

PREFEITURA MUNICIPAL
DE HEITORAÍ - GO

CARTA DE SERVIÇOS
AO USUÁRIO

Versão institucional para publicação oficial

Órgão	Prefeitura Municipal de Heitorai - GO
Endereço	Av. Coronel Heitor, s/n, Centro - Heitorai/GO - CEP 76670-000
Contato institucional	Telefone: (62) 99110-6188 E-mail: prefeituraheitorai@gmail.com
Base legal	Lei Federal nº 13.460/2017 e Lei Federal nº 12.527/2011

Heitorai - Goiás
2026

APRESENTAÇÃO

A presente Carta de Serviços ao Usuário tem por finalidade informar, de forma clara, objetiva e acessível, os principais canais de atendimento, compromissos institucionais e serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Heitoráí - GO. O documento atende ao dever de transparência administrativa e fortalece a relação entre a Administração Pública e o cidadão.

Sua elaboração observa a Lei Federal nº 13.460/2017, que disciplina a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, e a Lei Federal nº 12.527/2011, que assegura o acesso à informação pública.

SUMÁRIO

- 1. Fundamentação legal e finalidade
- 2. Canais oficiais de atendimento
- 3. Compromissos e padrões de atendimento
- 4. Serviços institucionais e de transparência
- 5. Secretarias municipais e atribuições essenciais
- 6. Participação social, ouvidoria e acesso à informação
- 7. Atualização da carta e termo de validação institucional

1. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E FINALIDADE

- Lei Federal nº 13.460/2017 - dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos e determina a divulgação da Carta de Serviços ao Usuário.
- Lei Federal nº 12.527/2011 - regula o acesso à informação e estabelece, em regra, prazo de até 20 dias para resposta, prorrogável por mais 10 dias, mediante justificativa.
- Princípios constitucionais da Administração Pública - legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Esta Carta busca padronizar a comunicação institucional, orientar o cidadão quanto aos meios de acesso aos serviços públicos municipais e registrar os compromissos mínimos de atendimento da Prefeitura.

2. CANAIS OFICIAIS DE ATENDIMENTO

Atendimento presencial	Av. Coronel Heitor, s/n, Centro - Heitoráí/GO - CEP 76670-000
Horário	Segunda a sexta-feira, das 07h às 11h e das 13h às 17h
Telefone geral	(62) 99110-6188
E-mail institucional	prefeituraheitorai@gmail.com

Canais digitais	Portal institucional, Portal da Transparência, SIC físico e e-SIC, conforme disponibilidade e regulamentação municipal, site institucional https://heitorai.go.gov.br
------------------------	--

Observação: os canais eletrônicos deverão permanecer atualizados com informações mínimas sobre formas de acesso, horários, responsáveis, prazos e meios de manifestação do usuário.

3. COMPROMISSOS E PADRÕES DE ATENDIMENTO

- Atender com urbanidade, respeito, linguagem simples e tratamento isonômico.
- Prestar informações corretas, completas e atualizadas, observadas as hipóteses legais de sigilo.
- Dar publicidade aos serviços, requisitos, documentos necessários, prazos e formas de acompanhamento.
- Buscar acessibilidade, continuidade e eficiência no atendimento presencial e digital.
- Receber, analisar e responder manifestações de elogio, sugestão, solicitação, reclamação, denúncia e pedido de informação.

4. SERVIÇOS INSTITUCIONAIS E DE TRANSPARÊNCIA

4.1 Atendimento geral ao cidadão

O que é	Recepção, orientação inicial, encaminhamento do usuário ao setor competente e protocolo de demandas administrativas de caráter geral. Av. Coronel Heitor, s/n, Centro - Heitorai/GO - CEP 76670-000
Requisitos / documentos	Identificação básica do interessado e apresentação das informações ou documentos exigidos para cada solicitação específica.
Canais de atendimento	Presencialmente na sede da Prefeitura, por telefone institucional e pelos canais eletrônicos disponibilizados. Av. Coronel Heitor, s/n, Centro - Heitorai/GO - CEP 76670-000 Site heitorai.go.gov.br
Prazo máximo	Atendimento inicial imediato, observado o fluxo interno de cada demanda.
Forma de prestação	Presencial e/ou digital, conforme o serviço.
Taxas	Gratuito.

Manifestação do usuário: Pelo SIC, Ouvidoria e canais institucionais da Prefeitura.

4.2 Serviço de Informação ao Cidadão - SIC / e-SIC

O que é	Recebimento e tratamento de pedidos de acesso à informação produzida ou custodiada pela Administração Municipal.
Requisitos / documentos	Identificação do requerente e especificação clara da informação solicitada, conforme a Lei nº 12.527/2011.
Canais de atendimento	SIC físico, e-SIC e demais canais oficiais de atendimento ao cidadão. SIC FÍSICO: Av. Coronel Heitor, s/n, Centro - Heitorai/GO - CEP 76670-000, E-SIC: heitorai.go.gov.br/transparencia/e-sic.html
Prazo máximo	Até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, mediante justificativa legal.
Forma de prestação	Presencial e digital, com possibilidade de acompanhamento por protocolo ou resposta pelos canais indicados pelo requerente.
Taxas	Gratuito.

Manifestação do usuário: Pelo SIC, Ouvidoria e canais institucionais da Prefeitura.

4.3 Ouvidoria e manifestações do usuário

O que é	Recebimento de elogios, sugestões, solicitações, reclamações e denúncias relacionadas aos serviços públicos municipais. Canal online: heitorai.go.gov.br/transparencia/ouvidoria.html
Requisitos / documentos	Descrição objetiva da manifestação e, quando necessário, elementos que permitam a adequada apuração dos fatos.
Canais de atendimento	Ouvidoria eletrônica e contatos institucionais da Prefeitura.
Prazo máximo	Até 30 dias, prorrogáveis conforme a complexidade e a regulamentação aplicável.
Forma de prestação	Registro, análise, encaminhamento ao setor competente e retorno ao manifestante.
Taxas	Gratuito.

Manifestação do usuário: Pelo SIC, Ouvidoria e canais institucionais da Prefeitura.

4.4 Portal da Transparência

O que é	Disponibilização ativa de dados públicos, incluindo receitas, despesas, licitações, contratos, atos oficiais e demais informações de interesse coletivo. heitorai.go.gov.br/transparencia
Requisitos / documentos	Acesso livre, sem necessidade de cadastro para consulta pública das informações abertas.
Canais de atendimento	Portal da Transparência do Município e atendimento presencial para orientações complementares.
Prazo máximo	Consulta imediata para informações já publicadas; pedidos complementares seguem os prazos do SIC.
Forma de prestação	Presencial e/ou digital, conforme o serviço.
Taxas	Gratuito.

Manifestação do usuário: Pelo SIC, Ouvidoria e canais institucionais da Prefeitura.

5. SECRETARIAS MUNICIPAIS E ATRIBUIÇÕES ESSENCIAIS

5.1 Secretaria de Administração

Responsável	José Omar dos Santos
Horário de atendimento	Segunda a sexta-feira, das 07h às 11h e das 13h às 17h
Contato	E-mail: administracao@heitorai.go.gov.br Telefone: (62) 99272-3925
Atribuições principais	Coordenação administrativa interna, gestão de pessoal, organização documental, apoio a processos internos, compras, contratos e apoio logístico da estrutura municipal.

5.2 Secretaria de Finanças

Responsável	Ludmila de Paula Duarte
Horário de atendimento	Segunda a sexta-feira, das 07h às 11h e das 13h às 17h
Contato	E-mail: ludmiladuarte@gmail.com Telefone: (62) 99264-9365

Atribuições principais	Gestão orçamentária, financeira e tributária do Município, arrecadação, execução financeira, prestação de contas, relatórios fiscais e acompanhamento de convênios e repasses.
-------------------------------	--

5.3 Secretaria de Educação, Cultura e Desporto

Responsável	Lúcia Maria Barbosa Matias
Horário de atendimento	Segunda a sexta-feira, das 07h às 11h e das 13h às 17h
Contato	E-mail: smeheitorai@hotmail.com Telefone: (62) 3346-3123
Atribuições principais	Administração da rede municipal de ensino, ações pedagógicas, programas educacionais, incentivo à cultura local, apoio a eventos culturais e promoção de atividades esportivas e de lazer.

5.4 Secretaria de Saúde

Responsável	Alison Paulinelle Ramos Nunes
Horário de atendimento	Segunda a sexta-feira, das 07h às 11h e das 13h às 17h
Contato	E-mail: alisonpaulinelenunes@hotmail.com Telefone: (62) 99423-0910
Atribuições principais	Planejamento e coordenação das ações de saúde pública, atendimento na rede municipal, campanhas preventivas, vigilância em saúde e organização dos fluxos assistenciais.

6. PARTICIPAÇÃO SOCIAL, OUVIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

O cidadão poderá apresentar pedidos de informação, registrar manifestações e acompanhar sua demanda pelos canais oficiais do Município. Sempre que possível, deverá receber número de protocolo, orientação sobre o setor responsável e prazo estimado de resposta.

- Pedidos de informação: por meio do SIC físico ou e-SIC. SIC FÍSICO: Av coronel Heitor, sem numero, centro Heitorai-GO CEP: 76670-000 (Recpção da Prefeitura) E-SIC: heitorai.go.gov.br/transparencia/e-sic.html
- Reclamações, elogios, solicitações, sugestões e denúncias: por meio da Ouvidoria e demais canais institucionais.
- Atendimento presencial: recomendado quando houver necessidade de entrega de documentos ou esclarecimento detalhado da demanda.

7. ATUALIZAÇÃO, CONTROLE E VALIDAÇÃO INSTITUCIONAL

Esta Carta de Serviços deverá ser revista periodicamente, especialmente quando houver alteração da estrutura administrativa, dos responsáveis setoriais, dos horários de atendimento, dos canais oficiais ou dos fluxos de prestação dos serviços. Recomenda-se publicação no portal oficial do Município e disponibilização de cópia para consulta presencial.

Responsável pela revisão	Administração Municipal / setor competente
Aprovação institucional	Prefeito Municipal
Periodicidade recomendada	Revisão anual ou sempre que houver alteração relevante nos serviços e canais de atendimento

TERMO DE ASSINATURA

Esmael Pereira Duarte
Prefeito Municipal de Heitoráí - GO

Data: 31/03/2026