

CARTA DE SERVIÇO
AO
USUÁRIO
PREFEITURA DE TASSO
FRAGOSO



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

1. APRESENTAÇÃO

Documento que apresenta, de forma clara e organizada, os serviços oferecidos pela Prefeitura de Tasso Fragoso, em conformidade com a Lei nº 13.460/2017, reforçando a transparência, eficiência e participação cidadã.

2. OBJETIVOS

- Informar e detalhar serviços públicos disponíveis;
- Explicar canais de acesso, documentos exigidos e prazos;
- Estimular o controle social e participar das melhorias municipais.

3. PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS

Guiada pelos princípios da legalidade, eficiência, transparência, equidade, acessibilidade e responsabilidade social, a Prefeitura compromete-se com atendimento ético, clareza informativa, prazo definido e abertura ao diálogo.

4. COMO ACESSAR OS SERVIÇOS

- **Presencialmente:** nas unidades da Prefeitura e secretarias;
- **Telefone:** (99) 3553-1098 / 1001 (concurso.me, tassofragoso.ma.gov.br, tassofragoso.ma.gov.br, escol.as)

- **E-mail:** ascom@senadorlarocque.ma.gov.br? (ou via portal "Fale Conosco" no site)
- **Online:** portais — Transparência, e-SIC, Diário Oficial, Nota Fiscal Eletrônica, Licitações (prefeituras.org)

5. DADOS INSTITUCIONAIS E CANAIS

- **Endereço:** Avenida Santos Dumont, s/n – CEP 65820-000 (concurso.me)
- **Prefeito:** Kelson Richard Carvalho Holanda Vieira
- **Vice-Prefeita:** Najara Alves Lopes (tassofragoso.ma.gov.br)
- **CNPJ:** segundo registros relacionados ao site (ex: concurso público) (reddit.com)
- **Horário:** Segunda a sexta, das 08h às 14h e também atendimentos na Câmara quando necessário (escol.as)

6. OUVIDORIA MUNICIPAL (e-SIC)

- Canal para solicitações, denúncias, sugestões, reclamações e elogios;
- Acesso por portal, e-mail ou presencial (Gabinete/Câmara);
- **Prazo de resposta:** até 30 dias úteis

7. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

- Formulários disponíveis nas secretarias;
- Pesquisas online no portal;
- Monitoramento baseado em indicadores de atendimento.

8. ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

Prefeitura coordena as seguintes secretarias (com titulares):
(tassofragoso.ma.gov.br)

- Controladoria Interna – Francisco de Assis Muniz Vieira Júnior
- Gabinete – Vidal Luiz de Oliveira Filho
- Administração e Finanças – Igor Ribeiro Santos
- Cultura – Flávio Silva Trindade
- Educação, Ciência e Tecnologia – Audiane Pereira Gomes e Enoque Barreira de Oliveira
- Agricultura, Pecuária e Pesca – Maristela Paes de Oliveira
- Desenvolvimento Social, Trabalho e Economia Solidária – Francisco de Assis Tavares Barbosa
- Esporte e Lazer – Marcos José Guimarães Lopes
- Infraestrutura e Urbanismo – Anderson dos Anjos Carvalho
- Meio Ambiente – Sebastião Dias Matos
- Planejamento – Millena Daniella Soares Santos Silva
- Saúde – (titular mencionado no site)
(tassofragoso.ma.gov.br)

9. SERVIÇOS POR SECRETARIA

- **Administração/Finanças:** IPTU, NFS-e, contracheques, tributos municipais;
- **Educação e Cultura:** matrículas, merenda, eventos culturais;
- **Saúde:** UBS, vacinação, ações de prevenção (e.g. Malária)
- **Infraestrutura e Meio Ambiente:** obras urbanas, limpeza pública;
- **Agricultura:** apoio rural, feiras;
- **Desenvolvimento Social e Esporte:** programas sociais e eventos;
- **Planejamento e Licitações:** projetos, contratos (v. Contratos 16–19/2025) (tassofragoso.ma.gov.br)

10. ATENDIMENTOS ESPECIAIS

- **Portal de Licitações e Editais** (acessado pelo portal institucional) (tassofragoso.ma.gov.br)
- **Diário Oficial Eletrônico** com publicações regulares

11. LOCAIS DE ATENDIMENTO

- **Sede da Prefeitura/Gabinete:** Av. Santos Dumont, s/n
- **Atendimento na Câmara Municipal:** quando necessário (govserv.org, concurso.me)
- **Unidades de saúde e escolas municipais:** e.g. Escola Adelino Fonseca (Lagoa I) (escol.as)

12. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

- **Telefone:** (99) 3553-1098 / 1001
- **E-mail/Portal Fale Conosco:** via site oficial (concurso.me, tassofragoso.ma.gov.br)
- **Site oficial:** tassofragoso.ma.gov.br (tassofragoso.ma.gov.br)

13. PRAZOS E INFORMAÇÕES

- **e-SIC/Ouvidoria:** respostas em até 30 dias úteis
- **Contratos e Dívidas Ativas:** publicados em Diário e Portal (tassofragoso.ma.gov.br)
- **Serviços como vacinação, matrículas etc.:** conforme programação anual, ex: vacinação nas Capelas
- **Serviços online:** disponíveis 24 h via portal

14. REQUISITOS PARA ATENDIMENTO

- **Pessoa física:** documentação com foto, CPF, Cartão SUS para saúde;
- **Serviços administrativos:** quando necessário, insumos técnicos e certidões;
- **Licitações:** conformidade documental e habilitação.

15. DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO

Direitos: atendimento digno, informação clara, privacidade, acesso ao e-SIC e transparência.

Deveres: fornecer dados verdadeiros, respeito ao servidor, cumprir requisitos e prazos, colaborar com o uso adequado do serviço.

16. DISPOSIÇÕES FINAIS

A presente Carta será revisada periodicamente e está disponível:

- No site: tassofragoso.ma.gov.br
- Na sede da Prefeitura e Câmara