



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOSSA SENHORA DA GLÓRIA

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

MUNICÍPIO DE NOSSA SENHORA DA GLÓRIA

APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão tem como objetivo informar à população os serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Nossa Senhora da Glória do Estado de Sergipe, as formas de acesso, os compromissos de atendimento e os padrões de qualidade estabelecidos pela administração pública municipal.

Este documento atende aos princípios da transparência, eficiência e participação cidadã, conforme previsto na legislação brasileira, especialmente na Lei Federal nº 13.460/2017.

1



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOSSA SENHORA DA GLÓRIA

IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO

Município: NOSSA SENHORA DA GLÓRIA

Estado: SERGIPE

População estimada: 44 mil habitantes

Endereço da Prefeitura: AV. ANTÔNIO ALVES FEITOSA, 311 – BAIRRO BRASÍLIA

Telefone: (79) 9864-2814

E-mail institucional: prefeitura@gloria.se.gov.br

Site oficial: www.gloria.se.gov.br

Horário de funcionamento: Segunda a sexta-feira, das 08h às 13h

MISSÃO DA PREFEITURA

Promover o desenvolvimento sustentável do município, garantindo serviços públicos de qualidade, inclusão social, transparência e melhoria da qualidade de vida da população.

PRINCÍPIOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

A Prefeitura compromete-se a:

- Atender com respeito, cortesia e igualdade;
- Garantir acessibilidade aos serviços;
- Oferecer informações claras e atualizadas;
- Reduzir burocracias desnecessárias;
- Buscar agilidade e eficiência nos atendimentos;
- Manter canais permanentes de participação social.

2

CANAIS DE ATENDIMENTO

Atendimento Presencial

Prefeitura Municipal e Secretarias Municipais.

Atendimento Telefônico

Central de atendimento: (79) 99864-2814 ou (79) 99851-8818

Atendimento Digital

- Portal do cidadão;
- Ouvidoria online;
- E-mail institucional;
- Redes sociais oficiais.

Ouvidoria Municipal

Responsável pelo recebimento de: Mychael Oliveira Fernandes

- Reclamações;
- Sugestões;
- Denúncias;
- Elogios;
- Solicitações.

Prazo de resposta: até 30 dias.



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOSSA SENHORA DA GLÓRIA

SERVIÇOS POR SECRETARIA

1. GABINETE DO PREFEITO

Atendimento Institucional

Descrição

Recebimento de demandas institucionais e da população.

Como acessar

Presencialmente ou mediante agendamento.

Documentos necessários

Documento oficial com foto.

Prazo

Até 15 dias úteis.

2. SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

Emissão de Contracheques

Como acessar

Portal do servidor ou setor de RH.

Público-alvo

Servidores municipais.

Prazo

Imediato.

Protocolo Geral

Serviços oferecidos

- Abertura de processos;
- Solicitações administrativas;
- Requerimentos diversos.

Documentos necessários

CPF e documento de identificação.

Prazo

Até 5 dias úteis para encaminhamento.

3. SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS

Emissão de IPTU E OUTROS TRIBUTOS

Como acessar

Site da prefeitura ou setor tributário.

Prazo

Imediato.

Emissão de Nota Fiscal Eletrônica

Público-alvo

Empresas e prestadores de serviço.

Requisitos

Cadastro municipal ativo.

Certidão Negativa de Débitos

Documentos necessários



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOSSA SENHORA DA GLÓRIA

CPF/CNPJ.

Prazo

Até 3 dias úteis.

4. SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Marcação de Consultas

Como acessar

UBS do bairro

Documentos necessários

- Cartão SUS;
- RG;
- Comprovante de residência.

Prazo

Conforme disponibilidade médica.

Vacinação

Público-alvo

Toda a população conforme calendário vacinal.

Documentos necessários

Cartão SUS e cartão de vacina.

Atendimento Odontológico

Serviços

- Limpeza;
 - Extração;
 - Aplicação de flúor;
 - Restaurações.
-

4

5. SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO E CULTURA

Matrícula Escolar

Público-alvo

Creches, Educação Infantil e Ensino Fundamental.

Documentos necessários

- Certidão de nascimento;
- CPF;
- Comprovante de residência;
- Histórico escolar.

Prazo

Conforme calendário escolar.

Transporte Escolar

Público-alvo

Alunos da rede pública municipal.

Requisitos

Comprovante de matrícula.

Merenda Escolar

Oferta de alimentação escolar balanceada conforme orientações nutricionais.



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOSSA SENHORA DA GLÓRIA

Apoio a Eventos Culturais

Público-alvo

Artistas, grupos culturais e associações.

6. SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Cadastro Único

Serviços relacionados

- Bolsa Família;
- Tarifa Social;
- Benefícios sociais.

Documentos necessários

- CPF de todos da família;
- Comprovante de residência;
- Documentos pessoais.

Atendimento Psicossocial

Público-alvo

Famílias em situação de vulnerabilidade.

Local

CRAS, CREAS e CREAM.

7. SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS E INFRAESTRUTURA

Solicitação de Iluminação Pública

Como solicitar

Whatsapp ou secretaria.

Prazo

Até 15 dias úteis.

Recuperação de Estradas Vicinais

Público-alvo

Zona rural.

Atendimento

Conforme cronograma da secretaria.

Limpeza Urbana

Serviços

- Coleta de lixo;
- Capina;
- Poda;
- Limpeza de vias públicas.

8. SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA

Apoio ao Pequeno Produtor Rural

Serviços

- Corte de terra;
- Assistência técnica;
- Distribuição de sementes.

Público-alvo



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOSSA SENHORA DA GLÓRIA

Agricultores familiares.

9. SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTE, TURISMO E LAZER

Desenvolvimento de Atividades esportivas
Manutenção de Campeonatos das diversas modalidades esportivas
Apoio ao Esporte Amador
Apoio ao Esporte Profissional
Desenvolvimento e Promoção das Atividades Turísticas
Cadastro de rotas turística
Desenvolvimento as práticas de esporte como forma de lazer e convívio social

10. SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Licenciamento Ambiental Simplificado

Público-alvo

Pequenos empreendedores.

Prazo

Até 30 dias.

Educação Ambiental

Serviços

- Palestras;
- Campanhas educativas;
- Ações em escolas.

11. OUTROS SERVIÇOS

PADRÕES DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO

A Prefeitura Municipal compromete-se a:

- Garantir atendimento humanizado;
- Cumprir os prazos informados;
- Disponibilizar ambientes acessíveis;
- Divulgar informações atualizadas;
- Receber e responder manifestações da população.

DIREITOS DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

O cidadão tem direito a:

- Atendimento adequado;
- Igualdade no acesso aos serviços;
- Informação clara e precisa;
- Participação na avaliação dos serviços;
- Apresentação de reclamações e sugestões.

DEVERES DOS USUÁRIOS

São deveres do cidadão:

- Apresentar documentação correta;
- Respeitar servidores e normas;
- Preservar o patrimônio público;

6



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOSSA SENHORA DA GLÓRIA

- Utilizar os serviços de forma consciente.

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os cidadãos poderão avaliar os serviços públicos por meio de:

- Pesquisa de satisfação;
- Ouvidoria municipal;
- Audiências públicas;
- Portal da transparência.

TRANSPARÊNCIA E CONTROLE SOCIAL

A Prefeitura disponibiliza:

- Portal da Transparência;
- Diário Oficial;
- Prestação de contas;
- Informações sobre licitações e contratos.

CONTATOS IMPORTANTES

Órgão	Telefone	E-mail
Prefeitura	(79) 9864-2814	prefeitura@gloria.se.gov.br
Ouvidoria	(79) 99851-8818	prefeitura@gloria.se.gov.br
Serviços Públicos	(79) 99851-8818	Via Chat Box

DISPOSIÇÕES FINAIS

Esta Carta de Serviços poderá ser atualizada periodicamente para adequação dos serviços ofertados e melhoria contínua do atendimento ao cidadão.

Prefeitura Municipal de Nossa Senhora da Glória

“Construindo o Futuro da Nossa Gente”

LUANA MICHELE OLIVEIRA SILVA CACHO
Prefeita Municipal