



**PREFEITURA
MUNICIPAL
DE
DAVINÓPOLIS
MARANHÃO**

**CARTA DE SERVIÇOS AO
USUÁRIO**

Edição 2025



PREFEITO - Jose Goncalves Lima - Zé Pequeno
VICE-PREFEITO - André Dular

SUMÁRIO

1. Apresentação
2. Objetivos da Carta de Serviços
3. Princípios e Compromissos da Administração Municipal
4. Como Acessar os Serviços
5. Canais de Atendimento
6. Ouvidoria Municipal
7. Avaliação da Qualidade dos Serviços
8. Relação de Serviços por Secretaria
 - 8.1. Gabinete do Prefeito
 - 8.2. Secretaria Municipal de Administração
 - 8.3. Secretaria Municipal de Finanças
 - 8.4. Secretaria Municipal de Saúde
 - 8.5. Secretaria Municipal de Educação
 - 8.6. Secretaria Municipal de Assistência Social
 - 8.7. Secretaria Municipal de Infraestrutura
 - 8.8. Secretaria Municipal de Meio Ambiente
 - 8.9. Secretaria Municipal de Agricultura
9. Direitos do Usuário
10. Deveres do Usuário
11. Disposições Finais

1. APRESENTAÇÃO

A **Carta de Serviços ao Usuário** é um instrumento de transparência e cidadania que visa informar a população sobre os serviços oferecidos pela Prefeitura Municipal de Davinópolis – MA. Ela estabelece os compromissos de qualidade, canais de acesso e prazos, além de fortalecer o diálogo entre o cidadão e a gestão pública.

Essa Carta é elaborada em consonância com a **Lei Federal nº 13.460/2017**, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

2. OBJETIVOS DA CARTA DE SERVIÇOS

- Tornar públicos os serviços ofertados pela Prefeitura;
- Esclarecer como acessar cada serviço e quais documentos são necessários;
- Informar prazos, formas de atendimento e responsabilidades dos órgãos;
- Estimular a participação do cidadão na avaliação dos serviços;
- Promover o compromisso com a qualidade e eficiência do serviço público.

3. PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS DA PREFEITURA

A administração municipal atua com base em:

- Legalidade
- Eficiência
- Transparência
- Equidade
- Acessibilidade
- Responsabilidade Social

Compromissos com o cidadão:

- Atendimento com respeito, ética e empatia
- Clareza nas informações
- Resolução de demandas em tempo hábil
- Abertura para reclamações, sugestões e elogios

Davinópolis – MA

- Melhoria contínua dos serviços públicos

4. COMO ACESSAR OS SERVIÇOS

- **Presencialmente:** Na sede da Prefeitura ou secretarias municipais
- **Por telefone:** Através dos números oficiais
- **Online:** Através do site oficial da Prefeitura
- **Aplicativos ou Portais Digitais:** Quando disponíveis (e-SUS, NFS-e etc.)

5. CANAIS DE ATENDIMENTO

- **Endereço da Prefeitura:** Avenida Principal, nº 100 – Centro – Davinópolis/MA – CEP 65930-000
- **Telefone Geral:** (99) 0800-242-3000
- **E-mail institucional:** atendimento@davinopolis.ma.gov.br
- **Site Oficial:** www.davinopolis.ma.gov.br
- **Redes Sociais:** Instagram e Facebook oficiais da Prefeitura

6. OUVIDORIA MUNICIPAL

A Ouvidoria é o canal para registrar manifestações (reclamações, elogios, sugestões, solicitações e denúncias).

Canais de acesso à Ouvidoria:

- **Telefone:** (99) 0800-242-3000
- **Presencialmente:** Na sede da Prefeitura – Setor de Ouvidoria
- **E-mail:** ouvidoria@davinopolis.ma.gov.br
- **Prazo de resposta:** até 30 dias, prorrogável por igual período com justificativa

7. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

O cidadão pode avaliar os serviços prestados por meio de:

- Pesquisas de satisfação;
- Formulários disponíveis na recepção dos órgãos;
- Questionários no site oficial da Prefeitura.

8. SERVIÇOS DISPONÍVEIS POR SECRETARIA

8.1. Gabinete do Prefeito

- Recebimento de demandas institucionais
- Atendimento a autoridades e imprensa
- Acompanhamento de convênios e parcerias
- Coordenação de ações prioritárias

8.2. Secretaria Municipal de Administração

- Emissão de contracheques e documentos funcionais
- Concurso público e processo seletivo
- Protocolo geral de documentos
- Gestão de recursos humanos

8.3. Secretaria Municipal de Finanças

- Emissão de IPTU, Alvará e taxas
- Emissão de Nota Fiscal Eletrônica (NFS-e)
- Atendimento ao contribuinte
- Parcelamento de débitos

8.4. Secretaria Municipal de Saúde

- Consultas médicas e odontológicas
- Vacinação
- Exames laboratoriais
- Serviços da Atenção Básica (UBS)
- Atendimento de urgência e emergência
- Programa Saúde da Família
- Saúde mental e assistência farmacêutica

8.5. Secretaria Municipal de Educação

- Matrículas escolares
- Transporte escolar
- Merenda escolar
- Acompanhamento pedagógico
- Atendimento a alunos com deficiência
- Emissão de histórico e declarações

8.6. Secretaria Municipal de Assistência Social

- Cadastro Único e atualização
- Acompanhamento do Bolsa Família/Auxílio Brasil
- Atendimento no CRAS e CREAS
- Benefícios eventuais (cestas, auxílios)
- Acolhimento e proteção a pessoas em situação de vulnerabilidade

8.7. Secretaria Municipal de Infraestrutura

- Iluminação pública
- Manutenção de ruas e avenidas
- Limpeza urbana
- Fiscalização de obras e construções públicas

8.8. Secretaria Municipal de Meio Ambiente

- Licenciamento ambiental
- Educação ambiental
- Fiscalização de áreas verdes
- Recolhimento seletivo e gestão de resíduos

8.9. Secretaria Municipal de Agricultura

- Apoio técnico ao agricultor
- Programas de aquisição de alimentos
- Acesso a sementes e insumos
- Emissão de DAP (Declaração de Aptidão ao Pronaf)

9. DIREITOS DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

- Ser atendido com respeito e cortesia
- Obter informações claras e precisas
- Apresentar sugestões e reclamações
- Ter resposta em prazo razoável
- Ter seus dados pessoais protegidos

10. DEVERES DO USUÁRIO

- Fornecer informações corretas e completas
- Tratar os servidores com respeito
- Utilizar os serviços de forma adequada
- Cumprir os prazos e exigências estabelecidos
- Comunicar irregularidades quando identificadas

11. DISPOSIÇÕES FINAIS

Esta Carta será revisada e atualizada anualmente ou sempre que necessário. A versão atual está disponível no site da Prefeitura e em todas as secretarias municipais.