

 **PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOÃO
DO PARAÍSO – MA**

**CARTA
DE
SERVIÇO
AO
USUÁRIO**

 SUMÁRIO

1. Apresentação
2. Objetivos
3. Princípios e Compromissos
4. Como Acessar os Serviços
5. Dados Institucionais e Contatos
6. Ouvidoria (e-SIC)
7. Avaliação da Qualidade
8. Estrutura Administrativa
9. Serviços por Secretaria
10. Atendimentos Especiais
11. Locais de Atendimento
12. Canais de Comunicação
13. Prazos e Informações
14. Requisitos para Atendimento
15. Direitos e Deveres do Usuário
16. Disposições Finais

1. APRESENTAÇÃO

Esta Carta esclarece os serviços oferecidos pela Prefeitura, fortalece a transparência e o diálogo com o cidadão, conforme a Lei nº 13.460/2017.

2. OBJETIVOS

- Divulgar os serviços públicos.
- Detalhar formas de acesso, prazos e documentação.
- Promover participação e avaliação cidadã.

3. PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS

Fundamentados na legalidade, eficiência, transparência, equidade, acessibilidade e responsabilidade social.

Nos comprometemos com atendimento respeitoso, clareza na informação, pontualidade e melhoria contínua.

4. COMO ACESSAR OS SERVIÇOS

- **Presencialmente:** nas sedes da Prefeitura e secretarias.
- **Por telefone:** (99) 3832-1135 (sjparaíso.mg.gov.br, saojoaodoparaíso.ma.gov.br, saojoaodoparaíso.ma.gov.br)
- **Por e-mail:** contato@saojoaodoparaíso.ma.gov.br (saojoaodoparaíso.ma.gov.br)
- **Online:** portais – e-SIC, Transparência, Licitações, Diário Oficial (saojoaodoparaíso.ma.gov.br)



5. DADOS INSTITUCIONAIS E CONTATOS

- **Endereço:** Av. do Comércio, 150 – Centro – CEP 65.973-000 (saojoaodoparaíso.ma.gov.br)
- **CNPJ:** 01.597.629/0001-23
- **Horário de atendimento:** Segunda a sexta, das 08h às 13h

6. OUVIDORIA (e-SIC)

Canal aberto para solicitações, denúncias, elogios e sugestões.
Atendimento via portal ou presencial.

Prazo de resposta: até 30 dias úteis. (saojoaodoparaíso-mg.portaltip.com.br, saojoaodoparaíso.ma.gov.br)

7. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

- Formulários presenciais nas secretarias.
- Pesquisas disponíveis online.
- Monitoramento de indicadores de desempenho.

8. ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

Prefeito: Marcos Vinícius de França Ferreira

Vice-Prefeito: Renan Castro dos Santos

Principais Secretários (nome, função):

- Chefe de Gabinete: João José Duarte Lima
- Governo & Planejamento: Zaqueu da Silva Castro
- Finanças: Paulo de Tarso de Sousa Borges
- Administração: Paulo de Tarso de Sousa Borges
- Infraestrutura: Abimael Brito Ribeiro
- Saúde: Justo Coelho de Sá Filho
- Educação: Maria Zenaide Cordeiro de Freitas Vilela



- Cultura & Turismo: Irleni da Silva Marinho
- Esporte: Sebastião Rocha dos Santos
- Meio Ambiente: Ebenésio dos Reis Castro
- Transportes: Gilvany Pereira Gomes
- SAAE: Luis Carlos Rosa Caldeira

9. SERVIÇOS POR SECRETARIA

- **Gabinete:** gestão de convênios e comunicação oficial.
- **Administração/Fazenda:** tributos, finanças, documentos fiscais.
- **Infraestrutura/Transportes:** obras, pavimentação, transporte urbano.
- **Saúde:** UBSs, campanhas, vigilância sanitária.
- **Educação:** matrículas, merenda, transporte escolar.
- **Cultura, Esporte e Turismo:** eventos culturais e esportivos.
- **Meio Ambiente:** licenciamento e fiscalização ambiental.
- **SAAE:** serviços de água e esgoto.

10. ATENDIMENTOS ESPECIAIS

- **Licitações / Pregões Eletrônicos:** acessíveis via portal (saojoaodoparaíso.ma.gov.br, saojoaodoparaíso.ma.gov.br)
- **Diário Oficial Eletrônico:** atos publicados regularmente (saojoaodoparaíso.ma.gov.br)

11. LOCAIS DE ATENDIMENTO

- **Prefeitura e Secretarias:** Av. do Comércio, 150 – Centro.
- **Hospital Municipal, UBS,** e demais unidades distribuídas pela cidade – consulte o portal.



12. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

- **Telefone:** (99) 3832-1135
- **E-mail:** contato@saojoaodoparaíso.ma.gov.br
- **Site:** saojoaodoparaíso.ma.gov.br
- **Portais online:** e-SIC, Transparência, Diário Oficial, Licitações.

13. PRAZOS E INFORMAÇÕES

- **e-SIC/Ouvidoria:** resposta em até 30 dias úteis.
- **Diário Oficial:** publicação nos dias seguintes aos atos.
- **Emissão de documentos/certidões:** conforme secretaria e procedimentos.
- **Licitações:** prazos informados via edital.
- **Serviços online:** disponíveis 24 horas.

14. REQUISITOS PARA ATENDIMENTO

- **Pessoa Física:** RG/CNH, CPF; saúde: adicionalmente, Cartão SUS.
- **MEI/Empresas:** documentação pessoal, certidões, inscrição municipal.
- **Projetos/Alvarás:** projeto técnico, certidão de uso do solo e situação fiscal regular.

15. DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO

Direitos: atendimento digno, acesso à informação, privacidade, manifestação.

Deveres: fornecer dados verdadeiros, cumprir normas, respeitar servidores, denunciar irregularidades.



16. DISPOSIÇÕES FINAIS

Esta Carta será revisada periodicamente e está disponível:

- No site oficial.
- Nas sedes das secretarias e Gabinete.
- Em versões digital (PDF/Word) e impressa.