



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA LUZIA – MA

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

2025



SUMÁRIO

- Apresentação
- Objetivos
- Princípios e Compromissos
- Como Acessar os Serviços
- Dados Institucionais e Canais de Atendimento
- Ouvidoria Municipal (e-SIC)
- Avaliação da Qualidade
- Estrutura Administrativa
- Serviços por Secretaria
- Atendimentos Especiais
- Locais de Atendimento
- Canais de Comunicação
- Prazos e Informações
- Requisitos para Atendimento
- Direitos e Deveres do Usuário
- Disposições Finais

1. APRESENTAÇÃO

Esta Carta expõe de forma transparente os serviços prestados pela Prefeitura de Santa Luzia (MA), em conformidade com a Lei nº 13.460/2017, fortalecendo a participação cidadã e a melhoria contínua.

2. OBJETIVOS

- Divulgar serviços públicos municipais;
- Esclarecer acesso, prazos e exigências;
- Estimular controle social.

3. PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS

Atuamos sob os pilares da legalidade, eficiência, transparência, equidade, acessibilidade e responsabilidade social. Nosso compromisso inclui atendimento respeitoso, informações claras, cumprimento de prazos, diálogo contínuo e aprimoramento constante.

4. COMO ACESSAR OS SERVIÇOS

- **Presencial:** sede da Prefeitura e secretarias;
- **Telefone:** (98) 9 9025-0 (santaluzia.ma.gov.br, santaluzia.ma.gov.br, santaluzia.ma.gov.br, reddit.com);
- **E-mail:** através do formulário ou e-mail oficial (sem contato direto listado);
- **Online:** santaluzia.ma.gov.br — acesso a portais como e-SIC, Transparência, NFS-e, Licitações e Diário Oficial (santaluzia.ma.gov.br).

5. DADOS INSTITUCIONAIS E CANAIS

- **Endereço:** Av. Nagib Haickel, S/N – Centro – CEP 65390-000 (santaluzia.ma.gov.br)
- **CNPJ:** 06.191.001/0001-47 (santaluzia.ma.gov.br)
- **Telefone:** (98) 9 9025-0 (santaluzia.ma.gov.br)
- **Horário de atendimento presencial:** Segunda a sexta, das 08h às 14h (santaluzia.ma.gov.br)

6. OUVIDORIA MUNICIPAL (e-SIC)

- Canal para solicitações, reclamações, elogios, sugestões e denúncias;
- Atendimento via e-SIC no portal ou presencialmente;
- Prazo estimado de resposta: até 30 dias, prorrogáveis (santaluzia.ma.gov.br).

7. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

- Disponibilizamos formulários nas secretarias;
- Pesquisas de satisfação via portal;
- Dados analisados para avaliar o desempenho e qualidade dos serviços.

8. ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

Autoridades

- **Prefeito:** Juscelino da Cruz Filgueira Júnior
- **Vice-Prefeito:** Iago Lira de Sousa Dutra (santaluzia.ma.gov.br)

Secretarias e titulares

Todas localizadas na Av. Nagib Haickel, S/N – Centro, com funcionamento de segunda a sexta, das 08h às 14h (santaluzia.ma.gov.br):

- **SEMAPLAN** – Deuselia Lira de Sousa
- **SEMGOV** – Leandro Dutra de Andrade
- **Controladoria-Geral** – Josenilson Ferro Sousa
- **Procuradoria-Geral** – Cindy Ferreira de Sousa
- **Infraestrutura/Urbanismo** – Zemar Dutra
- **Agricultura/Produção/Pesca** – Gilson Rocha
- **Meio Ambiente** – Ivania Cavalcante
- **Cultura** – Felipe Souza
- **Juventude** – Rafael do Euzébio
- **Habitação** – Darlene Araújo
- **Regularização Fundiária** – Osvaldo da Conceição
- **Indústria, Comércio, Ciência & Tecnologia** – Genilson Negreiros de Sousa
- **Mulher** – Hildelane Santos Duarte
- **Segurança Pública e Mobilidade** – Flávio Alves Rocha Rodrigues
- **Fazenda/Finanças** – Felipe Alves (santaluzia.ma.gov.br, santaluzia.ma.gov.br)

- **Desenvolvimento & Assistência Social (SEDES)** – Zemar Dutra (santaluzia.ma.gov.br)

9. SERVIÇOS POR SECRETARIA

Cada pasta oferece serviços como:

- **Administração e Planejamento:** protocolos, RH, TI;
- **Fazenda/Finanças:** tributos, arrecadação, NFS-e;
- **Infraestrutura:** obras, iluminação, drenagem, licenciamentos;
- **Agricultura/Produção:** apoio rural, pesca, incentivos;
- **Meio Ambiente:** licenças, fiscalização ambiental;
- **Cultura/Juventude/Mulher:** eventos, esportes, programas sociais;
- **Habitação/Regularização Fundiária:** moradia, documentação legal;
- **Assistência Social:** CRAS, CREAS, inclusão social;
- **Saúde e Educação:** serviços via SEMUS e SEMED.

10. ATENDIMENTOS ESPECIAIS

- **Licitações e Editais:** acessíveis via portal;
- **Diário Oficial Eletrônico:** publicações em dias úteis (intelligen.com.br, santaluzia.ma.gov.br, santaluzia.ma.gov.br, santaluzia.ma.gov.br).

11. LOCAIS DE ATENDIMENTO

- **Sede da Prefeitura e Secretarias:** Av. Nagib Haickel, S/N – Centro;
- **Unidades de saúde, educação e assistência social:** localizações disponíveis no site.

12. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

- **Telefone:** (98) 9 9025-0;
- **Site oficial:** santaluzia.ma.gov.br;
- **Portais:** e-SIC, Portal do Contribuinte, NFS-e, Licitações, Diário Oficial.

13. PRAZOS E INFORMAÇÕES

- **e-SIC/Ouvidoria:** até 30 dias úteis (prorrogável);
- **Documentos e certidões:** prazos variados, conforme setor;
- **Licitações:** prazos conforme edital;
- **Serviços online:** disponíveis 24h.

14. REQUISITOS PARA ATENDIMENTO

- **Pessoa física:** documento com foto (RG/CNH), CPF;
- **MEI/Empresas:** inscrição, certidões, viabilidade via portal;
- **Projetos e licenças:** documentação técnica, certidão de uso do solo, regularidade fiscal.

15. DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO

Direitos: atendimento digno, informações claras, privacidade, acesso à ouvidoria;

Deveres: fornecer dados verdadeiros, respeito aos servidores, uso adequado dos serviços, denúncia de irregularidades.

16. DISPOSIÇÕES FINAIS

Esta Carta será atualizada conforme necessidade e estará disponível:

- No site oficial (santaluzia.ma.gov.br);
- Nas secretarias e núcleo de Ouvidoria;
- Em formatos digital e impresso.