



PREFEITURA
FORTALEZA
DOS NOGUEIRAS
TRABALHO E RENOVAÇÃO

PREFEITURA MUNICIPAL
DE
FORTALEZA DOS NOGUEIRAS –
MA
CARTA
DE
SERVIÇOS AO
USUÁRIO





SUMÁRIO

1. Identificação Institucional
2. Apresentação
3. Missão e Compromissos
4. Principais Serviços
 - 4.1 Atendimento ao Público
 - 4.2 Serviços Administrativos
 - 4.3 Acesso à Legislação Municipal
 - 4.4 Protocolização de Documentos
 - 4.5 Transparência Pública
 - 4.6 Licitações e Contratos
 - 4.7 Serviços de Cidadania
 - 4.8 Ouvidoria
 - 4.9 Serviços Digitais e Informativos (1 a 21)
5. Canais de Acesso
6. Indicadores de Qualidade e Avaliação
7. Direitos dos Usuários
8. Tabela Resumo dos Serviços



1. IDENTIFICAÇÃO INSTITUCIONAL

- **Endereço:** [Inserir endereço oficial da Prefeitura]
 - **E-mail:** [E-mail institucional]
 - **Telefone/WhatsApp:** [Número oficial]
 - **CNPJ:** [Número do CNPJ]
 - **Horário de Funcionamento:** Segunda a sexta-feira, das 8h às 14h
-

2. APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento de transparência e comunicação que tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços oferecidos pela Prefeitura de Fortaleza dos Nogueiras, seus canais de acesso, prazos de atendimento e compromissos de qualidade, conforme previsto na Lei Federal nº 13.460/2017.

3. MISSÃO E COMPROMISSOS

Missão: Promover o desenvolvimento do município com base na cidadania, transparência e responsabilidade administrativa.

Compromissos:

- Atendimento cordial e eficiente;
 - Clareza e acessibilidade na informação;
 - Cumprimento dos prazos legais;
 - Respeito aos direitos do cidadão;
 - Melhoria contínua da gestão pública.
-

4. PRINCIPAIS SERVIÇOS

4.1 Atendimento ao Público

- **Descrição:** Orientações gerais sobre serviços públicos, programas sociais e funcionamento dos órgãos administrativos.
- **Canais:** Presencial, e-mail, WhatsApp e e-SIC.
- **Prazo:** Imediato a 5 dias úteis.



4.2 Serviços Administrativos

- **Descrição:** Emissão de documentos administrativos, certidões e autorizações.
- **Canais:** Atendimento presencial ou protocolo eletrônico.
- **Prazo:** Até 15 dias úteis, prorrogáveis.

4.3 Acesso à Legislação Municipal

- **Descrição:** Consulta às leis, decretos, portarias e regulamentos municipais.
- **Canais:** Portal da Transparência e site institucional.
- **Prazo:** Imediato ou até 5 dias úteis.

4.4 Protocolização de Documentos

- **Descrição:** Protocolo de requerimentos, solicitações, reclamações ou sugestões.
- **Canais:** Presencial ou via e-SIC.
- **Prazo:** Até 20 dias (Lei nº 12.527/2011).

4.5 Transparência Pública

- **Descrição:** Divulgação de receitas, despesas, licitações, contratos, folha de pagamento, relatórios fiscais, diárias, convênios.
- **Canal:** Portal da Transparência.
- **Periodicidade:** Mensal, trimestral e anual.

4.6 Licitações e Contratos

- **Descrição:** Consulta a editais, dispensas, inexigibilidades, pregões e contratos celebrados.
- **Canal:** Site institucional.
- **Prazo:** Conforme legislação vigente.

4.7 Serviços de Cidadania

- **Descrição:** Informações sobre saúde, educação, assistência social, infraestrutura, tributos municipais e outras políticas públicas.
- **Canais:** Presencial, site institucional e secretarias municipais.
- **Prazo:** Imediato a 10 dias úteis.

4.8 Ouvidoria

- **Serviço:** Recebimento de manifestações (sugestões, elogios, reclamações, solicitações e denúncias).
- **Canais:** Presencial, e-mail, WhatsApp e formulário eletrônico.
- **Prazo:** Até 30 dias, prorrogáveis.



4.9 Serviços Digitais e Informativos (Lista dos 21)

1. **Cidadão** – Imediato
2. **Portal da Transparência** – Atualização até 30 dias
3. **e-SIC – Atendimento Eletrônico** – Até 20 dias (+10)
4. **Diário Oficial Eletrônico** – Até 24h após publicação
5. **Legislação Municipal** – Imediato
6. **Ouvidoria** – Até 30 dias (+30)
7. **Fale Conosco** – Até 5 dias úteis
8. **Coronavírus** – Conforme publicações oficiais
9. **Arboviroses** – Conforme campanhas oficiais
10. **Lei Paulo Gustavo** – Até 15 dias úteis
11. **Política Nacional Aldir Blanc** – Até 15 dias úteis
12. **SISAN – Segurança Alimentar** – Conforme publicações
13. **TAC's e Recomendações do MP** – Até 10 dias úteis
14. **Transição de Governo** – Até 10 dias úteis
15. **Empresas** – Conforme cronograma de licitações
16. **Portal do Contribuinte** – Imediato
17. **Nota Fiscal Eletrônica** – Imediato
18. **Editais e Licitações** – Até 24h após abertura/resultado
19. **Servidor** – Imediato
20. **Contracheque** – Imediato
21. **Webmail** – Imediato

5. CANAIS DE ACESSO

Canal	Finalidade	Prazo estimado
Presencial	Atendimento geral aos cidadãos	Imediato a 5 dias úteis
E-mail/WhatsApp	Informações e envio de documentos	Imediato a 5 dias úteis
e-SIC	Solicitações formais de informação	Até 20 dias (+10)
Site Institucional	Consulta a serviços, leis, licitações e finanças	Acesso contínuo

6. INDICADORES DE QUALIDADE E AVALIAÇÃO

- Pesquisas de satisfação no site institucional;
- Monitoramento dos prazos de resposta;
- Relatórios de desempenho e auditorias internas;



- Avaliação periódica dos serviços prestados.

7. DIREITOS DOS USUÁRIOS

- Receber atendimento digno, ágil e respeitoso;
- Acessar informações públicas garantidas pela Lei nº 12.527/2011;
- Ter suas demandas respondidas nos prazos legais;
- Avaliar os serviços prestados e registrar manifestações junto à Ouvidoria.

8. TABELA RESUMO DOS SERVIÇOS

Serviço	Canais	Prazos estimados
Informações ao Cidadão	Presencial, e-mail, WhatsApp, site	Imediato / até 5 dias úteis
Atendimento administrativo	Presencial, protocolo eletrônico	Até 15 dias úteis
Consulta de legislação	Portal da Transparência, site	Imediato / até 5 dias úteis
Protocolo de documentos	Presencial ou e-SIC	Até 20 dias
Transparência e finanças	Portal da Transparência	Mensal/trimestral/anual
Licitações e contratos	Site institucional	Conforme legislação
Serviços de cidadania	Presencial, site, secretarias	Imediato / até 10 dias úteis
Ouvidoria	Formulário, e-mail, WhatsApp, presencial	Até 30 dias (prorrogável)
Serviços digitais (1 a 21)	Site institucional	Imediato / prazos específicos