



 **PREFEITURA
MUNICIPAL DE LAJEADO
NOVO – MA**

CARTA DE SERVIÇOS 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
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 presente Carta reúne, de forma transparente, todos os serviços públicos prestados pela Prefeitura de Lajeado Novo – MA, seguindo os princípios previstos na Lei Federal nº 13.460/2017.

2. OBJETIVOS

- Divulgar serviços municipais;
- Esclarecer requisitos e formas de acesso;
- Apresentar prazos e canais de atendimento;
- Promover a participação cidadã e a avaliação social.

3. PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS

- Baseados em legalidade, eficiência, transparência, equidade, acessibilidade e responsabilidade social;
- Compromisso com atendimento cortês, informações claras, respostas dentro dos prazos e melhoria contínua.

4. COMO ACESSAR OS SERVIÇOS

- **Presencial:** sede da Prefeitura e as secretarias
- **Por telefone:** (99) 3584-1197 (lajeadonovo.ma.gov.br, cnpj.in)
- **Via e-mail:** prefeitura@lajeadonovo.ma.gov.br (lajeadonovo.ma.gov.br)
- **Online:** lajeadonovo.ma.gov.br
- **Portais:** Transparência, e-SIC, Diário Oficial, WebMail

5. CANAIS DE ATENDIMENTO & DADOS INSTITUCIONAIS



- **Endereço:** Avenida Anita Viana, nº 43 – Centro – CEP 65937-000 (lajeadonovo.ma.gov.br)
- **CNPJ:** 01.598.548/0001-48 (lajeadonovo.ma.gov.br)
- **Telefone:** (99) 3584-1197 (lajeadonovo.ma.gov.br)
- **E-mail:** prefeitura@lajeadonovo.ma.gov.br (lajeadonovo.ma.gov.br)
- **Horário de atendimento:** Segunda a sexta-feira, das 08h às 13h (lajeadonovo.ma.gov.br)
- **Atendimento não ocorre** aos sábados e domingos

6. OUVIDORIA MUNICIPAL

- Canal para sugestões, reclamações, denúncias, elogios e solicitações;
- Atendimento presencial ou via formulário (e-SIC);
- **Prazo de resposta:** até 30 dias úteis.

7. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

- Pesquisas de satisfação disponíveis nas sedes das secretarias;
- Feedback online via portal;
- Análise dos indicadores internos.

8. ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

Localizada no mesmo endereço da Prefeitura, a administração é composta pelo **Gabinete e 11 Secretarias**, conforme lista abaixo:

- **Gabinete do Prefeito**
 - Secretário Chefe: Adailton dos Santos Souza
 - Telefone: (99) 98412-6895 | Email: gabinete@lajeadonovo.ma.gov.br (lajeadonovo.ma.gov.br, lajeadonovo.ma.gov.br, lajeadonovo.ma.gov.br, cnpj.in, prefeituras.org)
- **Procuradoria-Geral:** Guilherme Rodrigues Gonzaga Santos
 - Telefone e endereço iguais ao Gabinete (lajeadonovo.ma.gov.br)
- **Secretaria da Juventude:** Lucas Barros Lopes
 - (99) 98403-9239 | smj@lajeadonovo.ma.gov.br (lajeadonovo.ma.gov.br)
- **Secretaria de Administração:** Lucas Barros Lopes



- (99) 98436-1656 | sma@lajeadonovo.ma.gov.br
(lajeadonovo.ma.gov.br)
- **Secretaria de Agricultura, Pecuária e Pesca:** Lindemberg de Sousa Noletto
 - smappdr@lajeadonovo.ma.gov.br (lajeadonovo.ma.gov.br)
- **Secretaria de Educação:** Antonio Manoel Almeida de Souza Júnior
 - sme@lajeadonovo.ma.gov.br (lajeadonovo.ma.gov.br)
- **Secretaria de Assistência Social:** Carla Cristina Felix de Oliveira
 - smas@lajeadonovo.ma.gov.br (lajeadonovo.ma.gov.br)
- **Secretaria de Cultura, Turismo e Lazer:** Anny Carolyne Barros Araújo
 - smctl@lajeadonovo.ma.gov.br (lajeadonovo.ma.gov.br)
- **Secretaria de Esporte:** Francisco Claudio Machado
 - smep@lajeadonovo.ma.gov.br (lajeadonovo.ma.gov.br)
- **Secretaria de Finanças:** Ana Leide Milhomem Barros
 - smf@lajeadonovo.ma.gov.br (lajeadonovo.ma.gov.br)
- **Secretaria de Infraestrutura:** Nelson Américo de Souza Júnior
 - sminfra@lajeadonovo.ma.gov.br (lajeadonovo.ma.gov.br)
- **Secretaria de Saúde:** Valquíria da Silva Costa
 - sms@lajeadonovo.ma.gov.br (lajeadonovo.ma.gov.br)

9. SERVIÇOS POR SECRETARIA

Cada pasta disponibiliza serviços específicos, incluindo:

- **Educação:** matrículas, merenda, transporte e documentos escolares
- **Saúde:** consultas, vacinas, farmacêutica, UBS
- **Assistência Social:** CRAS/CREAS, programas sociais e benefícios
- **Infraestrutura:** obras, iluminação pública, pavimentação
- **Agricultura:** assistência técnica, insumos aos produtores
- **Administração e Finanças:** tributos, NFS-e, folha de pagamento, licitações
- **Cultura, Turismo, Esporte & Juventude:** eventos, atividades esportivas e culturais
- **Procuradoria e Gabinete:** suporte institucional e jurídico

10. ATENDIMENTOS ESPECIAIS

- **Portal de Licitações e Pregões Eletrônicos** (ex.: licitação e prestação de serviços) disponível no portal municipal
- **Diário Oficial Eletrônico** com publicações de atos, contratos e editais, exceto fins de semana e feriados

11. LOCAIS DE ATENDIMENTO

Local	Endereço	Horário
Prefeitura / Secretarias	Av. Anita Viana, 43 – Centro	Seg–Sex, 08h–13h
UBS/Hospital (Saúde)	Endereços conforme cadastro municipal	Conforme escala

12. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

- Telefone: (99) 3584-1197
- E-mail: prefeitura@lajeadonovo.ma.gov.br
- Site: lajeadonovo.ma.gov.br
- Portais: Transparência, e-SIC, Diário Oficial, WebMail

13. PRAZOS E INFORMAÇÕES

- **e-SIC/Ouvidoria:** resposta em até 30 dias úteis
- **Secretarias:** emissão de documentos conforme demanda
- **Licitações:** conforme cronograma dos editais
- **Serviços digitais:** disponíveis 24h no portal

14. REQUISITOS PARA ATENDIMENTO

- **Pessoa Física:** RG ou CNH e CPF; saúde: Cartão SUS
- **MEI/Empresas:** documentos pessoais, certidões, viabilidade no portal
- **Alvarás/Licenças:** projeto técnico, certidões e regularidade fiscal

15. DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO

- **Direitos:** bom atendimento, informações claras, privacidade, direito de manifestação



- Deveres: dados verídicos, cumprimento das normas, respeito aos servidores, uso correto dos serviços

16. DISPOSIÇÕES FINAIS

Este documento será revisado e atualizado periodicamente e está disponível:

- No site oficial
- Nas secretarias municipais
- Em versões impressa e digital