

## Carta de Serviços ao Cidadão

Este documento apresenta, de forma clara e acessível, os serviços disponibilizados por **PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPERANTINA**, bem como os canais de atendimento, formas de acesso, prazos de referência e compromissos de qualidade assumidos perante o usuário dos serviços públicos.

### SERVIÇOS ATIVOS

**18**

itens disponíveis para consulta

### EMIÇÃO

**05/06/2026**

documento gerado automaticamente

## 1. Apresentação

A presente Carta de Serviços ao Cidadão tem por finalidade informar, orientar e facilitar o acesso da população aos serviços prestados por **PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPERANTINA**. Nela estão descritos os serviços disponíveis, os canais de atendimento, os meios digitais de acesso, os prazos de referência e os compromissos de qualidade assumidos na prestação do atendimento ao público.

## 2. Base Legal

Esta Carta de Serviços observa os princípios da administração pública e a legislação aplicável, em especial:

- Constituição Federal de 1988;
- Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação;
- Lei nº 13.460/2017 - Participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;
- Legislação municipal pertinente e demais normas administrativas aplicáveis.

## 3. Informações Institucionais

<b>Instituição</b>	PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPERANTINA
<b>Tipo</b>	Prefeitura Municipal
<b>Endereço</b>	Rua Getúlio Vargas, S/N, Centro.
<b>Telefone</b>	(63) 3475-1132

<b>E-mail</b>	prefeitura@esperantina.to.gov.br
<b>Horário</b>	Segunda a Sexta das 08:00 às 14:00

## 4. Canais de Atendimento

### 1 Ouvidoria

Canal para registro de reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações da população.

<b>CANAL</b>	Online e presencial
<b>PRAZO</b>	Até 30 dias
<b>LINK</b>	<a href="https://www.esperantina.to.gov.br/ouvidoria">https://www.esperantina.to.gov.br/ouvidoria</a>

### 2 Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)

Solicitação de informações públicas com base na Lei de Acesso à Informação, com protocolo para acompanhamento.

<b>CANAL</b>	Online e presencial
<b>PRAZO</b>	Até 20 dias, prorrogáveis por mais 10
<b>LINK</b>	<a href="https://www.esperantina.to.gov.br/acesso-a-informacao">https://www.esperantina.to.gov.br/acesso-a-informacao</a>

### 3 Perguntas Frequentes

Respostas para dúvidas recorrentes sobre serviços, transparência, atendimento e funcionamento do portal.

<b>CANAL</b>	Online
<b>PRAZO</b>	Acesso imediato
<b>LINK</b>	<a href="https://www.esperantina.to.gov.br/perguntas-frequentes">https://www.esperantina.to.gov.br/perguntas-frequentes</a>

## 4 Carta de Serviços ao Cidadão

Página institucional com a relação dos serviços disponíveis, formas de acesso, canais e prazos de atendimento.

<b>CANAL</b>	Online
<b>PRAZO</b>	Acesso imediato
<b>LINK</b>	<a href="https://www.esperantina.to.gov.br/carta-de-servicos">https://www.esperantina.to.gov.br/carta-de-servicos</a>

## 5 Contato Institucional

Canais formais de contato com a administração municipal para atendimento, orientações e encaminhamentos gerais.

<b>CANAL</b>	Online, e-mail, telefone e presencial
<b>PRAZO</b>	Conforme demanda
<b>LINK</b>	<a href="https://www.esperantina.to.gov.br/contato">https://www.esperantina.to.gov.br/contato</a>

## 5. Serviços Digitais no Portal

### 1 Diário Oficial

Acesso a decretos, portarias, leis, editais, avisos e demais publicações oficiais do município.

<b>CANAL</b>	Online
<b>PRAZO</b>	Acesso imediato
<b>LINK</b>	<a href="https://www.esperantina.to.gov.br/diariooficial">https://www.esperantina.to.gov.br/diariooficial</a>

### 2 Notícias do Município

Publicação de notícias institucionais, comunicados oficiais, ações da gestão e eventos do município.

<b>CANAL</b>	Online
<b>PRAZO</b>	Acesso imediato
<b>LINK</b>	<a href="https://www.esperantina.to.gov.br/noticias">https://www.esperantina.to.gov.br/noticias</a>

### 3 Licitações

Consulta de editais, avisos, resultados, documentos e demais informações sobre processos licitatórios.

<b>CANAL</b>	Online e presencial
<b>PRAZO</b>	Conforme cronograma do certame
<b>LINK</b>	<a href="https://www.esperantina.to.gov.br/licitacao">https://www.esperantina.to.gov.br/licitacao</a>

### 4 Contratos Administrativos

Consulta de contratos, aditivos, apostilamentos e dados relativos às contratações firmadas pelo município.

<b>CANAL</b>	Online
<b>PRAZO</b>	Acesso imediato
<b>LINK</b>	<a href="https://www.esperantina.to.gov.br/contratos">https://www.esperantina.to.gov.br/contratos</a>

### 5 Convênios e Transferências

Consulta de convênios, termos de parceria, transferências voluntárias e instrumentos congêneres.

<b>CANAL</b>	Online
<b>PRAZO</b>	Acesso imediato
<b>LINK</b>	<a href="https://www.esperantina.to.gov.br/convenios">https://www.esperantina.to.gov.br/convenios</a>

## 6 Folha de Pagamento e Servidores

Consulta de informações funcionais, remuneração, lotação e dados de servidores, conforme regras de transparência.

<b>CANAL</b>	Online
<b>PRAZO</b>	Acesso imediato
<b>LINK</b>	<a href="https://www.esperantina.to.gov.br/transparencia/recursos-humanos/servidores">https://www.esperantina.to.gov.br/transparencia/recursos-humanos/servidores</a>

## 7 Obras Públicas

Acompanhamento de obras municipais com informações sobre objeto, localização, valores, andamento e situação.

<b>CANAL</b>	Online
<b>PRAZO</b>	Atualização periódica
<b>LINK</b>	<a href="https://www.esperantina.to.gov.br/obras">https://www.esperantina.to.gov.br/obras</a>

## 8 Legislação Municipal

Consulta de leis, decretos, portarias, resoluções e demais normas publicadas pelo município.

<b>CANAL</b>	Online
<b>PRAZO</b>	Acesso imediato
<b>LINK</b>	<a href="https://www.esperantina.to.gov.br/documentos?tipo=4">https://www.esperantina.to.gov.br/documentos?tipo=4</a>

## 9 Estrutura Administrativa

Consulta de secretarias, órgãos, departamentos, competências institucionais e responsáveis.

<b>CANAL</b>	Online
<b>PRAZO</b>	Acesso imediato
<b>LINK</b>	<a href="https://www.esperantina.to.gov.br/secretarias">https://www.esperantina.to.gov.br/secretarias</a>

## 10 Programas e Ações de Governo

Informações sobre programas, projetos, campanhas e ações executadas pela administração municipal.

<b>CANAL</b>	Online
<b>PRAZO</b>	Atualização periódica
<b>LINK</b>	<a href="https://www.esperantina.to.gov.br/programas">https://www.esperantina.to.gov.br/programas</a>

## 11 Planejamento Orçamentário (PPA, LDO e LOA)

Consulta das peças de planejamento e orçamento do município, incluindo metas, programas e previsão de receitas e despesas.

<b>CANAL</b>	Online
<b>PRAZO</b>	Acesso imediato
<b>LINK</b>	<a href="https://www.esperantina.to.gov.br/transparencia/planejamento">https://www.esperantina.to.gov.br/transparencia/planejamento</a>

## 12 Relatórios Fiscais e Prestação de Contas

Consulta de RREO, RGF, balanços, demonstrativos e documentos de prestação de contas.

<b>CANAL</b>	Online
<b>PRAZO</b>	Acesso imediato
<b>LINK</b>	<a href="https://www.esperantina.to.gov.br/relatorios-fiscais">https://www.esperantina.to.gov.br/relatorios-fiscais</a>

## 13 Portal da Transparência

Consulta de receitas, despesas, contratos, licitações, folha de pagamento, convênios e relatórios da gestão municipal.

<b>CANAL</b>	Online
<b>PRAZO</b>	Acesso imediato
<b>LINK</b>	<a href="https://www.esperantina.to.gov.br/transparencia">https://www.esperantina.to.gov.br/transparencia</a>

## 6. Direitos do Usuário

São direitos do usuário dos serviços públicos, entre outros:

- receber atendimento adequado, respeitoso, acessível e eficiente;
- obter informações claras e atualizadas sobre os serviços disponíveis;
- acompanhar solicitações e manifestações quando houver protocolo de acompanhamento;
- apresentar sugestões, elogios, reclamações, denúncias e pedidos de informação;
- ter resguardada a proteção de dados e o sigilo das informações, quando cabível.

## 7. Compromisso de Qualidade

**PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPERANTINA** compromete-se a:

- garantir clareza e transparência na divulgação dos serviços públicos;
- manter atualizadas as informações constantes nesta Carta de Serviços;
- aprimorar continuamente os canais de atendimento presencial e digital;
- buscar atendimento com urbanidade, eficiência e respeito ao cidadão;
- promover acessibilidade e ampliar os meios de comunicação com o usuário.

## 8. Prazos de Referência e Atualização

Os prazos indicados nesta Carta de Serviços possuem caráter referencial, podendo variar conforme a natureza do serviço, a complexidade da demanda e a legislação aplicável.



Este documento é gerado automaticamente a partir dos serviços cadastrados no sistema administrativo, considerando apenas os serviços ativos e compatíveis com o tipo institucional do portal.

Sempre que um serviço for alterado, ativado ou desativado no painel administrativo, a próxima geração do PDF refletirá essas mudanças.