃO DE AUTORIDADES E VISITAS INSTITUCIONAIS

Organização e apoio à recepção de autoridades, parlamentares, representantes de órgãos públicos, entidades e visitantes oficiais do Município.

As solicitações deverão informar a identificação dos participantes, finalidade da visita, data, horário e eventuais necessidades de apoio institucional.

REPRESENTAÇÃO E ARTICULAÇÃO INSTITUCIONAL

Apoio ao Prefeito Municipal em suas relações com órgãos públicos, autoridades, entidades privadas, associações, parlamentares e demais instituições.

Também compreende a articulação entre os Departamentos Municipais em assuntos que dependam da atuação conjunta de diferentes unidades administrativas.

INFORMAÇÕES E DOCUMENTOS SIGILOSOS

Organização, gestão e guarda de documentos e informações de natureza reservada ou sigilosa recebidos ou produzidos no âmbito do Gabinete.

O acesso será permitido somente às autoridades, servidores e interessados legalmente autorizados, observadas as normas de proteção de dados pessoais e de acesso à informação.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Diretoria Administrativa do Gabinete do Executivo Municipal:

- Recebimento da solicitação ou expediente;
- Identificação e análise inicial do assunto;
- Registro ou orientação para protocolização;
- Encaminhamento ao Prefeito ou ao Departamento competente;
- Acompanhamento das providências;
- Elaboração ou obtenção da resposta;
- Comunicação ao interessado.

As etapas seguem o padrão de recebimento, análise, encaminhamento, acompanhamento e resposta utilizado nas Cartas de Serviços do Município.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

As orientações simples serão prestadas imediatamente, sempre que possível.

As solicitações que dependam de manifestação de outros Departamentos, análise técnica, decisão do Prefeito ou elaboração de ato administrativo observarão os prazos previstos na legislação aplicável.

As informações de interesse particular, coletivo ou geral serão prestadas no prazo previsto na Lei Orgânica Municipal, ressalvados os assuntos sujeitos a prazo específico e as informações protegidas por sigilo.

Os pedidos de reunião ou audiência dependerão da disponibilidade da agenda oficial.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Os serviços são prestados diretamente pela Diretoria Administrativa do Gabinete ou em conjunto com o Prefeito Municipal, o Chefe de Gabinete, os Departamentos Municipais e os demais órgãos competentes.

Avenida Frei Marcelo Manília, 700 - Fone (18) 2130-0000 - CEP 15290-065 - Buritama - SP
E-mail: gabinete@buritama.sp.gov.br





Governo da Estância Turística do Município de Buritama
Paço Municipal “Nésio Cardoso”
CNPJ 44.435.121/0001-31

O atendimento poderá ocorrer:

- Presencialmente;
- Por telefone;
- Por e-mail;
- Por correspondência oficial;
- Por meio do Protocolo Geral.

LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O usuário poderá apresentar solicitações, reclamações, sugestões, elogios ou outras manifestações das seguintes formas:

- Presencialmente;
- Pelo telefone (18) 2130-0000;
- Pelo e-mail gabinete@buritama.sp.gov.br;
- Por meio do Protocolo Geral;
- Por meio da Ouvidoria Municipal.

Endereço: Paço Municipal – Av. Frei Marcelo Maníla, nº 700, Centro, Buritama/SP, CEP 15.290-065.

Horário de funcionamento: de segunda a sexta-feira, das 7h às 17h.

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

A regra geral é a ordem de chegada ou o agendamento prévio.

Serão observadas as prioridades previstas na legislação vigente, especialmente para pessoas com deficiência, pessoas idosas, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo, pessoas com mobilidade reduzida e demais grupos legalmente protegidos.

Situações urgentes ou que envolvam prazo legal poderão receber tratamento prioritário, mediante avaliação administrativa.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO

O atendimento será realizado imediatamente, conforme a disponibilidade dos servidores.

Quando houver necessidade de reunião com o Prefeito, consulta a outro Departamento ou análise específica, o usuário será informado sobre o encaminhamento adotado e a forma de acompanhamento da solicitação.

MEIOS DE COMUNICAÇÃO PELO USUÁRIO

A comunicação com a Diretoria Administrativa do Gabinete poderá ser realizada pelos seguintes canais:

Telefone: (18) 2130-0000

E-mail: gabinete@buritama.sp.gov.br

Atendimento presencial: Avenida Frei Marcelo Maníla, nº 700, Centro, Buritama/SP.

Horário: de segunda a sexta-feira, das 7h às 17h.

PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES

As manifestações serão recebidas, registradas e encaminhadas ao responsável ou Departamento competente para análise e adoção das providências cabíveis.

Avenida Frei Marcelo Maníla, 700 - Fone (18) 2130-0000 - CEP 15290-065 - Buritama - SP

E-mail: gabinete@buritama.sp.gov.br





Governo da Estância Turística do Município de Buritama
Paço Municipal “Nésio Cardoso”
CNPJ 44.435.121/0001-31

As respostas serão encaminhadas, sempre que possível, pelo mesmo meio utilizado pelo interessado ou pelo canal de comunicação indicado na solicitação.

MECANISMOS DE CONSULTA PELOS CIDADÃOS ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO

As consultas poderão ser realizadas diretamente com a Diretoria Administrativa do Gabinete, pelos canais informados nesta Carta.

Para facilitar a localização do expediente, o interessado deverá informar:

- Número do protocolo, quando houver;
- Nome completo;
- Assunto;
- Data aproximada da solicitação;
- Telefone ou e-mail para contato.

Esta Carta de Serviços tem como objetivo fortalecer a transparência, aproximar o Poder Executivo dos cidadãos e garantir acesso claro às informações e aos serviços prestados pela Diretoria Administrativa do Gabinete do Executivo Municipal da Estância Turística do Município de Buritama/SP.

FELIPE SILVA DE MOURA

Diretor Administrativo do Gabinete do Executivo Municipal

Avenida Frei Marcelo Manília, 700 - Fone (18) 2130-0000 - CEP 15290-065 - Buritama - SP
E-mail: gabinete@buritama.sp.gov.br

