
Carta de Serviços ao Usuário

Introdução

A Prefeitura Municipal de Maravilha tem o prazer de apresentar a Carta de Serviços ao Usuário. Este documento tem como objetivo informar a população sobre os serviços oferecidos pela Prefeitura, os compromissos assumidos e os padrões de qualidade no atendimento ao cidadão.

Objetivo

A Carta de Serviços ao Usuário visa garantir transparência, eficiência e qualidade na prestação dos serviços públicos, promovendo a participação cidadã e facilitando o acesso às informações.

Serviços Oferecidos

1. Secretaria de Saúde

- Atendimento Médico: Consultas em especialidades diversas, atendimento de urgência e emergência, campanhas de vacinação, entre outros.
- Assistência Farmacêutica: Distribuição de medicamentos básicos e especializados.
- Programas de Saúde: Programa Saúde da Família (PSF), saúde bucal, saúde mental e vigilância epidemiológica.

2. Secretaria de Educação

- Educação Infantil e Ensino Fundamental: Matrículas, transporte escolar, merenda escolar, atividades extracurriculares.
- Programas de Alfabetização: Alfabetização de Jovens e Adultos (EJA), reforço escolar.
- Projetos Educacionais: Programas de inclusão digital, educação ambiental e esportiva.

3. Secretaria de Assistência Social

- Cadastro Único e Programas Sociais: Bolsa Família, Benefício de Prestação Continuada (BPC), Tarifa Social de Energia Elétrica.
- Atendimento às Famílias: CRAS, CREAS, serviço de convivência e fortalecimento de vínculos.
- Apoio ao Idoso e à Criança: Programas de acolhimento, atividades recreativas e de integração.

4. Secretaria de Obras e Infraestrutura

- Manutenção e Conservação: Manutenção de vias públicas, limpeza urbana, iluminação pública.
- Obras Públicas: Construção e reforma de escolas, unidades de saúde, praças e espaços públicos.
- Serviços Urbanos: Coleta de lixo, poda de árvores, fiscalização de obras e posturas.

5. Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente

- Apoio ao Agricultor: Assistência técnica, distribuição de sementes, programas de incentivo à agricultura familiar.
- Meio Ambiente: Licenciamento ambiental, programas de preservação e educação ambiental, coleta seletiva.

6. Secretaria de Cultura, Esporte e Lazer

- Promoção Cultural: Organização de eventos culturais, apoio a grupos artísticos, preservação do patrimônio histórico.
- Esporte e Lazer: Programas de incentivo ao esporte, manutenção de espaços esportivos, eventos recreativos.

Compromissos e Padrões de Qualidade

- Atendimento Humanizado: Tratamento respeitoso, cortês e profissional a todos os cidadãos.
- Transparência e Informação: Clareza e objetividade nas informações prestadas, acesso facilitado aos serviços.
- Eficiência e Agilidade: Resolução rápida e eficaz das demandas dos usuários.
- Acessibilidade: Garantia de acesso a todos os cidadãos, incluindo pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Canais de Atendimento

- Atendimento Presencial: Sede da Prefeitura e secretarias municipais.
- Atendimento Telefônico: Central de Atendimento ao Cidadão.
- Atendimento Online: Portal da Prefeitura, e-mail, redes sociais.
- Ouvidoria Municipal: Recebimento e tratamento de sugestões, reclamações, elogios e denúncias.

Considerações Finais

A Prefeitura Municipal de Maravilha reafirma seu compromisso com a melhoria contínua dos serviços prestados e com a satisfação dos cidadãos. A sua participação é fundamental para construirmos juntos uma cidade melhor para todos.

Prefeitura Municipal de Maravilha