



**PREFEITURA MUNICIPAL DE  
MONTES ALTOS – MA**

# **CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO**





## SUMÁRIO

1. Apresentação
2. Objetivos
3. Princípios e Compromissos
4. Como Acessar os Serviços
5. Canais de Atendimento
6. Ouvidoria Municipal
7. Avaliação da Qualidade
8. Estrutura Administrativa e Endereços
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

A Carta de Serviços apresenta, de forma transparente e organizada, os serviços oferecidos pela Prefeitura de Montes Altos – MA, fortalecendo os direitos do cidadão previstos na Lei nº 13.460/2017.

## 2. OBJETIVOS

- Informar sobre os serviços públicos disponíveis;
- Esclarecer formas de acesso, documentos e prazos;
- Incentivar a participação e o controle social;
- Garantir o compromisso com eficiência e qualidade.

## 3. PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS

Todos os serviços são pautados nos princípios da legalidade, transparência, eficiência, equidade, acessibilidade e responsabilidade social. Garantimos atendimento com ética, clareza e respeito aos prazos, recepção de sugestões e denúncias para aprimoramento.

## 4. COMO ACESSAR OS SERVIÇOS

Você pode solicitar os serviços:

- **Presencialmente**, nas dependências da Prefeitura ou secretarias;
- **Por telefone**: (99) 99216-1788 ([montesaltos.ma.gov.br](http://montesaltos.ma.gov.br), [oportunidades.com.br](http://oportunidades.com.br), [montesaltos.ma.gov.br](http://montesaltos.ma.gov.br));
- **Por e-mail**: [prefeitura@montesaltos.ma.gov.br](mailto:prefeitura@montesaltos.ma.gov.br) ([montesaltos.ma.gov.br](http://montesaltos.ma.gov.br));
- **Online**, via site oficial e plataformas como e-SIC, Transparência, Diário Oficial.

## 5. CANAIS DE ATENDIMENTO





- **Endereço da sede:** Av. Fabrício Ferraz, 192, Centro – CEP 65936-000 ([montesaltos.ma.gov.br](http://montesaltos.ma.gov.br));
- **Telefone e e-mail:** (99) 99216-1788 | [prefeitura@montesaltos.ma.gov.br](mailto:prefeitura@montesaltos.ma.gov.br);
- **Horário de atendimento:** Segunda a sexta, das 08h às 13h ([montesaltos.ma.gov.br](http://montesaltos.ma.gov.br)).

## 6. OUVIDORIA MUNICIPAL

A Ouvidoria recebe elogios, críticas, denúncias, sugestões e solicitações através dos mesmos canais acima. O prazo para resposta é de até 30 dias, conforme regulamentação municipal. ([montesaltos.ma.gov.br](http://montesaltos.ma.gov.br))

## 7. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

É possível avaliar a qualidade dos serviços através de formulários nas secretarias, pesquisas online e monitoramento de desempenho por indicadores públicos.

## 8. ESTRUTURA ADMINISTRATIVA E ENDEREÇOS

A Prefeitura possui as seguintes unidades operacionais:

Departamento	Responsável	Endereço	Contato
<b>Chefe de Gabinete</b>	Manoel Messias P. Barros	Av. Fabrício Ferraz, 192, Centro	(99) 98412-9284 / <a href="mailto:gabinete@montesaltos.ma.gov.br">gabinete@montesaltos.ma.gov.br</a> ( <a href="http://montesaltos.ma.gov.br">montesaltos.ma.gov.br</a> )
<b>Administração, Planejamento e Finanças</b>	Fábio Gomes de Sousa	Av. Fabrício Ferraz, s/n, Centro	(99) 3571-0015 / <a href="mailto:financas@montesaltos.ma.gov.br">financas@montesaltos.ma.gov.br</a>





Departamento	Responsável	Endereço	Contato
<b>Educação e Desenvolvimento Humano</b>	Raimunda Marilene C. da Silva	Av. Fabrício Ferraz, 172, Centro	(99) 98457-6418 / <a href="mailto:semedhmontesaltos2018@hotmail.com">semedhmontesaltos2018@hotmail.com</a>
<b>Infraestrutura, Serviços Públicos e Obras</b>	Raimundo Lima de Moraes	Av. Fabrício Ferraz, s/n, Bairro Corcovado	(99) 98411-1717
<b>Saúde</b>	Ana Carolina Ferreira Leão	Av. Fabrício Ferraz, 77, Centro	(99) 98425-5747 / <a href="mailto:semus@montesaltos.ma.gov.br">semus@montesaltos.ma.gov.br</a>
<b>Assistência Social</b>	Elizete Barros de Castro	Rua Isabel de Sousa, s/n, Bairro Corcovado	(99) 98401-8302 / <a href="mailto:semasmontesaltos@gmail.com">semasmontesaltos@gmail.com</a>
<b>Agricultura, Desenvolvimento Econômico</b>	Gutemberg e P. da Silva	Av. Fabrício Ferraz, s/n, Centro	(99) 98442-6142 / <a href="mailto:agricultura@montesaltos.ma.gov.br">agricultura@montesaltos.ma.gov.br</a>
<b>Cultura, Esporte e Turismo</b>	João Batista Fonseca Silva	Av. Fabrício Ferraz (Estádio Municipal)	(99) 98403-0820 / <a href="mailto:cultura@montesaltos.ma.gov.br">cultura@montesaltos.ma.gov.br</a>
<b>Comissão Permanente de Licitação (CPL)</b>	—	—	—
<b>Câmara Municipal</b>	—	—	—





## 9. SERVIÇOS POR SECRETARIA

Cada secretaria oferece serviços essenciais, tais como:

- **Administração/Finanças:** protocolos, emissão de documentos, finanças públicas;
- **Educação:** matrículas, transporte, merenda e histórico escolar;
- **Saúde:** consultas, vacinações, atendimentos em UBS;
- **Infraestrutura:** obras, iluminação, limpeza urbana e pavimentação;
- **Assistência Social:** CRAS, CREAS, bolsa-família, auxílios;
- **Agricultura:** apoio técnico, insumos e programas de desenvolvimento rural;
- **Cultura & Turismo:** eventos e atividades culturais e esportivas.

## 10. ATENDIMENTOS ESPECIAIS

- **Portal de licitações e editais** (pregões eletrônicos) disponíveis no site;
- **Diário Oficial Eletrônico** com edições diárias (exceto sábado, domingo e feriados) ([montesaltos.ma.gov.br](http://montesaltos.ma.gov.br)).

## 11. LOCAIS DE ATENDIMENTO

- Prefeitura e secretarias: Av. Fabrício Ferraz, 192 – Centro;
- UBS, postos de saúde e serviços estão distribuídos pela cidade, conforme mapa no portal municipal.

## 12. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

- **Telefone:** (99) 99216-1788;
- **E-mail geral e Ouvidoria:** [prefeitura@montesaltos.ma.gov.br](mailto:prefeitura@montesaltos.ma.gov.br);
- **Site:** [montesaltos.ma.gov.br](http://montesaltos.ma.gov.br);
- **Portais complementares:** e-SIC, Transparência, Diário Oficial, WebMail.





## 13. PRAZOS E INFORMAÇÕES

- **e-SIC:** resposta em até 20 dias úteis;
- **Ouvidoria:** até 30 dias (prorrogável);
- **Documentos/Certidões:** emissão imediata ou conforme análise;
- **Licitações:** editais com prazos definidos;
- **Serviços online:** disponíveis 24h pelo portal.

## 14. REQUISITOS PARA ATENDIMENTO

- **Pessoa Física:** RG, CPF, Cartão SUS (saúde);
- **MEI/Empresas:** documentos pessoais, certidões, viabilidade;
- **Solicitação de Alvarás/Licenças:** projeto técnico, certidões e comprovante de regularidade fiscal.

## 15. DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO

- **Direitos:** ser atendido com respeito, ter informações claras, acesso à ouvidoria, proteção de dados;
- **Deveres:** fornecer dados verdadeiros, respeitar servidores, cumprir exigências, usar os serviços adequadamente.

## 16. DISPOSIÇÕES FINAIS

Este guia será atualizado periodicamente e está disponível:

- No site institucional: [montesaltos.ma.gov.br](http://montesaltos.ma.gov.br);
- Nas secretarias e no Gabinete;
- Em versão digital (PDF/Word) e impressa.

