



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE TIMON

CARTA DE SERVIÇO

AO

USUÁRIO



**PREFEITURA
MUNICIPAL DE
TIMON – MA**



SUMÁRIO

1. Apresentação
2. Objetivos
3. Princípios e Compromissos
4. Como Acessar os Serviços
5. Dados Institucionais e Canais de Atendimento
6. Ouvidoria Municipal (e-SIC)
7. Avaliação da Qualidade
8. Estrutura Administrativa e Secretarias
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

Esta Carta visa oferecer transparência e orientação ao cidadão sobre os serviços da Prefeitura de Timon, conforme a Lei nº 13.460/2017.

2. OBJETIVOS

- Listar serviços disponíveis;
- Detalhar acesso, prazos e exigências;
- Estimular o controle social e avaliação dos serviços.

3. PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS

A prefeitura atua com legalidade, eficiência, transparência, equidade, acessibilidade e responsabilidade social, comprometendo-se com atendimento digno, clareza informativa e melhoria contínua.

4. COMO ACESSAR

- **Presencial:** sede da Prefeitura e secretarias;
- **Telefone:** (99) 3212-1500
(transparencia.timon.ma.gov.br,
transparencia.timon.ma.gov.br,



- transparencia.timon.ma.gov.br,
transparencia.timon.ma.gov.br)
- **E-mail:** contato@timon.ma.gov.br
(transparencia.timon.ma.gov.br)
- **Online:** portais de Transparência, e-SIC, Diário Oficial, NFS-e, Licitações.

5. DADOS INSTITUCIONAIS

- **Endereço:** Praça São José, s/n – Centro – CEP 65630-160 (transparencia.timon.ma.gov.br)
- **CNPJ:** 06.115.307/0001-14 (cnpj.biz)
- **Horário de atendimento:** Segunda a sexta, 07h30 às 13h30 (transparencia.timon.ma.gov.br)

6. OUVIDORIA MUNICIPAL (e-SIC)

- Canais: presencial ou via portal;
- Responsável: Ouvidoria Geral, setor e-SIC;
- **Retorno:** até 30 dias úteis
(transparencia.timon.ma.gov.br)

7. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

- Pesquisa de satisfação e formulários presenciais;
- Monitoramento por indicadores internos.



8. ESTRUTURA ADMINISTRATIVA & SECRETARIAS

Lideranças

- **Prefeito:** Rafael de Brito Sousa
- **Vice-prefeita:** Maria do Socorro Almeida Waquim (transparencia.timon.ma.gov.br, transparencia.timon.ma.gov.br)

Secretarias principais (exemplos):

- SEMGOV: Paulo Ryldon Claudino de Oliveira Costa
- Procuradoria: Amanda Almeida Waquim
- Saúde: Dávila Claudino de Oliveira Costa Bezerra
- Educação: Ana Cristina de Castro
- Desenvolvimento Social: Jeconias da Silva Moraes
- Obras e Infraestrutura: Marcel Almeida Soares
- Finanças e Planejamento: Aécio Francisco Santos Borges
- Meio Ambiente: Elane de Sousa Lima Alves
- Comissão de Licitação: Rosânia Francisca Medina Costa (transparencia.timon.ma.gov.br)

9. SERVIÇOS POR SECRETARIA

- **Educação:** matrículas, programas escolares;
- **Saúde:** UBS, vacinação, farmácia básica;
- **Desenvolvimento Social:** CRAS, assistência familiar;



- **Infraestrutura:** obras, iluminação pública;
- **Finanças:** IPTU, NFS-e, tributos;
- **Licitação e Contratos:** procedimentos eletrônicos;

10. ATENDIMENTOS ESPECIAIS

- **Licitações e editais:** disponíveis no Portal da Transparência (camaramunicipal.com.br, timon.ma.gov.br)
- **Diário Oficial Eletrônico:** publicações regulares (transparencia.timon.ma.gov.br)

11. LOCAIS DE ATENDIMENTO

- Prefeitura e secretarias: Praça São José, s/n – Centro;
- UBS, CRAS e demais unidades distribuídas conforme bairro.

12. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

- **Telefone:** (99) 3212-1500;
- **E-mail geral:** contato@timon.ma.gov.br;
- **Site:** transparencia.timon.ma.gov.br com acesso a e-SIC, licitações, etc.



13. PRAZOS E INFORMAÇÕES

- **e-SIC/Ouvidoria:** respostas em até 30 dias úteis;
- **Atos oficiais, licitações e contratos:** conforme cronograma;
- **Serviços digitais:** disponíveis 24h.

14. REQUISITOS PARA ATENDIMENTO

- **Pessoa Física:** RG/CNH, CPF, Cartão SUS;
- **Empresas/MEI:** inscrição municipal, certidões e viabilidade;
- **Alvarás e licenciamento:** projeto técnico e situação fiscal regular.

15. DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO

Direitos: informações claras, atendimento ágil, proteção de dados, participação ativa.

Deveres: fornecer dados verídicos, respeitar servidores, cumprir normas e alertar sobre irregularidades.



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE TIMON

16. DISPOSIÇÕES FINAIS

Disponível no site oficial, secretarias municipais e em formato digital ou impresso. Será revisada conforme necessidade.