



PREFEITURA DE  
**PRESIDENTE  
Sarney**  
NASCE UM NOVO TEMPO

PREFEITURA MUNICIPAL DE  
**PRESIDENTE SARNEY – MA**

# **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

*Gestão Municipal  
“Nasce um novo tempo”*

 Presidente Sarney – MA

 Ano: **2026**

## 1. APRESENTAÇÃO

A presente Carta de Serviços ao Usuário tem como finalidade apresentar, de forma clara e transparente, os serviços públicos oferecidos pela Prefeitura Municipal de Presidente Sarney – MA, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017.

Este documento visa facilitar o acesso da população aos serviços públicos, promovendo transparência, eficiência e participação social.

---

## 2. OBJETIVOS

- Divulgar os serviços prestados pelo município;
  - Orientar o cidadão sobre como acessar os serviços;
  - Informar prazos e canais de atendimento;
  - Promover a transparência e o controle social;
  - Melhorar continuamente a qualidade do atendimento.
- 

## 3. PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS

A Administração Pública Municipal atua com base nos seguintes princípios:

- Legalidade
- Impessoalidade
- Moralidade
- Publicidade
- Eficiência
- Transparência
- Acessibilidade

### Compromissos:

- Atendimento com respeito e cordialidade;
  - Informações claras e atualizadas;
  - Cumprimento de prazos;
  - Melhoria contínua dos serviços.
- 

## 4. COMO ACESSAR OS SERVIÇOS

Os serviços podem ser acessados pelos seguintes meios:

- **Presencial:** Sede da Prefeitura e Secretarias Municipais
- **Online:** <https://presidentesarney.ma.gov.br/>
- **Portais Integrados:**
  - Portal da Transparência
  - e-SIC (Acesso à Informação)
  - Diário Oficial

- **Telefone:** (98)3210-2601
  - **E-mail institucional:** prefeitura@presidentesarney.ma.gov.br
- 

## 5. CANAIS DE ATENDIMENTO

- Atendimento presencial nas Secretarias
- Atendimento eletrônico via site oficial
- Ouvidoria Municipal
- Sistema e-SIC

### **Horário de atendimento:**

Segunda a sexta-feira, das 08h às 13h


---

## 6. OUVIDORIA MUNICIPAL

A Ouvidoria é o canal direto entre o cidadão e a Administração Pública.

Permite:

- Reclamações
- Sugestões
- Denúncias
- Elogios
- Solicitações

 **Prazo de resposta:** até 30 dias, conforme legislação.

---

## 7. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

- Pesquisa de satisfação do usuário
  - Avaliação via portal eletrônico
  - Monitoramento interno de indicadores
- 

## 8. ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

A Prefeitura Municipal de Presidente Sarney é composta pelas seguintes secretarias:

- Secretaria Municipal de Administração e Finanças
- Secretaria Municipal de Educação
- Secretaria Municipal de Saúde
- Secretaria Municipal de Assistência Social
- Secretaria Municipal de Infraestrutura
- Secretaria Municipal de Agricultura

- Secretaria Municipal de Cultura e Turismo
  - Secretaria Municipal de Esportes e Lazer
  - Gabinete do Prefeito
  - Controladoria Geral do Município
  - Procuradoria Geral do Município
- 

## 9. SERVIÇOS POR SECRETARIA

### EDUCAÇÃO

- Matrículas escolares
- Emissão de documentos escolares
- Transporte escolar

### SAÚDE

- Consultas médicas
- Vacinação
- Atendimento nas UBS
- Assistência farmacêutica

### ASSISTÊNCIA SOCIAL

- Programas sociais
- Atendimento CRAS/CREAS
- Benefícios eventuais

### INFRAESTRUTURA

- Obras públicas
- Iluminação pública
- Limpeza urbana

### AGRICULTURA

- Apoio ao produtor rural
- Assistência técnica
- Programas agrícolas

### ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

- Emissão de tributos
  - Nota Fiscal Eletrônica (NFS-e)
  - Licitações e contratos
- 

## 10. ATENDIMENTOS ESPECIAIS

- Portal de Licitações e Contratos
- Diário Oficial Eletrônico
- Portal da Transparência
- Sistema de Acesso à Informação (e-SIC)

---

## 11. LOCAIS DE ATENDIMENTO

LOCAL	ENDEREÇO	HORÁRIO
PREFEITURA/SECRETARIAS	AV. ALBINO MOREIRA Nº03, PRESIDENTE SARNEY-MA, CENTRO.	SEG A SEX DE 08:00H ÀS 14:00H.
UBS'S, HOSPITAL(SAÚDE)	RUA DOMINGAS DE MORAES.	SEMPRE ABERTO.

---

## 12. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

- Site oficial: <https://presidentesarney.ma.gov.br/>
- Telefone: (98)3210-2601
- E-mail: [atendimento@presidentesarney.ma.gov.br](mailto:atendimento@presidentesarney.ma.gov.br)
- Atendimento presencial: Prefeitura Municipal

---

## 13. PRAZOS E INFORMAÇÕES

- Ouvidoria/e-SIC: até 30 dias
- Serviços administrativos: conforme demanda
- Licitações: conforme edital
- Serviços online: disponíveis 24h

---

## 14. REQUISITOS PARA ATENDIMENTO

### Pessoa Física:

- RG ou CNH
- CPF

### Pessoa Jurídica:

- CNPJ
- Documentação da empresa

### Serviços específicos:

- Podem exigir documentos adicionais conforme legislação
-



## 15. DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO

### Direitos:

- Atendimento digno e respeitoso
- Informações claras
- Acesso aos serviços públicos
- Direito à manifestação

### Deveres:

- Fornecer informações verdadeiras
- Respeitar servidores públicos
- Cumprir normas legais

---

## 16. DISPOSIÇÕES FINAIS

Esta Carta de Serviços será atualizada periodicamente e estará disponível:

- No site oficial do município
- Nas secretarias municipais
- Em formato digital e impresso