



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE IMPERATRIZ

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

O atendimento ao cidadão na entrega de políticas públicas de qualidade é sempre o objetivo finalístico da Gestão Pública, que deve primar pela modernização, eficiência, excelência e democratização de seus resultados, assegurando o princípio fundamental constitucional da cidadania. Desta forma, a Prefeitura Municipal Imperatriz do Maranhão, cumprindo a Lei 13.460/2017, de 26 de junho de 2017, que estabelece a Carta de Serviços ao Cidadão, tem por objetivo informar o cidadão dos serviços prestados pelo órgão ou entidade, formas de acesso e respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentado em princípios fundamentais – participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Nesse sentido, convidamos os cidadãos a conhecer nossa Carta de Serviços e descobrir o que a prefeitura tem a oferecer.

Serviços ao Usuário

Seção de Informações ao Cidadão, Protocolo e Arquivo	
Atendimento geral ao cidadão, Serviço de Informações ao Cidadão - SIC de que trata a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e de protocolo geral de documentos/requerimentos, com encaminhamento aos setores competentes	
Requisitos	Nenhum
Quem pode acessar?	Cidadão interessado



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE IMPERATRIZ

Prazo máximo para resposta	<ul style="list-style-type: none">• Informações solicitadas via SIC (Serviço de Informação ao Cidadão): 20 dias prorrogáveis por mais 10, conforme a necessidade;• Atendimento geral ao cidadão e protocolo de documentos: De imediato, respeitando-se apenas o tempo de espera para atendimento de até 20 minutos.
Forma de atendimento e acesso	Eletrônico ou presencial
Local / Horário de atendimento	End. Rua Rui Barbosa, 201, Imperatriz – MA Endereço: Rua Onildo Gomes, nº 134 CEP:65900-440 E-mail: diariooficial@imperatriz.ma.gov.br Horário de Atendimento: 08:00 as 14:00 horas Site Prefeituras: https://imperatriz.ma.gov.br/

Ouvidoria	
Acesso ao Serviço de Ouvidoria, que consiste na promoção e atuação direta na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos através do recebimento, análise e encaminhamento das manifestações.	
Requisitos	Nenhum
Quem pode acessar?	Cidadão interessado
Prazo máximo para resposta	30 dias



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE IMPERATRIZ

Forma de atendimento e acesso	Eletrônico ou presencial
Local / Horário de atendimento	End. Rua Rui Barbosa, 201, Imperatriz – MA Endereço: Rua Onildo Gomes, nº 134 CEP:65900-440 E-mail: diariooficial@imperatriz.ma.gov.br Horário de Atendimento: 08:00 as 14:00 horas Site Prefeituras: https://imperatriz.ma.gov.br/