CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

PREFEITURA MUNICIPAL DE IPUEIRA/RN

Versão: 2026

Data da Última Atualização: 03 de agosto de 2026

MENSAGEM DO PREFEITO

É com satisfação que apresentamos a Carta de Serviços ao Usuário da Prefeitura Municipal de Ipueira, um importante instrumento de transparência, cidadania e fortalecimento da relação entre a Administração Pública e a população.

Este documento reúne, de forma clara e organizada, informações sobre os serviços públicos disponibilizados pelo Município, indicando os canais de atendimento, as formas de acesso, os requisitos necessários, os prazos de atendimento e os compromissos assumidos pela Administração Municipal quanto à qualidade dos serviços prestados.

Mais do que cumprir uma exigência legal, esta Carta representa o compromisso da gestão municipal com a transparência, a eficiência administrativa, o respeito ao cidadão e a melhoria contínua dos serviços públicos.

Convidamos toda a população a conhecer este documento, utilizar os serviços disponibilizados e participar ativamente da construção de uma administração pública cada vez mais eficiente, acessível e transparente.

APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário da Prefeitura Municipal de Ipueira constitui instrumento de orientação ao cidadão e de fortalecimento da transparência pública, elaborado para informar, de maneira objetiva, os serviços oferecidos pela Administração Municipal, os canais de atendimento disponíveis, os requisitos para acesso aos serviços, os prazos de atendimento e os compromissos assumidos pelo Município quanto à qualidade da prestação dos serviços públicos.

Sua elaboração observa as disposições da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que estabelece normas sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, bem como as diretrizes da Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), da Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) e as recomendações constantes do Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP).

Esta Carta busca facilitar o acesso da população aos serviços públicos municipais, promover maior transparência administrativa, incentivar o controle social e contribuir para o aperfeiçoamento contínuo da gestão pública.

OBJETIVOS DA CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços tem por objetivos:

- informar aos cidadãos os serviços públicos disponibilizados pela Prefeitura Municipal;
- facilitar o acesso aos serviços públicos;
- divulgar os canais oficiais de atendimento;
- informar os requisitos, documentos e procedimentos necessários para utilização dos serviços;
- apresentar os prazos de atendimento e os padrões de qualidade assumidos pela Administração Pública;
- fortalecer a transparência administrativa;
- incentivar a participação da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos;
- promover o controle social.

BASE LEGAL

A presente Carta de Serviços foi elaborada com fundamento na seguinte legislação:

- Constituição da República Federativa do Brasil de 1988;
- Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos);
- Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação);
- Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais);
- Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal);
- Lei Orgânica do Município de Ipueira;
- Lei Municipal que dispõe sobre a Estrutura Administrativa do Poder Executivo;
- Demais normas municipais aplicáveis.

IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO

Órgão: Prefeitura Municipal de Ipueira

Endereço: Avenida Fundador Francisco Quirino, nº 148, Centro, Ipueira/RN

CEP: 59315-000

Telefone: (84) 98697-6422

E-mail Institucional: administracao@ipueira.rn.gov.br

Horário de Atendimento: Segunda a sexta-feira, das 7h às 13h.

Canais Oficiais

Portal Institucional

https://ipueira.rn.gov.br

Portal da Transparência

https://transparencia.agilirn.com.br/prefipueira-rn

Ouvidoria Municipal

https://prefeituradeipueira.ageassessoria.com.br/c/9aba5df8-8495-47d8-b703-be733ebfcb7a

Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC)

https://prefeituradeipueira.ageassessoria.com.br/c/78fd212a-a6ce-4676-892e-36fcaf5b033e

MISSÃO

Planejar, coordenar e executar políticas públicas voltadas ao desenvolvimento sustentável do Município, assegurando a prestação de serviços públicos de qualidade, com responsabilidade, eficiência, transparência, inovação e respeito aos direitos dos cidadãos.

VISÃO

Ser reconhecida como uma Administração Pública moderna, transparente, eficiente e comprometida com o desenvolvimento humano, econômico, social e ambiental do Município de Ipueira.

VALORES

A Administração Municipal pauta suas ações nos seguintes valores:

- Legalidade;
- Impessoalidade;
- Moralidade;
- Publicidade;
- Eficiência;
- Transparência;
- Ética;
- Responsabilidade;
- Participação Social;
- Inovação;
- Sustentabilidade;
- Respeito ao cidadão.

POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

A Prefeitura Municipal de Ipueira adota como diretrizes para o atendimento ao cidadão:

- atendimento humanizado e respeitoso;
- igualdade de tratamento aos usuários;
- linguagem clara, objetiva e acessível;
- eficiência e agilidade na prestação dos serviços;
- observância dos prazos legais;
- proteção dos dados pessoais dos usuários;
- transparência das informações públicas;
- melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados.

DIREITOS DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017, o usuário dos serviços públicos possui, entre outros, os seguintes direitos:

- receber atendimento adequado, respeitoso e igualitário;
- obter informações claras, precisas e atualizadas;
- acessar os serviços públicos sem qualquer forma de discriminação;
- acompanhar a tramitação de suas solicitações;
- apresentar reclamações, denúncias, sugestões, solicitações e elogios;
- receber resposta dentro dos prazos estabelecidos em lei;
- ter seus dados pessoais tratados em conformidade com a legislação vigente;
- participar da avaliação da qualidade dos serviços públicos.

DEVERES DOS USUÁRIOS

Constituem deveres dos usuários:

- fornecer informações verdadeiras e completas;
- apresentar a documentação necessária quando exigida;
- tratar com respeito os servidores públicos e demais usuários;
- preservar o patrimônio público;
- observar as normas aplicáveis aos serviços públicos;
- colaborar para a melhoria contínua dos serviços prestados.

ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

Terão atendimento prioritário, nos termos da legislação vigente:

- pessoas com deficiência;
- pessoas com transtorno do espectro autista (TEA);
- idosos;
- gestantes;
- lactantes;
- pessoas com crianças de colo;
- pessoas com mobilidade reduzida;
- demais casos previstos em lei.

ACESSIBILIDADE

A Prefeitura Municipal de Ipueira buscará assegurar condições de acessibilidade nos serviços públicos, promovendo:

- atendimento em linguagem clara e objetiva;
- utilização de canais presenciais e digitais;
- disponibilização de informações em formato acessível, sempre que possível;
- respeito às normas de acessibilidade e inclusão.

COMPROMISSOS DA ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL

A Prefeitura compromete-se a:

- prestar atendimento respeitoso, cortês e eficiente;
- disponibilizar informações claras e atualizadas;
- cumprir os prazos legais aplicáveis;
- promover a melhoria contínua dos serviços públicos;
- incentivar a participação social;
- assegurar transparência na gestão pública;
- proteger os dados pessoais dos usuários;
- manter esta Carta de Serviços permanentemente atualizada.

PADRÕES DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS

A Administração Municipal adotará os seguintes padrões mínimos de qualidade:

Atendimento

- tratamento respeitoso, cordial e igualitário;
- observância das normas de atendimento prioritário;
- acolhimento adequado ao cidadão.

Informações

- informações claras, completas e atualizadas;
- orientação adequada sobre requisitos, documentos e procedimentos;
- divulgação permanente dos canais oficiais de atendimento.

Prazos

- observância dos prazos previstos na legislação;
- comunicação ao usuário em caso de necessidade de complementação documental ou prorrogação do prazo.

Transparência

- atualização permanente do Portal Institucional e do Portal da Transparência;
- divulgação das informações de interesse coletivo;
- ampla publicidade dos serviços públicos disponíveis.

Proteção de Dados

- tratamento dos dados pessoais em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- utilização das informações exclusivamente para as finalidades legais e administrativas.

Participação do Usuário

- disponibilização de canais para reclamações, sugestões, elogios, denúncias e solicitações;
- incentivo à avaliação dos serviços públicos pelos usuários;
- utilização das manifestações para o aperfeiçoamento contínuo da gestão.

Melhoria Contínua

A Administração Municipal promoverá, sempre que possível:

- revisão periódica dos serviços públicos;
- simplificação de procedimentos administrativos;
- capacitação permanente dos servidores;
- modernização dos canais de atendimento;
- atualização anual da Carta de Serviços.

CAPÍTULO II

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Estrutura Organizacional

A Prefeitura Municipal de Ipueira é composta por órgãos responsáveis pelo planejamento, coordenação, execução e fiscalização das políticas públicas municipais, conforme a legislação vigente.

Integram a estrutura administrativa do Poder Executivo:

- Gabinete do Prefeito;
- Procuradoria Geral do Município;
- Controladoria Geral do Município;
- Departamento de Licitação;
- Secretaria Municipal de Administração e Recursos Humanos;
- Secretaria Municipal de Agricultura, Pecuária e Pesca;
- Secretaria Municipal de Assistência Social;
- Secretaria Municipal de Cultura;
- Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico;
- Secretaria Municipal de Educação;
- Secretaria Municipal de Finanças e Tributação;
- Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços Urbanos;
- Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Recursos Hídricos;
- Secretaria Municipal de Saúde;
- Secretaria Municipal de Turismo, Esporte e Lazer.

GABINETE DO PREFEITO

Competências

O Gabinete do Prefeito presta assessoramento direto ao Chefe do Poder Executivo, coordenando as atividades institucionais, administrativas e de representação do Município.

SERVIÇO 01

Atendimento Institucional ao Cidadão

Descrição

Recebimento de demandas apresentadas diretamente ao Gabinete do Prefeito para encaminhamento ao setor competente ou análise pela Administração Municipal.

Finalidade

Facilitar o contato entre a população e o Poder Executivo Municipal.

Público-alvo

Qualquer cidadão.

Requisitos

Apresentar solicitação relacionada à atuação da Administração Municipal.

Documentos necessários

- Documento oficial de identificação (quando necessário);
- Requerimento ou exposição da demanda.

Forma de acesso

- Atendimento presencial;
- Protocolo administrativo;
- Encaminhamento pelos canais oficiais da Prefeitura.

Etapas do atendimento

1. Recebimento da solicitação.
2. Registro da demanda.
3. Análise preliminar.
4. Encaminhamento ao órgão competente.
5. Acompanhamento da resposta.
6. Comunicação ao interessado.

Prazo máximo

Conforme a complexidade da demanda e a legislação aplicável.

Forma de prestação

Presencial.

Local de atendimento

Gabinete do Prefeito.

Horário

Segunda a sexta-feira, das 7h às 13h.

Taxa

Gratuito.

Base legal

Lei Orgânica do Município.

Unidade responsável

Gabinete do Prefeito.

Como acompanhar

Por meio do número do protocolo administrativo.

Padrão de qualidade

- atendimento respeitoso;
- informações claras;
- encaminhamento ao setor competente;
- observância dos prazos administrativos.

Canal para manifestações

Caso o usuário deseje registrar reclamação, sugestão, denúncia, solicitação ou elogio relacionado a este serviço, poderá utilizar a Ouvidoria Municipal.

PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Competências

Representar judicial e extrajudicialmente o Município, prestar consultoria e assessoramento jurídico aos órgãos da Administração Pública Municipal.

SERVIÇO 02

Emissão de Parecer Jurídico

Descrição

Elaboração de pareceres jurídicos destinados à instrução de processos administrativos submetidos pelos órgãos da Administração Municipal.

Finalidade

Garantir segurança jurídica aos atos administrativos.

Público-alvo

Órgãos e Secretarias Municipais.

Requisitos

Existência de processo administrativo regularmente instruído.

Documentos necessários

Processo administrativo completo.

Forma de acesso

Encaminhamento interno pela unidade interessada.

Etapas

1. Recebimento do processo.
2. Distribuição.
3. Análise jurídica.
4. Elaboração do parecer.
5. Devolução ao órgão solicitante.

Prazo máximo

Conforme a complexidade da matéria.

Forma de prestação

Interna.

Local

Procuradoria Geral do Município.

Horário

Expediente da Prefeitura.

Taxa

Não se aplica.

Base legal

Lei Orgânica do Município.

Unidade responsável

Procuradoria Geral do Município.

Como acompanhar

Por meio do setor responsável pelo processo.

Padrão de qualidade

- fundamentação jurídica;
- observância da legislação;
- atendimento tempestivo.

Canal para manifestações

Ouvidoria Municipal.

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Competências

Coordenar o Sistema de Controle Interno, promovendo auditorias, inspeções, orientações e acompanhamento da gestão pública.

SERVIÇO 03

Orientação Técnica aos Órgãos Municipais

Descrição

Prestação de orientação técnica relacionada ao controle interno, transparência pública e boas práticas administrativas.

Finalidade

Fortalecer os mecanismos de controle interno e prevenir irregularidades.

Público-alvo

Órgãos e Secretarias Municipais.

Requisitos

Solicitação formal do órgão interessado.

Documentos necessários

Ofício ou processo administrativo.

Forma de acesso

Encaminhamento interno.

Etapas

1. Recebimento da solicitação.
2. Análise da demanda.
3. Elaboração da orientação técnica.
4. Encaminhamento ao órgão solicitante.

Prazo máximo

Conforme a complexidade da demanda.

Forma de prestação

Interna.

Local

Controladoria Geral do Município.

Horário

Expediente administrativo.

Taxa

Não se aplica.

Unidade responsável

Controladoria Geral do Município.

Padrão de qualidade

- orientação preventiva;
- clareza técnica;
- observância das normas de controle.

Canal para manifestações

Ouvidoria Municipal.

DEPARTAMENTO DE LICITAÇÃO

Competências

Planejar, coordenar e executar os procedimentos licitatórios e demais processos de contratação pública.

SERVIÇO 04

Participação em Licitações

Descrição

Permite que fornecedores interessados participem dos procedimentos licitatórios promovidos pela Prefeitura Municipal.

Finalidade

Assegurar ampla competitividade, transparência e igualdade de condições nas contratações públicas.

Público-alvo

Empresas e fornecedores.

Requisitos

Atender às exigências previstas no edital da licitação.

Documentos necessários

Conforme estabelecido em cada edital.

Forma de acesso

Presencial ou eletrônica, conforme a modalidade da licitação.

Etapas

1. Publicação do edital.
2. Credenciamento, quando aplicável.
3. Apresentação das propostas.
4. Julgamento.
5. Recursos administrativos.
6. Homologação.
7. Contratação.

Prazo máximo

Conforme o cronograma previsto no edital.

Forma de prestação

Presencial ou eletrônica.

Local

Departamento de Licitação ou plataforma eletrônica utilizada pelo Município.

Horário

Conforme edital.

Taxa

Não há cobrança para participação.

Unidade responsável

Departamento de Licitação.

Base legal

Lei Federal nº 14.133/2021.

Como acompanhar

Portal Nacional de Contratações Públicas (quando aplicável), Portal da Transparência e Portal Institucional.

Padrão de qualidade

- ampla publicidade;
- igualdade entre os participantes;
- transparência;
- observância da legislação.

Canal para manifestações

Ouvidoria Municipal.

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E RECURSOS HUMANOS

Finalidade

A Secretaria Municipal de Administração e Recursos Humanos é responsável pelo planejamento, coordenação e execução das atividades administrativas do Poder Executivo Municipal, promovendo a gestão de pessoas, patrimônio, materiais, documentos, protocolo e apoio administrativo às demais unidades da Administração Pública.

Competências

Compete à Secretaria Municipal de Administração e Recursos Humanos:

- planejar, coordenar e supervisionar os serviços administrativos do Município;
- administrar os recursos humanos e a vida funcional dos servidores;
- coordenar o protocolo geral e o arquivo municipal;
- administrar o patrimônio público municipal;
- gerenciar almoxarifado e materiais;
- coordenar processos administrativos internos;
- prestar apoio administrativo aos órgãos municipais.

SERVIÇO 05

Protocolo Geral de Documentos

Descrição

Recebimento, registro, protocolo e encaminhamento de documentos e requerimentos destinados aos órgãos da Prefeitura Municipal.

Finalidade

Garantir o correto registro e tramitação dos documentos apresentados pelos cidadãos e pelas instituições.

Público-alvo

Pessoas físicas, pessoas jurídicas e órgãos públicos.

Requisitos

Apresentar requerimento ou documento destinado à Prefeitura Municipal.

Documentos necessários

- Documento oficial de identificação;
- Documento ou requerimento a ser protocolado;
- Procuração, quando houver representação.

Forma de acesso

Presencialmente no setor de protocolo.

Etapas do atendimento

1. Recebimento da documentação.
2. Conferência dos documentos.
3. Registro no sistema de protocolo.
4. Emissão do comprovante.
5. Encaminhamento ao órgão competente.

Prazo máximo

Protocolo imediato.

O prazo para análise dependerá do órgão responsável.

Forma de prestação

Presencial.

Local de atendimento

Secretaria Municipal de Administração e Recursos Humanos.

Horário

Segunda a sexta-feira, das 7h às 13h.

Taxa

Gratuito.

Base legal

Lei Orgânica do Município.

Unidade responsável

Setor de Protocolo.

Como acompanhar

Mediante número do protocolo.

Padrão de qualidade

- emissão imediata do protocolo;
- atendimento cordial;
- correta identificação da demanda;
- encaminhamento ao setor competente.

Manifestações

Caso deseje registrar reclamação, sugestão, denúncia ou elogio relacionado a este serviço, utilize a Ouvidoria Municipal.

SERVIÇO 06

Emissão de Declaração Funcional

Descrição

Emissão de declaração contendo informações funcionais do servidor municipal.

Finalidade

Comprovar vínculo funcional perante instituições públicas ou privadas.

Público-alvo

Servidores públicos municipais.

Requisitos

Ser servidor ativo ou inativo do Município.

Documentos necessários

- Documento oficial;
- CPF.

Forma de acesso

Solicitação presencial ou mediante requerimento administrativo.

Etapas

1. Recebimento do pedido.
2. Conferência dos dados funcionais.
3. Emissão da declaração.
4. Entrega ao servidor.

Prazo máximo

Até cinco dias úteis.

Forma de prestação

Presencial.

Local

Secretaria Municipal de Administração.

Horário

07h às 13h.

Taxa

Gratuito.

Unidade responsável

Setor de Recursos Humanos.

Como acompanhar

Número do protocolo.

Padrão de qualidade

- emissão correta das informações;
- observância do prazo;
- atendimento respeitoso.

Manifestações

Ouvidoria Municipal.

SERVIÇO 07

Consulta à Vida Funcional do Servidor

Descrição

Permite ao servidor consultar informações relativas à sua situação funcional.

Finalidade

Assegurar transparência na gestão de pessoal.

Público-alvo

Servidores municipais.

Requisitos

Comprovação de identidade.

Documentos necessários

Documento oficial.

Forma de acesso

Presencialmente.

Etapas

1. Identificação do servidor.
2. Consulta ao cadastro funcional.
3. Prestação das informações.

Prazo máximo

Atendimento imediato, quando possível.

Forma de prestação

Presencial.

Local

Setor de Recursos Humanos.

Horário

07h às 13h.

Taxa

Gratuito.

Unidade responsável

Recursos Humanos.

Como acompanhar

Não se aplica.

Padrão de qualidade

- sigilo das informações;
- clareza no atendimento;
- observância da LGPD.

Manifestações

Ouvidoria Municipal.

SERVIÇO 08

Atualização Cadastral de Servidores

Descrição

Atualização dos dados cadastrais dos servidores municipais.

Finalidade

Manter atualizadas as informações funcionais.

Público-alvo

Servidores municipais.

Requisitos

Ser servidor do Município.

Documentos necessários

- Documento oficial;
- CPF;
- Comprovante de residência;
- Documentação específica referente à alteração solicitada.

Forma de acesso

Presencialmente.

Etapas

1. Recebimento da documentação.
2. Conferência.
3. Atualização cadastral.
4. Arquivamento.

Prazo máximo

Até cinco dias úteis.

Forma de prestação

Presencial.

Local

Secretaria Municipal de Administração.

Horário

07h às 13h.

Taxa

Gratuito.

Unidade responsável

Recursos Humanos.

Como acompanhar

Mediante protocolo.

Padrão de qualidade

- atualização segura;
- observância da LGPD;
- cumprimento do prazo.

Manifestações

Ouvidoria Municipal.

SERVIÇO 09

Atendimento ao Servidor Municipal

Descrição

Prestação de informações relacionadas aos direitos, deveres e procedimentos administrativos referentes à vida funcional dos servidores.

Finalidade

Orientar os servidores públicos municipais quanto às normas administrativas e funcionais.

Público-alvo

Servidores públicos municipais.

Requisitos

Ser servidor do Município ou representante legalmente constituído.

Documentos necessários

Documento oficial de identificação, quando necessário.

Forma de acesso

Atendimento presencial na Secretaria Municipal de Administração e Recursos Humanos.

Etapas do atendimento

1. Recepção do servidor.
2. Identificação da demanda.
3. Consulta às informações funcionais, quando necessário.
4. Prestação das orientações.
5. Encaminhamento ao setor competente, se aplicável.

Prazo máximo

Atendimento imediato, sempre que possível.

Forma de prestação

Presencial.

Local de atendimento

Secretaria Municipal de Administração e Recursos Humanos.

Horário

Segunda a sexta-feira, das 7h às 13h.

Taxa

Gratuito.

Base legal

Legislação municipal aplicável ao regime jurídico dos servidores.

Unidade responsável

Secretaria Municipal de Administração e Recursos Humanos.

Como acompanhar

Quando houver abertura de processo administrativo, mediante número de protocolo.

Padrão de qualidade

- atendimento humanizado;
- informações claras e atualizadas;
- observância da legislação;
- respeito ao sigilo das informações funcionais.

Canal para manifestações

As reclamações, sugestões, elogios, denúncias ou solicitações relacionadas a este serviço poderão ser registradas na Ouvidoria Municipal.

CAPÍTULO IV

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

4.1 Finalidade

A Secretaria Municipal de Saúde é responsável por formular, coordenar, executar e avaliar as políticas públicas de saúde no âmbito do Município, garantindo o acesso universal, integral e igualitário aos serviços do Sistema Único de Saúde (SUS), em conformidade com a Constituição Federal e a legislação vigente.

Sua atuação compreende ações de promoção da saúde, prevenção de doenças, assistência médica, assistência farmacêutica, vigilância em saúde e demais serviços destinados à melhoria da qualidade de vida da população.

4.2 Competências

Compete à Secretaria Municipal de Saúde:

- planejar e executar a política municipal de saúde;
- administrar as Unidades Básicas de Saúde (UBS);
- coordenar os programas da Atenção Primária à Saúde;
- executar ações de vigilância sanitária, epidemiológica e ambiental;
- administrar a assistência farmacêutica;
- coordenar campanhas de vacinação;
- promover ações de prevenção e educação em saúde;
- executar programas estratégicos do Sistema Único de Saúde (SUS);
- acompanhar indicadores de saúde pública.

SERVIÇO 15

Atendimento Médico na Atenção Primária

Descrição

Prestação de consultas médicas nas Unidades Básicas de Saúde (UBS), destinadas à prevenção, diagnóstico, acompanhamento e tratamento de problemas de saúde de baixa complexidade.

Finalidade

Promover o cuidado integral da população por meio da Atenção Primária à Saúde.

Público-alvo

População residente no Município cadastrada ou atendida pelo Sistema Único de Saúde (SUS).

Requisitos

Estar cadastrado na Unidade Básica de Saúde ou realizar cadastro conforme orientação da equipe de saúde.

Documentos necessários

- Documento oficial de identificação;
- CPF;
- Cartão Nacional de Saúde (Cartão SUS);
- Comprovante de residência, quando solicitado.

Forma de acesso

- Agendamento na Unidade Básica de Saúde;
- Atendimento conforme protocolos definidos pela Secretaria Municipal de Saúde.

Etapas do atendimento

1. Recepção do usuário.
2. Identificação e conferência cadastral.
3. Agendamento ou acolhimento.
4. Consulta médica.
5. Prescrição de medicamentos, exames ou encaminhamentos, quando necessários.
6. Registro das informações no prontuário.

Prazo máximo

Conforme disponibilidade de agenda e classificação de risco adotada pela Unidade de Saúde.

Forma de prestação

Presencial.

Local de atendimento

Unidades Básicas de Saúde do Município.

Horário

Conforme horário de funcionamento da unidade.

Taxa

Gratuito.

Base legal

- Constituição Federal;
- Lei nº 8.080/1990;
- Normas do Sistema Único de Saúde (SUS).

Unidade responsável

Secretaria Municipal de Saúde.

Como acompanhar

Diretamente na Unidade Básica de Saúde.

Padrão de qualidade

A Secretaria compromete-se a:

- prestar atendimento humanizado;
- observar protocolos clínicos;
- respeitar a ordem de prioridade prevista em lei;
- assegurar sigilo das informações do paciente.

Canal para manifestações

As manifestações poderão ser registradas na Ouvidoria Municipal ou na Ouvidoria do SUS, quando aplicável.

SERVIÇO 16

Atendimento de Enfermagem

Descrição

Prestação de serviços de enfermagem nas Unidades Básicas de Saúde, incluindo acolhimento, orientações, procedimentos e acompanhamento dos usuários.

Finalidade

Promover assistência de enfermagem, prevenção de doenças e educação em saúde.

Público-alvo

Usuários do Sistema Único de Saúde.

Requisitos

Comparecimento à Unidade Básica de Saúde.

Documentos necessários

- Documento oficial;
- Cartão SUS.

Forma de acesso

Procura espontânea ou agendamento, conforme organização da Unidade.

Etapas

1. Acolhimento.
2. Triagem.
3. Atendimento de enfermagem.
4. Registro no prontuário.
5. Encaminhamento, quando necessário.

Prazo

Conforme organização da Unidade.

Forma de prestação

Presencial.

Taxa

Gratuito.

Unidade responsável

Equipe de Enfermagem da UBS.

Padrão de qualidade

- acolhimento humanizado;
- atendimento seguro;
- observância dos protocolos assistenciais.

Canal para manifestações

Ouvidoria Municipal.

SERVIÇO 17

Atendimento Odontológico

Descrição

Prestação de serviços odontológicos preventivos e curativos nas Unidades Básicas de Saúde.

Finalidade

Promover a saúde bucal da população.

Público-alvo

Usuários do Sistema Único de Saúde.

Requisitos

Cadastro na Unidade de Saúde.

Documentos necessários

- Documento oficial;
- Cartão SUS.

Forma de acesso

Agendamento na Unidade Básica de Saúde.

Etapas

1. Agendamento.
2. Avaliação odontológica.
3. Atendimento clínico.
4. Orientações preventivas.
5. Retorno, quando necessário.

Prazo

Conforme disponibilidade de agenda.

Forma de prestação

Presencial.

Taxa

Gratuito.

Unidade responsável

Equipe de Saúde Bucal.

Padrão de qualidade

- atendimento seguro;
- utilização de materiais adequados;
- observância dos protocolos clínicos.

Canal para manifestações

Ouvidoria Municipal.

SERVIÇO 18

Vacinação

Descrição

Aplicação das vacinas previstas no Calendário Nacional de Vacinação.

Finalidade

Promover a prevenção de doenças imunopreveníveis.

Público-alvo

População conforme critérios definidos pelo Programa Nacional de Imunizações.

Requisitos

Estar enquadrado nos critérios da campanha ou calendário vacinal.

Documentos necessários

- Documento oficial;
- Cartão SUS;
- Caderneta de vacinação, quando houver.

Forma de acesso

Comparecimento à sala de vacinação.

Etapas

1. Identificação do usuário.
2. Verificação da situação vacinal.
3. Aplicação da vacina.
4. Registro da imunização.

Prazo

Atendimento imediato, conforme disponibilidade.

Forma de prestação

Presencial.

Local

Sala de Vacinação da Unidade Básica de Saúde.

Taxa

Gratuito.

Unidade responsável

Programa Municipal de Imunização.

Padrão de qualidade

- conservação adequada dos imunobiológicos;
- cumprimento das normas do Ministério da Saúde;
- atendimento humanizado.

Canal para manifestações

Ouvidoria Municipal.

SERVIÇO 19

Assistência Farmacêutica (Farmácia Básica)

Descrição

Dispensação gratuita de medicamentos padronizados pelo SUS, conforme prescrição médica e disponibilidade.

Finalidade

Garantir o acesso da população aos medicamentos essenciais.

Público-alvo

Usuários do Sistema Único de Saúde.

Requisitos

Apresentação de prescrição médica válida.

Documentos necessários

- Documento oficial;
- CPF;
- Cartão SUS;
- Receita médica.

Forma de acesso

Comparecimento à Farmácia Básica.

Etapas

1. Conferência da documentação.
2. Verificação da receita.
3. Conferência da disponibilidade do medicamento.
4. Entrega.
5. Registro da dispensação.

Prazo

Atendimento imediato, conforme disponibilidade do estoque.

Forma de prestação

Presencial.

Local

Farmácia Básica Municipal.

Taxa

Gratuito.

Unidade responsável

Assistência Farmacêutica.

Padrão de qualidade

- controle adequado dos medicamentos;
- orientação ao paciente;
- observância das normas sanitárias.

Canal para manifestações

Ouvidoria Municipal.

Observações Gerais da Secretaria Municipal de Saúde

- Os atendimentos observarão os princípios da universalidade, integralidade e equidade do Sistema Único de Saúde (SUS).
- Os casos de urgência e emergência seguirão os protocolos de classificação de risco adotados pelas unidades de saúde.
- Os horários de atendimento poderão sofrer alterações em razão de campanhas, programas específicos ou reorganização dos serviços.
- Os serviços serão prestados conforme a disponibilidade de profissionais, insumos e estrutura da rede municipal de saúde.

SERVIÇO 20

Acompanhamento Pré-Natal

Descrição

Serviço destinado ao acompanhamento integral da gestante durante o período gestacional, por meio de consultas, exames, orientações e demais procedimentos previstos pelos protocolos do Sistema Único de Saúde (SUS).

Finalidade

Promover a saúde da gestante e do bebê, prevenindo riscos e contribuindo para uma gestação saudável.

Público-alvo

Gestantes residentes no Município.

Requisitos

Estar gestante e procurar a Unidade Básica de Saúde para iniciar o acompanhamento.

Documentos necessários

- Documento oficial de identificação;
- CPF;
- Cartão SUS;
- Comprovante de residência, quando solicitado.

Forma de acesso

Agendamento ou procura espontânea na Unidade Básica de Saúde.

Etapas do atendimento

1. Cadastro da gestante.
2. Consulta inicial.
3. Solicitação de exames.
4. Consultas periódicas.
5. Encaminhamentos, quando necessários.
6. Acompanhamento até o parto.

Prazo máximo

Conforme protocolo assistencial do SUS.

Forma de prestação

Presencial.

Local

Unidade Básica de Saúde.

Horário

Conforme horário da unidade.

Taxa

Gratuito.

Unidade responsável

Coordenação da Atenção Primária à Saúde.

Como acompanhar

Diretamente na Unidade Básica de Saúde.

Padrão de qualidade

- atendimento humanizado;
- respeito à gestante;
- observância dos protocolos do Ministério da Saúde;
- garantia de sigilo das informações.

Canal para manifestações

Ouvidoria Municipal.

SERVIÇO 21

Acompanhamento de Hipertensos e Diabéticos

Descrição

Serviço voltado ao acompanhamento contínuo de usuários diagnosticados com hipertensão arterial e diabetes mellitus.

Finalidade

Reduzir complicações decorrentes das doenças crônicas e promover melhor qualidade de vida.

Público-alvo

Usuários cadastrados na Atenção Primária.

Requisitos

Diagnóstico médico.

Documentos necessários

- Documento oficial;
- Cartão SUS.

Forma de acesso

Cadastro e acompanhamento na Unidade Básica de Saúde.

Etapas

1. Cadastro.
2. Avaliação clínica.
3. Consultas periódicas.
4. Solicitação de exames.
5. Acompanhamento multiprofissional.

Prazo

Conforme programação da equipe.

Forma de prestação

Presencial.

Taxa

Gratuito.

Unidade responsável

Equipe da Estratégia Saúde da Família.

Padrão de qualidade

- continuidade do acompanhamento;
- orientações preventivas;
- incentivo ao autocuidado.

Canal para manifestações

Ouvidoria Municipal.

SERVIÇO 22

Visita Domiciliar

Descrição

Realização de visitas domiciliares por profissionais da Atenção Primária à Saúde para acompanhamento de usuários que necessitam de atendimento no domicílio.

Finalidade

Garantir assistência aos pacientes com dificuldade de deslocamento ou que demandem acompanhamento domiciliar.

Público-alvo

Usuários cadastrados na rede municipal de saúde que atendam aos critérios definidos pela equipe de saúde.

Requisitos

Avaliação da equipe responsável.

Documentos necessários

Cadastro na Unidade Básica de Saúde.

Forma de acesso

Solicitação junto à equipe de saúde.

Etapas

1. Solicitação.
2. Avaliação da necessidade.
3. Programação da visita.
4. Atendimento domiciliar.
5. Registro das ações realizadas.

Prazo

Conforme programação da equipe.

Forma de prestação

Domiciliar.

Taxa

Gratuito.

Unidade responsável

Equipe da Estratégia Saúde da Família.

Padrão de qualidade

- atendimento humanizado;
- respeito à privacidade do paciente;
- registro adequado das informações.

Canal para manifestações

Ouvidoria Municipal.

SERVIÇO 23

Transporte Sanitário Eletivo

Descrição

Serviço destinado ao transporte de pacientes para realização de consultas, exames e tratamentos previamente agendados fora do Município, conforme critérios estabelecidos pela Secretaria Municipal de Saúde.

Finalidade

Garantir o acesso aos serviços especializados de saúde quando indisponíveis na rede municipal.

Público-alvo

Usuários do SUS encaminhados para atendimento especializado.

Requisitos

Encaminhamento autorizado pela Secretaria Municipal de Saúde.

Documentos necessários

- Documento oficial;
- Cartão SUS;
- Comprovante de agendamento;
- Encaminhamento médico.

Forma de acesso

Solicitação junto à Secretaria Municipal de Saúde.

Etapas

1. Recebimento da solicitação.
2. Conferência da documentação.
3. Agendamento do transporte.
4. Comunicação ao usuário.
5. Realização do transporte.

Prazo

Conforme disponibilidade da frota e cronograma de viagens.

Forma de prestação

Presencial.

Taxa

Gratuito.

Unidade responsável

Coordenação de Transportes da Saúde.

Padrão de qualidade

- pontualidade;
- segurança;
- respeito ao usuário;
- organização das viagens.

Canal para manifestações

Ouvidoria Municipal.

SERVIÇO 24

Vigilância Sanitária

Descrição

Realização de ações de fiscalização, orientação e controle sanitário visando à proteção da saúde da população.

Finalidade

Prevenir riscos à saúde decorrentes de produtos, serviços e estabelecimentos sujeitos à vigilância sanitária.

Público-alvo

Cidadãos, empresas e estabelecimentos sujeitos à fiscalização.

Requisitos

Conforme a legislação sanitária aplicável.

Documentos necessários

Variam conforme o procedimento solicitado.

Forma de acesso

Solicitação presencial ou por protocolo administrativo.

Etapas

1. Recebimento da solicitação.
2. Análise.
3. Fiscalização, quando necessária.
4. Emissão de parecer ou relatório.
5. Encaminhamento das providências.

Prazo

Conforme a natureza da demanda.

Forma de prestação

Presencial.

Taxa

Conforme legislação específica, quando aplicável.

Unidade responsável

Vigilância Sanitária Municipal.

Padrão de qualidade

- imparcialidade;
- observância da legislação sanitária;
- atendimento técnico;
- transparência.

Canal para manifestações

Ouvidoria Municipal.

SERVIÇO 25

Vigilância Epidemiológica

Descrição

Serviço responsável pelo monitoramento, investigação e controle de doenças e agravos de interesse para a saúde pública.

Finalidade

Promover ações de prevenção, controle e resposta a eventos que possam representar risco à saúde da população.

Público-alvo

Toda a população.

Requisitos

Conforme os protocolos epidemiológicos vigentes.

Forma de acesso

Por demanda espontânea, notificações obrigatórias ou ações programadas.

Etapas do atendimento

1. Recebimento da notificação ou identificação do agravo.
2. Investigação epidemiológica.
3. Adoção das medidas de controle.
4. Monitoramento dos casos.
5. Encerramento e registro das ações.

Prazo máximo

Conforme os protocolos do Ministério da Saúde e a natureza do evento.

Forma de prestação

Presencial e por ações de campo.

Local de atendimento

Secretaria Municipal de Saúde e unidades de saúde, conforme o caso.

Horário

Conforme o funcionamento da Secretaria e a necessidade da ação.

Taxa

Gratuito.

Base legal

Legislação do Sistema Único de Saúde (SUS) e normas do Ministério da Saúde.

Unidade responsável

Coordenação de Vigilância Epidemiológica.

Como acompanhar

Por meio da Secretaria Municipal de Saúde, quando aplicável.

Padrão de qualidade

- atuação técnica baseada em evidências;
- resposta tempestiva aos eventos de saúde pública;
- transparência nas ações;
- respeito ao sigilo das informações pessoais.

Canal para manifestações

As manifestações relacionadas a este serviço poderão ser registradas na Ouvidoria Municipal.

Considerações da Secretaria Municipal de Saúde

A Secretaria Municipal de Saúde manterá seus serviços permanentemente atualizados, observando as diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS), as normas do Ministério da Saúde e a legislação vigente.

Os serviços descritos nesta Carta poderão ser ampliados, alterados ou reorganizados em razão de mudanças na estrutura da rede municipal de saúde, na legislação aplicável ou em programas instituídos pelos governos federal, estadual ou municipal.

A Administração Municipal compromete-se a divulgar previamente quaisquer alterações relevantes, mantendo esta Carta de Serviços atualizada e acessível à população.

CAPÍTULO V

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

5.1 Finalidade

A Secretaria Municipal de Educação é o órgão responsável por formular, coordenar, executar, acompanhar e avaliar as políticas públicas de educação no âmbito do Município, assegurando o acesso, a permanência, a aprendizagem e a qualidade do ensino ofertado pela Rede Municipal de Ensino.

Suas ações são desenvolvidas em conformidade com a Constituição Federal, a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei nº 9.394/1996), o Plano Nacional de Educação, o Plano Municipal de Educação e demais normas aplicáveis.

5.2 Competências

Compete à Secretaria Municipal de Educação:

- administrar a Rede Municipal de Ensino;
- planejar e coordenar as políticas educacionais;
- promover o acesso e permanência dos estudantes;
- coordenar a Educação Infantil;
- coordenar o Ensino Fundamental;
- administrar o transporte escolar;
- administrar a alimentação escolar;
- coordenar programas educacionais;
- promover formação continuada dos profissionais da educação;
- acompanhar indicadores educacionais.

SERVIÇO 26

Matrícula na Rede Municipal de Ensino

Descrição

Serviço destinado à matrícula de estudantes na Rede Municipal de Ensino, observadas as normas estabelecidas pela Secretaria Municipal de Educação.

Finalidade

Garantir o acesso à educação pública municipal.

Público-alvo

Crianças e adolescentes em idade escolar.

Requisitos

Disponibilidade de vaga.

Documentos necessários

- Certidão de nascimento;
- CPF do estudante, quando possuir;
- Documento oficial do responsável;
- CPF do responsável;
- Comprovante de residência;
- Cartão SUS;
- Histórico escolar, quando houver transferência.

Forma de acesso

Presencialmente na unidade escolar.

Etapas

1. Recebimento da documentação.
2. Conferência.
3. Cadastro do estudante.
4. Efetivação da matrícula.
5. Entrega do comprovante.

Prazo

Imediato durante o período de matrícula.

Forma de prestação

Presencial.

Local

Escolas Municipais.

Horário

Conforme expediente da unidade.

Taxa

Gratuito.

Base legal

Lei nº 9.394/1996.

Unidade responsável

Secretaria Municipal de Educação.

Como acompanhar

Diretamente na escola.

Padrão de qualidade

- igualdade de acesso;
- atendimento humanizado;
- respeito à legislação educacional;
- informações claras.

Canal para manifestações

Ouvidoria Municipal.

SERVIÇO 27

Transferência Escolar

Descrição

Procedimento destinado ao ingresso ou saída de estudantes da Rede Municipal.

Finalidade

Garantir continuidade da vida escolar.

Público-alvo

Estudantes matriculados.

Requisitos

Solicitação do responsável legal.

Documentos necessários

Documento oficial do responsável.

Forma de acesso

Presencial.

Etapas

1. Solicitação.
2. Conferência.
3. Emissão da documentação.
4. Entrega.

Prazo

Até cinco dias úteis.

Forma de prestação

Presencial.

Local

Secretaria da Escola.

Horário

Expediente escolar.

Taxa

Gratuito.

Unidade responsável

Direção Escolar.

Padrão de qualidade

- rapidez;
- informações corretas;
- preservação do histórico escolar.

Canal para manifestações

Ouvidoria Municipal.

SERVIÇO 28

Emissão de Histórico Escolar

Descrição

Expedição do histórico escolar dos estudantes da Rede Municipal.

Finalidade

Comprovar a vida escolar do aluno.

Público-alvo

Estudantes ou responsáveis.

Requisitos

Solicitação formal.

Documentos necessários

Documento oficial.

Forma de acesso

Presencialmente.

Etapas

1. Solicitação.
2. Conferência.
3. Emissão.
4. Assinatura.
5. Entrega.

Prazo

Até cinco dias úteis.

Forma de prestação

Presencial.

Taxa

Gratuito.

Unidade responsável

Secretaria Escolar.

Padrão de qualidade

- emissão correta;
- preservação das informações;
- cumprimento do prazo.

Canal para manifestações

Ouvidoria Municipal.

SERVIÇO 29

Emissão de Declaração Escolar

Descrição

Documento que comprova vínculo escolar do estudante.

Finalidade

Comprovação perante outras instituições.

Público-alvo

Estudantes.

Requisitos

Estar regularmente matriculado.

Documentos necessários

Documento oficial do responsável.

Forma de acesso

Presencial.

Etapas

Solicitação.

Emissão.

Entrega.

Prazo

Até dois dias úteis.

Forma de prestação

Presencial.

Taxa

Gratuito.

Unidade responsável

Secretaria Escolar.

Padrão de qualidade

- rapidez;
- autenticidade;
- clareza.

SERVIÇO 30

Transporte Escolar

Descrição

Disponibilização de transporte aos estudantes da Rede Municipal, observados os critérios estabelecidos pela legislação e pela Administração Municipal.

Finalidade

Garantir o acesso dos estudantes às unidades escolares.

Público-alvo

Alunos da Rede Municipal.

Requisitos

Atender aos critérios do programa.

Documentos necessários

- Documento do estudante.
- Comprovante de residência.

Forma de acesso

Solicitação junto à Secretaria.

Etapas

1 Cadastro.

2 Análise.

3 Inclusão na rota.

4 Comunicação.

Prazo

Conforme disponibilidade.

Forma de prestação

Presencial.

Taxa

Gratuito.

Unidade responsável

Coordenação do Transporte Escolar.

Padrão de qualidade

- segurança;
- pontualidade;
- veículos em condições de uso.

SERVIÇO 31

Descrição

Fornecimento de alimentação aos estudantes matriculados na Rede Municipal de Ensino, observando os padrões nutricionais definidos pelo Programa Nacional de Alimentação Escolar (PNAE).

Finalidade

Contribuir para o desenvolvimento, aprendizagem e permanência dos estudantes na escola.

Público-alvo

Alunos regularmente matriculados na Rede Municipal.

Forma de prestação

Durante o período letivo.

Unidade responsável

Coordenação da Alimentação Escolar.

Padrão de qualidade

- alimentação saudável;
- controle nutricional;
- respeito às restrições alimentares quando devidamente comprovadas.

SERVIÇO 32

Atendimento Educacional Especializado (AEE)

Descrição

Serviço destinado ao atendimento complementar ou suplementar de estudantes público-alvo da educação especial, conforme a política nacional de educação inclusiva e a disponibilidade da rede municipal.

Finalidade

Promover a inclusão e apoiar o processo de aprendizagem dos estudantes com deficiência, transtorno do espectro autista (TEA) e altas habilidades/superdotação.

Público-alvo

Estudantes público-alvo da educação especial matriculados na Rede Municipal de Ensino.

Requisitos

Matrícula na Rede Municipal e atendimento aos critérios estabelecidos pela legislação e pela Secretaria Municipal de Educação.

Documentos necessários

- Documento oficial do estudante;
- Documento do responsável;
- Laudos ou documentos técnicos, quando exigidos pela legislação ou pelas normas da rede de ensino.

Forma de acesso

Encaminhamento pela unidade escolar ou solicitação à Secretaria Municipal de Educação.

Etapas do atendimento

1. Recebimento da solicitação.
2. Análise da documentação.
3. Avaliação pedagógica, quando necessária.
4. Encaminhamento ao AEE.
5. Acompanhamento do estudante.

Prazo máximo

Conforme disponibilidade do serviço e organização da rede municipal.

Forma de prestação

Presencial.

Local de atendimento

Conforme definição da Secretaria Municipal de Educação.

Horário

Conforme cronograma da unidade responsável.

Taxa

Gratuito.

Base legal

Lei nº 9.394/1996, Política Nacional de Educação Especial e demais normas aplicáveis.

Unidade responsável

Secretaria Municipal de Educação.

Como acompanhar

Diretamente junto à unidade escolar ou à Secretaria Municipal de Educação.

Padrão de qualidade

- atendimento inclusivo;
- respeito às necessidades individuais do estudante;
- acompanhamento pedagógico contínuo;
- articulação com a equipe escolar e a família.

Canal para manifestações

Ouvidoria Municipal.

CONSIDERAÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

A Secretaria Municipal de Educação compromete-se a promover uma educação pública de qualidade, pautada pelos princípios da equidade, inclusão, transparência e valorização do processo de ensino e aprendizagem.

Os serviços descritos nesta Carta poderão ser ampliados ou atualizados em razão de alterações na legislação educacional, na estrutura da rede municipal ou na implementação de novos programas e políticas públicas.

CAPÍTULO VI

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

6.1 Finalidade

A Secretaria Municipal de Assistência Social é o órgão responsável pelo planejamento, coordenação, execução e monitoramento da Política Municipal de Assistência Social, promovendo ações de proteção social, fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, inclusão social e garantia dos direitos socioassistenciais, conforme os princípios do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

6.2 Competências

Compete à Secretaria Municipal de Assistência Social:

- coordenar a Política Municipal de Assistência Social;
- administrar os serviços do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS);
- executar programas, projetos e benefícios socioassistenciais;
- coordenar o Cadastro Único para Programas Sociais;
- acompanhar famílias em situação de vulnerabilidade social;
- promover ações voltadas à criança, ao adolescente, à pessoa idosa e à pessoa com deficiência;
- articular a rede de proteção social do Município;
- acompanhar os programas de transferência de renda.

SERVIÇO 33

Inscrição e Atualização no Cadastro Único (CadÚnico)

Descrição

Serviço destinado ao cadastramento e à atualização das informações das famílias de baixa renda no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal.

Finalidade

Permitir o acesso das famílias aos programas sociais para os quais o Cadastro Único é requisito.

Público-alvo

Famílias de baixa renda que atendam aos critérios estabelecidos pelo Governo Federal.

Requisitos

Atender aos critérios definidos para inscrição no Cadastro Único.

Documentos necessários

- Documento oficial de identificação de todos os membros da família;
- CPF;
- Comprovante de residência;
- Outros documentos previstos na regulamentação do Cadastro Único.

Forma de acesso

Atendimento presencial no CRAS ou na Secretaria Municipal de Assistência Social.

Etapas do atendimento

1. Agendamento, quando necessário.
2. Entrevista com o responsável familiar.
3. Conferência da documentação.
4. Inclusão ou atualização das informações no sistema.
5. Entrega do comprovante de cadastramento.

Prazo máximo

Conforme cronograma e disponibilidade de atendimento.

Forma de prestação

Presencial.

Local de atendimento

CRAS ou Secretaria Municipal de Assistência Social.

Horário

Segunda a sexta-feira, das 7h às 13h.

Taxa

Gratuito.

Base legal

Legislação federal do Cadastro Único.

Unidade responsável

Coordenação do Cadastro Único.

Como acompanhar

Diretamente na unidade responsável.

Padrão de qualidade

- atendimento humanizado;
- sigilo das informações;
- atualização correta dos dados;
- orientação clara às famílias.

Canal para manifestações

Ouvidoria Municipal.

SERVIÇO 34

Atendimento no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS)

Descrição

Serviço de acolhimento, orientação, acompanhamento familiar e encaminhamento às políticas públicas e à rede de proteção social.

Finalidade

Fortalecer a proteção social básica e prevenir situações de vulnerabilidade e risco social.

Público-alvo

Famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade social.

Requisitos

Procura espontânea ou encaminhamento pela rede de proteção.

Documentos necessários

Documento oficial de identificação, quando necessário.

Forma de acesso

Presencial.

Etapas do atendimento

1. Acolhimento.
2. Identificação da demanda.
3. Atendimento técnico.
4. Encaminhamento aos serviços ou programas.
5. Acompanhamento, quando necessário.

Prazo máximo

Atendimento conforme organização do serviço.

Forma de prestação

Presencial.

Local de atendimento

CRAS.

Horário

Segunda a sexta-feira, das 7h às 13h.

Taxa

Gratuito.

Unidade responsável

Coordenação do CRAS.

Como acompanhar

Diretamente junto ao CRAS.

Padrão de qualidade

- acolhimento humanizado;
- atendimento individualizado;
- respeito à dignidade do usuário;
- sigilo profissional.

Canal para manifestações

Ouvidoria Municipal.

SERVIÇO 35

Concessão de Benefícios Eventuais

Descrição

Concessão de benefícios eventuais previstos na legislação municipal, destinados a atender situações temporárias de vulnerabilidade ou calamidade.

Finalidade

Garantir proteção social em situações emergenciais.

Público-alvo

Famílias em situação de vulnerabilidade social.

Requisitos

Atender aos critérios definidos em lei e na regulamentação municipal.

Documentos necessários

- Documento oficial;
- CPF;
- Comprovante de residência;
- Documentação específica conforme o benefício solicitado.

Forma de acesso

Solicitação presencial.

Etapas do atendimento

1. Recebimento da solicitação.
2. Avaliação socioassistencial.
3. Parecer técnico.
4. Concessão, quando atendidos os requisitos.
5. Entrega do benefício.

Prazo máximo

Conforme a urgência da situação e a disponibilidade administrativa.

Forma de prestação

Presencial.

Local de atendimento

Secretaria Municipal de Assistência Social.

Horário

Segunda a sexta-feira, das 7h às 13h.

Taxa

Gratuito.

Base legal

Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), regulamentação municipal e demais normas aplicáveis.

Unidade responsável

Secretaria Municipal de Assistência Social.

Como acompanhar

Mediante número do protocolo ou diretamente na Secretaria.

Padrão de qualidade

- análise técnica imparcial;
- atendimento humanizado;
- observância da legislação;
- respeito aos critérios legais.

Canal para manifestações

Ouvidoria Municipal.

SERVIÇO 36

Atendimento Psicossocial

Descrição

Atendimento realizado por equipe técnica com o objetivo de orientar, acompanhar e encaminhar indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade social.

Finalidade

Fortalecer vínculos familiares e comunitários e contribuir para a superação de situações de risco social.

Público-alvo

Famílias e indivíduos acompanhados pela rede socioassistencial.

Forma de acesso

Encaminhamento pela equipe técnica ou procura espontânea.

Documentos necessários

Documento oficial de identificação.

Etapas

1. Acolhimento.
2. Escuta qualificada.
3. Avaliação técnica.
4. Elaboração do plano de acompanhamento.
5. Encaminhamentos, quando necessários.

Prazo

Conforme agenda da equipe técnica.

Forma de prestação

Presencial.

Local

CRAS ou Secretaria Municipal de Assistência Social.

Taxa

Gratuito.

Unidade responsável

Equipe Técnica do CRAS.

Padrão de qualidade

- atendimento ético;
- respeito ao sigilo profissional;
- escuta qualificada;
- atendimento humanizado.

Canal para manifestações

Ouvidoria Municipal.

SERVIÇO 37

Orientações sobre Programas Sociais

Descrição

Prestação de informações e orientações sobre programas, benefícios e ações sociais desenvolvidos pelo Município, Estado e União.

Finalidade

Facilitar o acesso da população às políticas públicas de assistência social.

Público-alvo

População em geral.

Requisitos

Não há.

Documentos necessários

Documento oficial, quando necessário.

Forma de acesso

Atendimento presencial.

Etapas

1. Recepção.
2. Identificação da demanda.
3. Prestação das orientações.
4. Encaminhamento ao programa competente, quando necessário.

Prazo

Atendimento imediato.

Forma de prestação

Presencial.

Local

Secretaria Municipal de Assistência Social.

Horário

Segunda a sexta-feira, das 7h às 13h.

Taxa

Gratuito.

Unidade responsável

Secretaria Municipal de Assistência Social.

Como acompanhar

Não se aplica.

Padrão de qualidade

- informações claras;
- orientação atualizada;
- atendimento respeitoso e acessível.

Canal para manifestações

Ouvidoria Municipal.

CAPÍTULO VII

SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA, PECUÁRIA E PESCA

7.1 Finalidade

A Secretaria Municipal de Agricultura, Pecuária e Pesca é responsável pelo planejamento, coordenação e execução das políticas públicas voltadas ao desenvolvimento rural sustentável, ao fortalecimento da agricultura familiar, da pecuária e das atividades pesqueiras, promovendo ações de incentivo à produção, geração de renda e melhoria da qualidade de vida da população rural.

7.2 Competências

Compete à Secretaria Municipal de Agricultura, Pecuária e Pesca:

- desenvolver políticas públicas voltadas ao fortalecimento da agricultura familiar;
- prestar apoio técnico aos produtores rurais;
- incentivar a produção agrícola, pecuária e pesqueira;
- apoiar programas de convivência com o semiárido;
- promover ações de mecanização agrícola;
- incentivar o associativismo e o cooperativismo;
- articular programas com os governos estadual e federal;
- executar programas de desenvolvimento rural sustentável.

SERVIÇO 38

Atendimento ao Produtor Rural

Descrição

Prestação de orientações técnicas e administrativas aos produtores rurais sobre programas, projetos e serviços disponibilizados pelo Município e por outros entes governamentais.

Finalidade

Promover o desenvolvimento das atividades rurais e ampliar o acesso às políticas públicas.

Público-alvo

Agricultores familiares, pecuaristas, pescadores e demais produtores rurais.

Requisitos

Ser produtor rural ou representante legal.

Documentos necessários

- Documento oficial de identificação;
- CPF;
- Comprovante de residência, quando necessário.

Forma de acesso

Atendimento presencial na Secretaria.

Etapas do atendimento

1. Recepção do produtor.
2. Identificação da demanda.
3. Prestação das orientações.
4. Encaminhamento aos programas ou serviços, quando necessário.

Prazo máximo

Atendimento imediato, sempre que possível.

Forma de prestação

Presencial.

Local de atendimento

Secretaria Municipal de Agricultura, Pecuária e Pesca.

Horário

Segunda a sexta-feira, das 07h00 às 13h00.

Taxa

Gratuito.

Base legal

Legislação municipal aplicável e programas governamentais vigentes.

Unidade responsável

Secretaria Municipal de Agricultura, Pecuária e Pesca.

Como acompanhar

Diretamente na Secretaria.

Padrão de qualidade

- atendimento técnico qualificado;
- informações atualizadas;
- orientação clara e objetiva;
- tratamento respeitoso e igualitário.

Canal para manifestações

Ouvidoria Municipal.

SERVIÇO 39

Apoio ao Corte de Terra

Descrição

Serviço de apoio aos produtores rurais por meio da preparação do solo para o plantio, conforme disponibilidade de equipamentos, cronograma e regulamentação municipal.

Finalidade

Incentivar a produção agrícola e fortalecer a agricultura familiar.

Público-alvo

Produtores rurais do Município.

Requisitos

Atender aos critérios estabelecidos pela Secretaria.

Documentos necessários

- Documento oficial;
- CPF;
- Comprovante de residência;
- Cadastro do produtor, quando exigido.

Forma de acesso

Solicitação presencial.

Etapas do atendimento

1. Recebimento da solicitação.
2. Análise dos requisitos.
3. Inclusão no cronograma.
4. Execução do serviço.
5. Registro da conclusão.

Prazo máximo

Conforme cronograma e disponibilidade operacional.

Forma de prestação

Presencial, com execução em campo.

Local

Propriedade rural do solicitante.

Taxa

Conforme legislação municipal, quando houver previsão de cobrança.

Unidade responsável

Coordenação de Desenvolvimento Rural.

Como acompanhar

Na Secretaria Municipal de Agricultura.

Padrão de qualidade

- atendimento por ordem de programação;
- transparência nos critérios de atendimento;
- execução segura e eficiente.

Canal para manifestações

Ouvidoria Municipal.

SERVIÇO 40

Distribuição de Sementes e Insumos (quando houver programa)

Descrição

Distribuição de sementes ou insumos agrícolas vinculados a programas municipais, estaduais ou federais.

Finalidade

Estimular a produção agrícola e apoiar os pequenos produtores.

Público-alvo

Agricultores familiares e produtores enquadrados nos critérios do programa.

Requisitos

Atender aos critérios estabelecidos no respectivo programa.

Documentos necessários

- Documento oficial;
- CPF;
- Cadastro do produtor, quando necessário.

Forma de acesso

Solicitação junto à Secretaria.

Etapas do atendimento

1. Divulgação do programa.
2. Recebimento das inscrições.
3. Análise dos requisitos.
4. Distribuição dos insumos.
5. Registro dos beneficiários.

Prazo máximo

Conforme cronograma do programa.

Forma de prestação

Presencial.

Taxa

Gratuito, salvo disposição específica do programa.

Unidade responsável

Secretaria Municipal de Agricultura, Pecuária e Pesca.

Padrão de qualidade

- igualdade no atendimento;
- transparência na seleção dos beneficiários;
- controle da distribuição.

Canal para manifestações

Ouvidoria Municipal.

SERVIÇO 41

Apoio à Emissão de Documentação Rural

Orientação e encaminhamento para emissão de documentos relacionados às atividades rurais, conforme competência do Município e parcerias institucionais.

Finalidade

Facilitar o acesso dos produtores rurais à documentação necessária para participação em programas e políticas públicas.

Público-alvo

Produtores rurais do Município.

Requisitos

Conforme o documento solicitado.

Documentos necessários

Variam de acordo com o procedimento.

Forma de acesso

Presencial.

Etapas do atendimento

1. Recepção.
2. Conferência documental.
3. Orientação ou encaminhamento.
4. Conclusão do atendimento.

Prazo máximo

Conforme o tipo de documento e o órgão responsável.

Forma de prestação

Presencial.

Unidade responsável

Secretaria Municipal de Agricultura, Pecuária e Pesca.

Padrão de qualidade

- orientação adequada;
- informações atualizadas;
- atendimento humanizado.

Canal para manifestações

Ouvidoria Municipal.

SERVIÇO 42

Apoio aos Programas de Desenvolvimento Rural

Descrição

Prestação de apoio aos produtores para participação em programas e projetos de desenvolvimento rural implementados pelo Município ou em parceria com outras instituições.

Finalidade

Promover o fortalecimento da produção rural, a geração de renda e o desenvolvimento sustentável.

Público-alvo

Produtores rurais e suas organizações.

Requisitos

Conforme critérios estabelecidos em cada programa.

Documentos necessários

Os definidos pelo programa correspondente.

Forma de acesso

Presencialmente na Secretaria.

Etapas do atendimento

1. Divulgação do programa.
2. Inscrição dos interessados.
3. Análise dos requisitos.
4. Encaminhamento ou execução das ações.
5. Acompanhamento.

Prazo máximo

Conforme cronograma do programa.

Forma de prestação

Presencial e em campo, quando aplicável.

Unidade responsável

Secretaria Municipal de Agricultura, Pecuária e Pesca.

Padrão de qualidade

- transparência;
- igualdade de acesso;
- acompanhamento técnico;
- eficiência na execução.

Canal para manifestações

Ouvidoria Municipal.

CAPÍTULO VIII

SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS URBANOS

8.1 Finalidade

A Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços Urbanos é responsável pelo planejamento, coordenação, execução e fiscalização das obras públicas, da infraestrutura urbana e rural, da manutenção dos bens públicos e da prestação dos serviços urbanos essenciais, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida da população e para o desenvolvimento sustentável do Município.

8.2 Competências

Compete à Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços Urbanos:

- executar obras públicas municipais;
- manter e conservar vias urbanas e estradas vicinais;
- administrar os serviços de limpeza urbana;
- coordenar a coleta de resíduos sólidos;
- manter a iluminação pública;
- conservar prédios públicos, praças e jardins;
- executar serviços de drenagem urbana;
- fiscalizar a execução de obras públicas;
- apoiar ações de defesa civil no âmbito municipal.

SERVIÇO 43

Solicitação de Manutenção da Iluminação Pública

Descrição

Serviço destinado ao recebimento de solicitações para manutenção corretiva da iluminação pública, incluindo substituição de lâmpadas, reatores, relés, luminárias e demais componentes.

Finalidade

Garantir iluminação adequada das vias públicas e maior segurança à população.

Público-alvo

Toda a população.

Requisitos

Informar corretamente o local onde se encontra o problema.

Documentos necessários

Documento oficial apenas quando solicitado.

Forma de acesso

- Atendimento presencial;
- Protocolo administrativo;
- Outros canais disponibilizados pela Prefeitura.

Etapas

1. Recebimento da solicitação.
2. Registro.
3. Vistoria técnica.
4. Programação do serviço.
5. Execução.
6. Encerramento da ordem de serviço.

Prazo máximo

Conforme cronograma da Secretaria e disponibilidade operacional.

Forma de prestação

Presencial, mediante execução em campo.

Local

Vias públicas do Município.

Horário

Expediente da Secretaria.

Taxa

Gratuito.

Unidade responsável

Departamento de Iluminação Pública.

Como acompanhar

Mediante número do protocolo.

Padrão de qualidade

- atendimento por ordem de solicitação;
- execução segura;
- utilização de materiais adequados;
- registro da conclusão do serviço.

Canal para manifestações

Ouvidoria Municipal.

SERVIÇO 44

Solicitação de Limpeza Urbana

Descrição

Recebimento de solicitações relacionadas à limpeza de áreas públicas, remoção de pequenos entulhos em locais públicos, capinação e varrição.

Finalidade

Manter a cidade limpa e contribuir para a saúde pública.

Público-alvo

Toda a população.

Requisitos

Identificação do local.

Documentos necessários

Não há.

Forma de acesso

Presencialmente ou mediante protocolo.

Etapas

1. Recebimento da solicitação.
2. Registro.
3. Programação.
4. Execução.
5. Fiscalização.

Prazo

Conforme cronograma.

Forma de prestação

Execução em campo.

Local

Áreas públicas municipais.

Taxa

Gratuito.

Unidade responsável

Departamento de Limpeza Urbana.

Padrão de qualidade

- execução conforme cronograma;
- respeito às normas ambientais;
- utilização de equipamentos adequados.

Canal para manifestações

Ouvidoria Municipal.

SERVIÇO 45

Recuperação de Estradas Vicinais

Descrição

Serviço destinado à manutenção, recuperação e conservação das estradas vicinais sob responsabilidade do Município.

Finalidade

Garantir melhores condições de tráfego para moradores da zona rural e transporte da produção agrícola.

Público-alvo

Comunidades rurais.

Requisitos

Solicitação ou programação da Secretaria.

Forma de acesso

Presencialmente.

Documentos necessários

Não há.

Etapas

1. Recebimento da demanda.
2. Vistoria técnica.
3. Planejamento.
4. Inclusão no cronograma.
5. Execução.
6. Fiscalização.

Prazo

Conforme disponibilidade orçamentária e cronograma.

Forma de prestação

Execução em campo.

Local

Zona Rural.

Taxa

Gratuito.

Unidade responsável

Departamento de Obras.

Padrão de qualidade

- segurança;
- qualidade dos serviços;
- prioridade às situações emergenciais.

Canal para manifestações

Ouvidoria Municipal.

SERVIÇO 46

Manutenção de Vias Urbanas

Descrição

Serviço destinado à recuperação e conservação das vias públicas municipais, incluindo operação tapa-buracos, nivelamento e pequenos reparos.

Finalidade

Garantir melhores condições de mobilidade urbana.

Público-alvo

Toda a população.

Forma de acesso

Solicitação presencial ou programação da Secretaria.

Etapas

1. Solicitação.
2. Vistoria.
3. Programação.
4. Execução.
5. Fiscalização.

Prazo

Conforme cronograma.

Forma de prestação

Execução em campo.

Unidade responsável

Departamento de Obras.

Padrão de qualidade

- qualidade técnica;
- segurança;
- observância das normas de engenharia.

Canal para manifestações

Ouvidoria Municipal.

SERVIÇO 47

Conservação de Praças e Espaços Públicos

Descrição

Serviço destinado à manutenção preventiva e corretiva de praças, jardins e demais espaços públicos municipais.

Finalidade

Assegurar ambientes públicos limpos, seguros e adequados para utilização da população.

Público-alvo

Toda a população.

Forma de acesso

Programação da Secretaria ou solicitação da comunidade.

Etapas

1. Recebimento da demanda.
2. Vistoria.
3. Planejamento.
4. Execução.
5. Fiscalização.

Prazo

Conforme cronograma.

Forma de prestação

Execução em campo.

Unidade responsável

Departamento de Serviços Urbanos.

Padrão de qualidade

- conservação permanente;
- segurança;
- limpeza;
- acessibilidade.

Canal para manifestações

Ouvidoria Municipal.

SERVIÇO 48

Solicitação de Pequenos Reparos em Prédios Públicos

Descrição

Serviço destinado ao recebimento e atendimento de solicitações de manutenção predial em imóveis públicos municipais.

Finalidade

Assegurar a conservação das edificações públicas e a continuidade da prestação dos serviços à população.

Público-alvo

Órgãos públicos municipais.

Forma de acesso

Solicitação administrativa.

Etapas

1. Recebimento.
2. Vistoria.
3. Orçamento.
4. Programação.
5. Execução.

Prazo

Conforme disponibilidade.

Forma de prestação

Execução em campo.

Unidade responsável

Departamento de Manutenção Predial.

Padrão de qualidade

- segurança;
- economicidade;
- eficiência.

Canal para manifestações

Ouvidoria Municipal.

CAPÍTULO IX

SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA

9.1 Finalidade

A Secretaria Municipal de Cultura é responsável por planejar, coordenar, executar e incentivar as políticas públicas culturais do Município, promovendo a valorização da identidade local, do patrimônio histórico e cultural, das manifestações artísticas e da participação da comunidade nas atividades culturais.

9.2 Competências

Compete à Secretaria Municipal de Cultura:

- formular e executar a política municipal de cultura;
- incentivar manifestações culturais locais;
- preservar o patrimônio histórico e cultural;
- apoiar artistas, grupos culturais e artesãos;
- promover eventos culturais;
- incentivar projetos culturais;
- desenvolver ações de educação patrimonial;
- captar recursos para programas culturais.

SERVIÇO 49

Apoio a Eventos Culturais

Descrição

Serviço destinado ao apoio institucional para realização de eventos culturais promovidos por artistas, grupos, entidades e comunidades do Município.

Finalidade

Fortalecer as manifestações culturais e incentivar a produção artística local.

Público-alvo

Artistas, grupos culturais, associações e instituições.

Requisitos

Apresentar proposta cultural conforme regulamentação municipal.

Documentos necessários

- Documento oficial;
- CPF ou CNPJ;
- Projeto ou proposta do evento.

Forma de acesso

Solicitação junto à Secretaria.

Etapas

1. Recebimento da solicitação;
2. Análise técnica;
3. Verificação da disponibilidade orçamentária;
4. Aprovação, quando cabível;
5. Execução do apoio.

Prazo

Conforme cronograma dos eventos.

Forma de prestação

Presencial.

Local

Secretaria Municipal de Cultura.

Horário

Segunda a sexta-feira, das 07h00 às 13h00.

Taxa

Gratuito.

Unidade responsável

Secretaria Municipal de Cultura.

Como acompanhar

Mediante número do protocolo.

Padrão de qualidade

- igualdade de acesso aos programas;
- transparência na seleção;
- valorização da cultura local;
- atendimento respeitoso.

Canal para manifestações

Ouvidoria Municipal.

SERVIÇO 50

Cadastro de Artistas e Agentes Culturais

Descrição

Serviço destinado ao cadastramento de artistas, grupos culturais, artesãos e agentes culturais do Município.

Finalidade

Manter banco de dados atualizado para participação em programas, editais e eventos culturais.

Público-alvo

Artistas e agentes culturais.

Requisitos

Exercer atividade cultural no Município.

Documentos necessários

- Documento oficial;
- CPF;
- Comprovante de residência;
- Comprovação da atividade cultural, quando exigida.

Forma de acesso

Presencial.

Etapas

1. Recepção da documentação;
2. Conferência;
3. Cadastro;
4. Homologação;
5. Inclusão no banco de dados.

Prazo

Até 10 dias úteis.

Forma de prestação

Presencial.

Unidade responsável

Departamento de Cultura.

Padrão de qualidade

- atualização permanente do cadastro;
- transparência;
- segurança das informações.

Canal para manifestações

Ouvidoria Municipal.

SERVIÇO 51

Incentivo à Cultura Popular

Descrição

Promoção e apoio às manifestações da cultura popular, incluindo festas tradicionais, apresentações artísticas, artesanato, música, dança e demais expressões culturais.

Finalidade

Preservar e fortalecer a identidade cultural do Município.

Público-alvo

Comunidade em geral.

Forma de acesso

Participação nas ações promovidas pela Secretaria.

Etapas

1. Planejamento das ações;
2. Divulgação;
3. Execução;
4. Avaliação.

Prazo

Conforme calendário cultural.

Forma de prestação

Presencial.

Taxa

Gratuito.

Unidade responsável

Secretaria Municipal de Cultura.

Padrão de qualidade

- valorização da cultura local;
- ampla divulgação;
- participação comunitária.

Canal para manifestações

Ouvidoria Municipal.

SERVIÇO 52

Apoio a Projetos Culturais

Descrição

Serviço destinado ao recebimento, análise e apoio institucional a projetos culturais, observadas a legislação vigente e a disponibilidade orçamentária.

Finalidade

Estimular a produção artística e cultural no Município.

Público-alvo

Artistas, grupos e instituições culturais.

Requisitos

Projeto cultural apresentado conforme edital ou regulamento.

Documentos necessários

Conforme instrumento de seleção.

Forma de acesso

Protocolo junto à Secretaria.

Etapas

1. Inscrição;
2. Análise;
3. Seleção;
4. Divulgação do resultado;
5. Execução.

Prazo

Conforme edital.

Forma de prestação

Presencial.

Unidade responsável

Secretaria Municipal de Cultura.

Padrão de qualidade

- impessoalidade;
- transparência;
- observância da legislação.

Canal para manifestações

Ouvidoria Municipal.

Considerações da Secretaria

A Secretaria Municipal de Cultura desenvolverá suas ações em consonância com as políticas públicas de cultura, buscando democratizar o acesso às atividades culturais, preservar o patrimônio histórico e incentivar a produção artística local.

As ações culturais poderão ser executadas diretamente pelo Município ou em parceria com órgãos públicos, instituições privadas e organizações da sociedade civil, observada a legislação vigente.

CAPÍTULO X

SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO, ESPORTE E LAZER

10.1 Finalidade

A Secretaria Municipal de Turismo, Esporte e Lazer é responsável por formular, coordenar e executar políticas públicas voltadas ao desenvolvimento do turismo, ao incentivo às práticas esportivas e à promoção do lazer, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida da população e para o fortalecimento do potencial turístico do Município.

10.2 Competências

Compete à Secretaria:

- promover o turismo local;
- apoiar eventos esportivos;
- incentivar práticas esportivas;
- administrar espaços esportivos municipais;
- desenvolver projetos de lazer;
- apoiar competições esportivas;
- fomentar o turismo sustentável;
- divulgar os atrativos turísticos do Município.

SERVIÇO 53

Utilização de Espaços Esportivos Municipais

Descrição

Disponibilização de ginásios, quadras e demais equipamentos esportivos municipais para atividades esportivas, recreativas e comunitárias.

Finalidade

Incentivar a prática esportiva e promover a integração social.

Público-alvo

Comunidade em geral, associações, equipes esportivas e instituições.

Requisitos

Solicitação prévia e disponibilidade do espaço.

Documentos necessários

Documento oficial do responsável, quando necessário.

Forma de acesso

Solicitação junto à Secretaria.

Etapas

1. Recebimento da solicitação.
2. Verificação da disponibilidade.
3. Autorização.
4. Utilização do espaço.

Prazo

Conforme agenda dos equipamentos.

Forma de prestação

Presencial.

Local

Equipamentos esportivos municipais.

Horário

Conforme regulamento de funcionamento.

Taxa

Gratuito, salvo disposição legal em contrário.

Unidade responsável

Secretaria Municipal de Turismo, Esporte e Lazer.

Como acompanhar

Contato direto com a Secretaria.

Padrão de qualidade

- igualdade de acesso;
- conservação dos equipamentos;
- segurança dos usuários;
- organização da agenda.

Canal para manifestações

Ouvidoria Municipal.

SERVIÇO 54

Apoio a Eventos Esportivos

Descrição

Serviço destinado ao apoio institucional para realização de competições, torneios, campeonatos e demais eventos esportivos de interesse público.

Finalidade

Estimular a prática esportiva e promover a integração da comunidade.

Público-alvo

Associações esportivas, escolas, equipes e entidades.

Forma de acesso

Solicitação mediante protocolo.

Etapas

1. Protocolo da solicitação.
2. Análise técnica.
3. Verificação da disponibilidade.
4. Autorização e apoio, quando cabível.

Prazo

Conforme calendário esportivo.

Padrão de qualidade

- transparência;
- impessoalidade;
- incentivo ao esporte;
- atendimento igualitário.

Canal para manifestações

Ouvidoria Municipal.

CAPÍTULO XI

SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS

11.1 Finalidade

A Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Recursos Hídricos é responsável pelo planejamento, coordenação, execução e fiscalização das políticas públicas voltadas à proteção ambiental, ao uso sustentável dos recursos naturais, à educação ambiental e à preservação do patrimônio ambiental do Município.

Sua atuação busca promover o desenvolvimento sustentável, conciliando crescimento econômico, preservação ambiental e qualidade de vida da população.

11.2 Competências

Compete à Secretaria:

- formular a política municipal de meio ambiente;
- promover ações de educação ambiental;
- apoiar projetos de preservação ambiental;
- acompanhar ações relacionadas aos recursos hídricos;
- apoiar campanhas de arborização;
- incentivar o uso sustentável dos recursos naturais;
- apoiar programas ambientais desenvolvidos em parceria com órgãos estaduais e federais;
- fiscalizar, quando previsto na legislação municipal.

SERVIÇO 55

Educação Ambiental

Descrição

Promoção de ações educativas destinadas à conscientização da população sobre preservação ambiental, uso racional dos recursos naturais e desenvolvimento sustentável.

Finalidade

Fortalecer a educação ambiental no Município.

Público-alvo

População em geral, escolas, associações e instituições.

Requisitos

Não há.

Documentos necessários

Não há.

Forma de acesso

Participação nas atividades promovidas pela Secretaria.

Etapas

1. Planejamento das ações.
2. Divulgação.
3. Realização das atividades.
4. Avaliação.

Prazo

Conforme calendário anual.

Forma de prestação

Presencial.

Local

Conforme programação da Secretaria.

Horário

Conforme cronograma.

Taxa

Gratuito.

Unidade responsável

Secretaria Municipal de Meio Ambiente.

Padrão de qualidade

- linguagem acessível;
- incentivo à participação social;
- respeito às normas ambientais.

Canal para manifestações

Ouvidoria Municipal.

SERVIÇO 56

Apoio a Programas de Arborização

Descrição

Desenvolvimento de ações voltadas ao plantio, preservação e manutenção da arborização urbana.

Finalidade

Contribuir para melhoria da qualidade ambiental do Município.

Público-alvo

Comunidade em geral.

Forma de acesso

Solicitação junto à Secretaria ou participação em campanhas.

Prazo

Conforme cronograma anual.

Forma de prestação

Presencial.

Unidade responsável

Secretaria Municipal de Meio Ambiente.

Padrão de qualidade

- planejamento técnico;
- preservação das espécies;
- incentivo à participação comunitária.

Canal para manifestações

Ouvidoria Municipal.

SERVIÇO 57

Orientações Ambientais

Descrição

Prestação de informações e orientações relacionadas à legislação ambiental, preservação dos recursos naturais e boas práticas ambientais.

Público-alvo

População em geral.

Forma de acesso

Presencial.

Prazo

Atendimento imediato.

Unidade responsável

Secretaria Municipal de Meio Ambiente.

Padrão de qualidade

- informações atualizadas;
- atendimento técnico;
- linguagem clara.

Canal para manifestações

Ouvidoria Municipal.

CAPÍTULO XII

SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

12.1 Finalidade

A Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico é responsável por promover ações voltadas ao fortalecimento da economia local, ao incentivo ao empreendedorismo, à geração de emprego e renda e ao desenvolvimento sustentável do Município.

12.2 Competências

Compete à Secretaria:

- incentivar o empreendedorismo;
- apoiar microempreendedores;
- desenvolver políticas de geração de emprego e renda;
- apoiar cursos de qualificação profissional;
- incentivar investimentos no Município;
- promover parcerias institucionais.

SERVIÇO 58

Orientação ao Empreendedor

Descrição

Prestação de informações e orientações sobre empreendedorismo, formalização de negócios e programas de incentivo ao desenvolvimento econômico.

Público-alvo

Empreendedores e população interessada.

Forma de acesso

Presencial.

Prazo

Atendimento imediato.

Unidade responsável

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico.

Padrão de qualidade

- informações atualizadas;
- atendimento técnico;
- incentivo ao desenvolvimento local.

Canal para manifestações

Ouvidoria Municipal.

SERVIÇO 59

Apoio à Qualificação Profissional

Descrição

Promoção e divulgação de cursos, oficinas e capacitações voltadas ao desenvolvimento profissional da população.

Público-alvo

População em geral.

Forma de acesso

Inscrição conforme divulgação.

Prazo

Conforme cronograma dos cursos.

Unidade responsável

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico.

Padrão de qualidade

- igualdade de acesso;
- ampla divulgação;
- transparência na seleção.

Canal para manifestações

Ouvidoria Municipal.

CAPÍTULO XIII

OUVIDORIA MUNICIPAL

13.1 Finalidade

A Ouvidoria Municipal constitui o principal canal de comunicação entre a sociedade e a Administração Pública, destinado ao recebimento, análise, encaminhamento e acompanhamento das manifestações dos usuários dos serviços públicos.

Seu objetivo é contribuir para o aperfeiçoamento contínuo da gestão pública, fortalecendo a transparência, a participação social e o controle da qualidade dos serviços prestados.

13.2 Competências

Compete à Ouvidoria:

- receber manifestações dos cidadãos;
- analisar e encaminhar as demandas aos setores competentes;
- acompanhar a tramitação das manifestações;
- responder aos usuários dentro dos prazos legais;
- produzir relatórios gerenciais;
- sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos.

Tipos de manifestações

O cidadão poderá registrar:

Reclamação

Manifestação de insatisfação relativa à prestação de serviço público.

Denúncia

Comunicação de possível irregularidade ou ilegalidade.

Sugestão

Proposta para aperfeiçoamento dos serviços públicos.

Solicitação

Pedido de providência ou atendimento.

Elogio

Reconhecimento pela qualidade do atendimento ou do serviço prestado.

Como registrar uma manifestação

O usuário poderá registrar manifestação:

- presencialmente;
- pela Ouvidoria eletrônica;
- por outros canais oficiais disponibilizados pelo Município.

Prazo para resposta

As manifestações serão respondidas observando os prazos previstos na Lei Federal nº 13.460/2017 e na regulamentação aplicável.

Fluxo do atendimento

Recebimento da manifestação

↓

Registro no sistema

↓

Análise

↓

Encaminhamento ao setor competente

↓

Resposta técnica

↓

Resposta ao cidadão

↓

Encerramento

Padrão de qualidade

A Ouvidoria compromete-se a:

- atender com imparcialidade;
- garantir o sigilo das informações quando cabível;
- observar os prazos legais;
- manter linguagem clara e objetiva;
- acompanhar todas as manifestações até sua conclusão.

Canal eletrônico

Ouvidoria Municipal

https://prefeituradeipueira.ageassessoria.com.br/c/9aba5df8-8495-47d8-b703-be733ebfcb7a

CAPÍTULO XIV

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – e-SIC

14.1 Finalidade

O Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) é o canal oficial destinado ao recebimento e processamento dos pedidos de acesso às informações públicas produzidas ou custodiadas pela Prefeitura Municipal de Ipueira, assegurando o exercício do direito constitucional de acesso à informação.

O serviço é prestado em conformidade com a Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), observando os princípios da publicidade, transparência, eficiência e controle social.

14.2 Quem pode solicitar?

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá solicitar informações públicas, independentemente da apresentação de justificativa, ressalvadas as hipóteses legais de sigilo.

14.3 Como solicitar?

O pedido poderá ser apresentado:

- Presencialmente;
- Por meio do Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC);
- Pelos canais oficiais disponibilizados pela Prefeitura.

14.4 Prazo para resposta

Os pedidos de acesso à informação serão respondidos nos prazos estabelecidos pela Lei Federal nº 12.527/2011, podendo ser prorrogados nas hipóteses legalmente previstas.

14.5 Canal eletrônico (**e-SIC**)

https://prefeituradeipueira.ageassessoria.com.br/c/78fd212a-a6ce-4676-892e-36fcaf5b033e

CAPÍTULO XV

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

A Prefeitura Municipal de Ipueira reconhece a importância da participação da sociedade na melhoria contínua dos serviços públicos.

Os cidadãos poderão contribuir para o aperfeiçoamento da Administração Pública por meio da avaliação dos serviços prestados, utilizando os canais oficiais de atendimento e a Ouvidoria Municipal.

As manifestações recebidas serão utilizadas para identificar oportunidades de melhoria, aperfeiçoar procedimentos administrativos e elevar a qualidade do atendimento ao público.

Instrumentos de avaliação

A avaliação dos serviços poderá ocorrer por meio de:

- pesquisas de satisfação;
- manifestações registradas na Ouvidoria;
- sugestões apresentadas pelos usuários;
- indicadores de desempenho dos serviços;
- avaliação periódica dos processos administrativos.

CAPÍTULO XVI

ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

A presente Carta de Serviços será revisada periodicamente para garantir a atualização das informações disponibilizadas à população.

A revisão ocorrerá, preferencialmente:

- anualmente;
- sempre que houver alteração na estrutura administrativa;
- quando forem criados, modificados ou extintos serviços públicos;
- quando houver alterações relevantes na legislação aplicável.

As versões atualizadas permanecerão disponíveis para consulta no Portal do Município.

CAPÍTULO XVII

DISPOSIÇÕES FINAIS

A Carta de Serviços ao Usuário da Prefeitura Municipal de Ipueira constitui instrumento permanente de transparência, cidadania e fortalecimento da relação entre a Administração Pública e a sociedade.

Seu objetivo é facilitar o acesso da população aos serviços públicos municipais, divulgar os direitos dos usuários, promover a melhoria contínua da gestão e incentivar a participação social na avaliação dos serviços prestados.

Os serviços descritos neste documento poderão ser alterados em razão de mudanças na legislação, na estrutura administrativa, na disponibilidade orçamentária ou em programas governamentais, comprometendo-se a Administração Municipal a manter esta Carta permanentemente atualizada.

REFERÊNCIAS NORMATIVAS

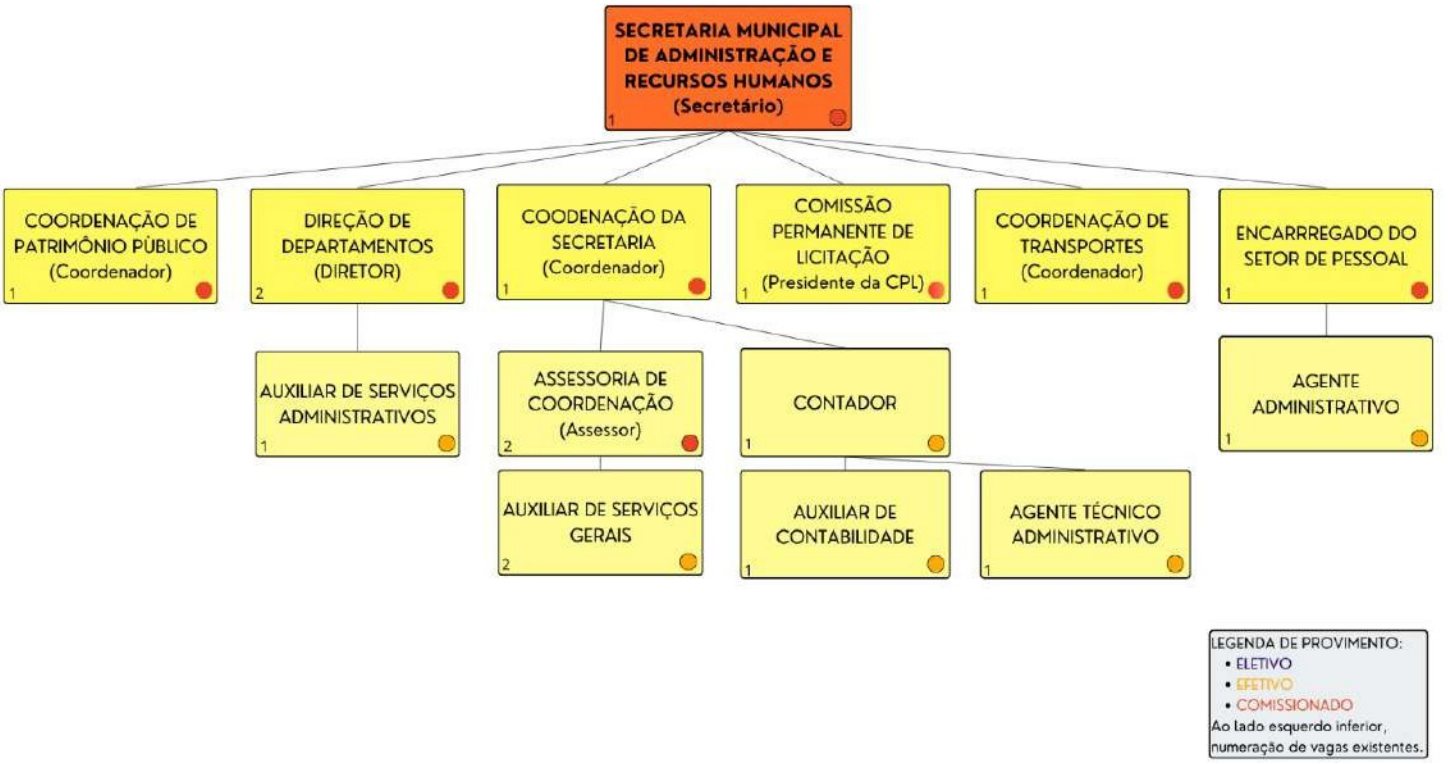
- Constituição da República Federativa do Brasil de 1988;
- Lei Federal nº 13.460/2017;
- Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação);
- Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais);
- Lei Complementar nº 101/2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal);
- Lei Orgânica do Município de Ipueira;
- Lei Municipal que dispõe sobre a Estrutura Administrativa do Poder Executivo;
- Demais normas aplicáveis.

ANEXOS

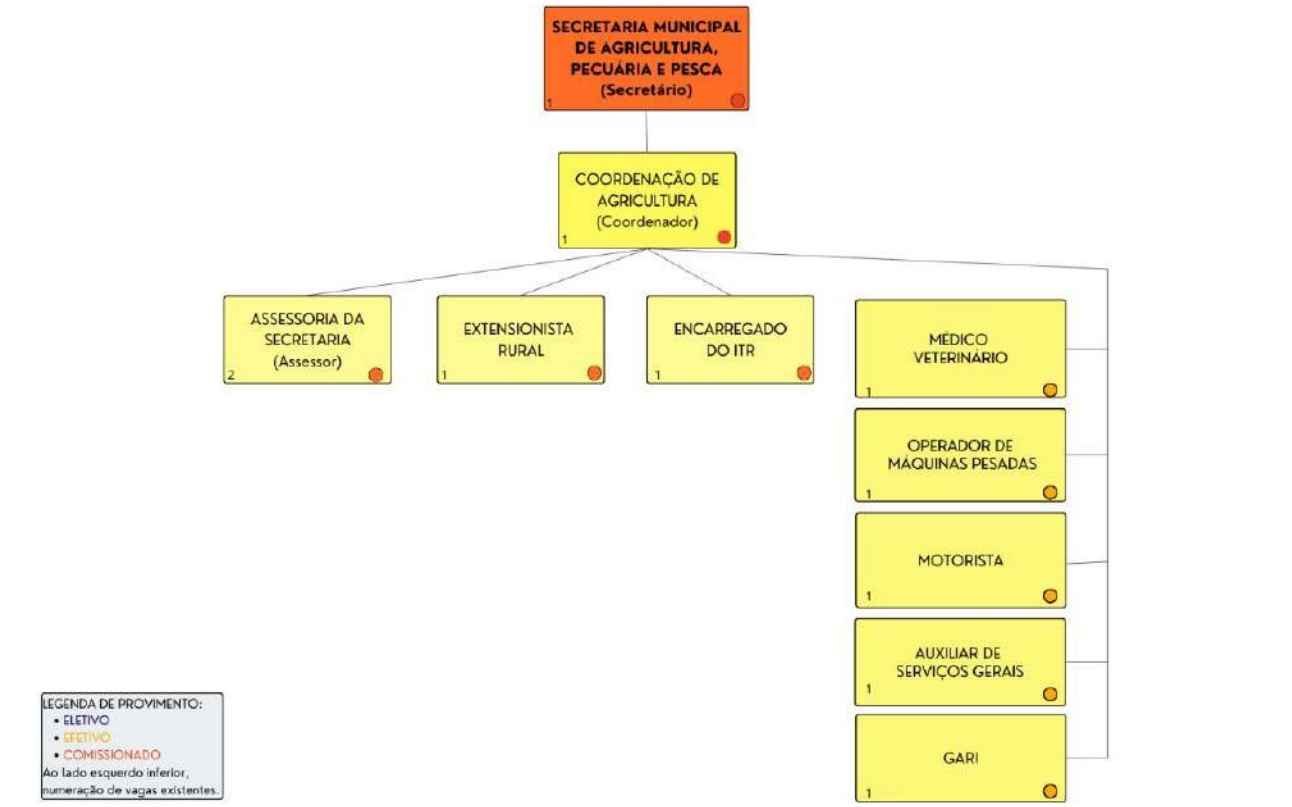
Anexo I – Organograma da Estrutura Administrativa



Organograma da Estrutura Organizacional da Secretaria Municipal de Administração e Recursos Humanos



Organograma da Estrutura Organizacional da Secretaria Municipal de Agricultura, Pecuária e Pesca



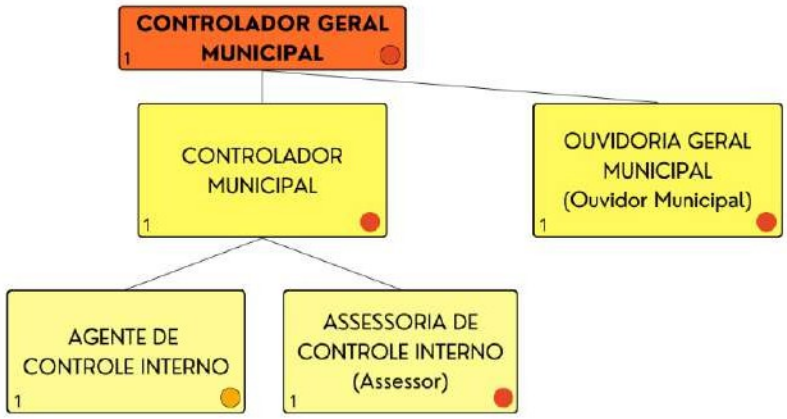
Organograma da Estrutura Organizacional da Secretaria Municipal de Assistência Social



LEGENDA DE PROVIMENTO:
- ELETIVO
- EFETIVO
- COMISSIONADO

Ao lado esquerdo inferior, numeração de vagas existentes.

Organograma da Estrutura Organizacional da Controladoria Geral Municipal



LEGENDA DE PROVIMENTO:
- ELETIVO
- EFETIVO
- COMISSIONADO

Ao lado esquerdo inferior, numeração de vagas existentes.

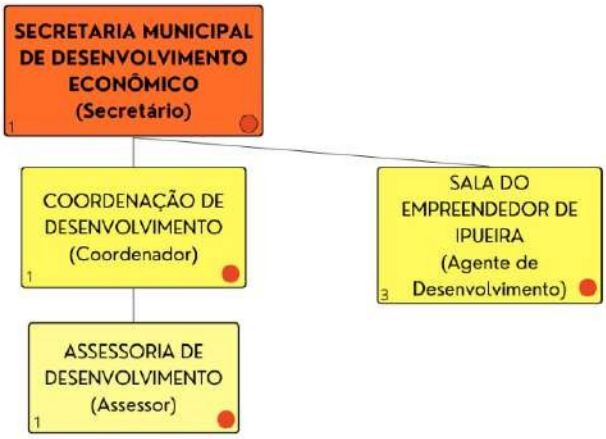
Organograma da Estrutura Organizacional da Secretaria Municipal de Cultura



LEGENDA DE PROVIMENTO:
- ELETIVO
- EFETIVO
- COMISSIONADO

Ao lado esquerdo inferior, numeração de vagas existentes.

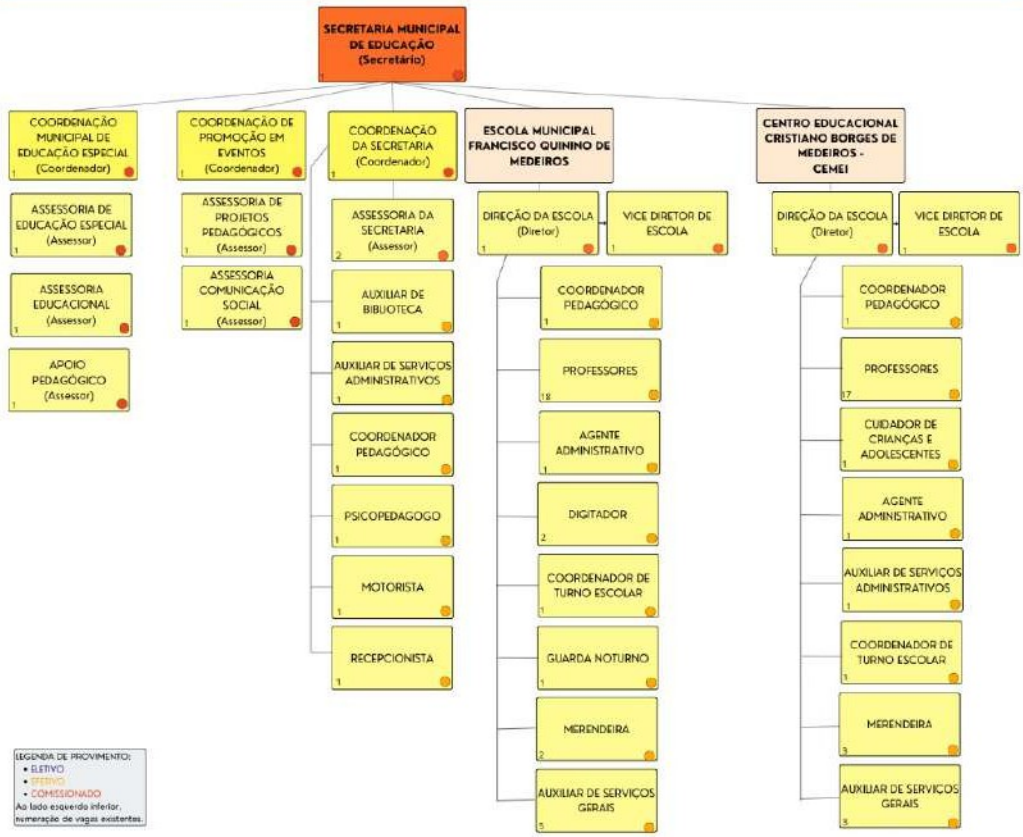
Organograma da Estrutura Organizacional da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico



LEGENDA DE PROVIMENTO:
- ELETIVO
- EFETIVO
- COMISSIONADO

Ao lado esquerdo inferior, numeração de vagas existentes.

Organograma da Estrutura Organizacional da Secretaria Municipal de Educação



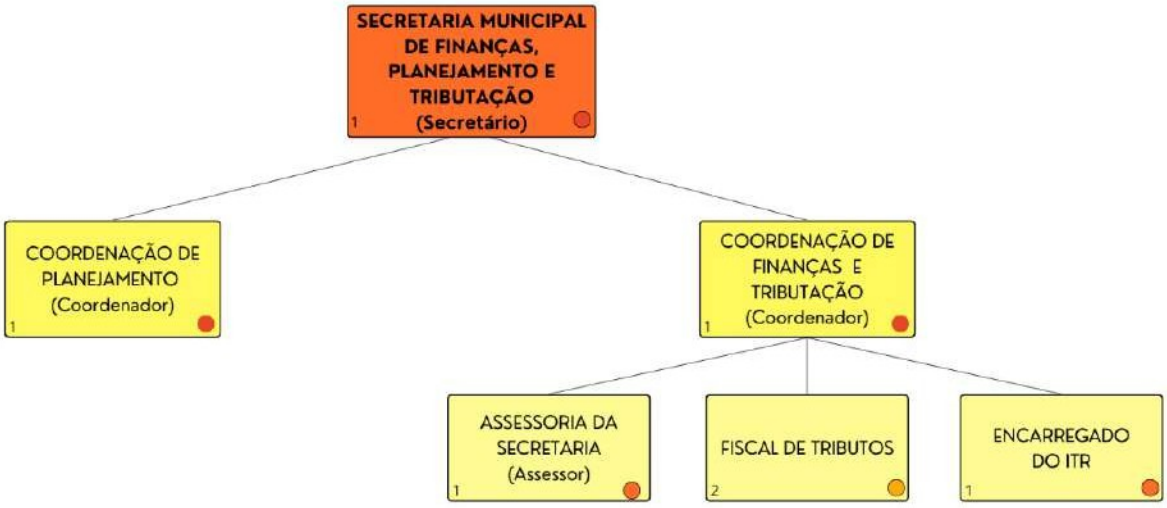
Organograma da Estrutura Organizacional da Secretaria Municipal de Turismo, Esporte e Lazer



LEGENDA DE PROVIMENTO:
- ELETIVO
- EFETIVO
- COMISSIONADO

Ao lado esquerdo inferior, numeração de vagas existentes.

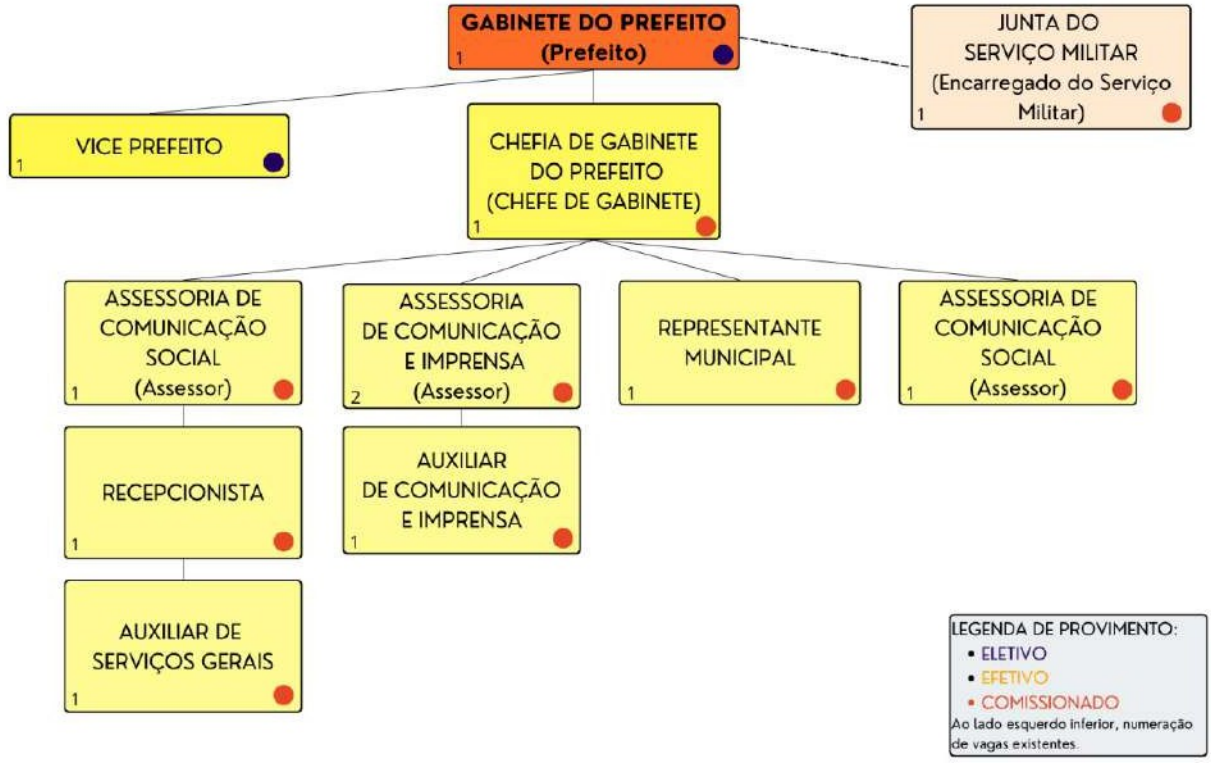
Organograma da Estrutura Organizacional da Secretaria Municipal de Finanças, Planejamento e Tributação



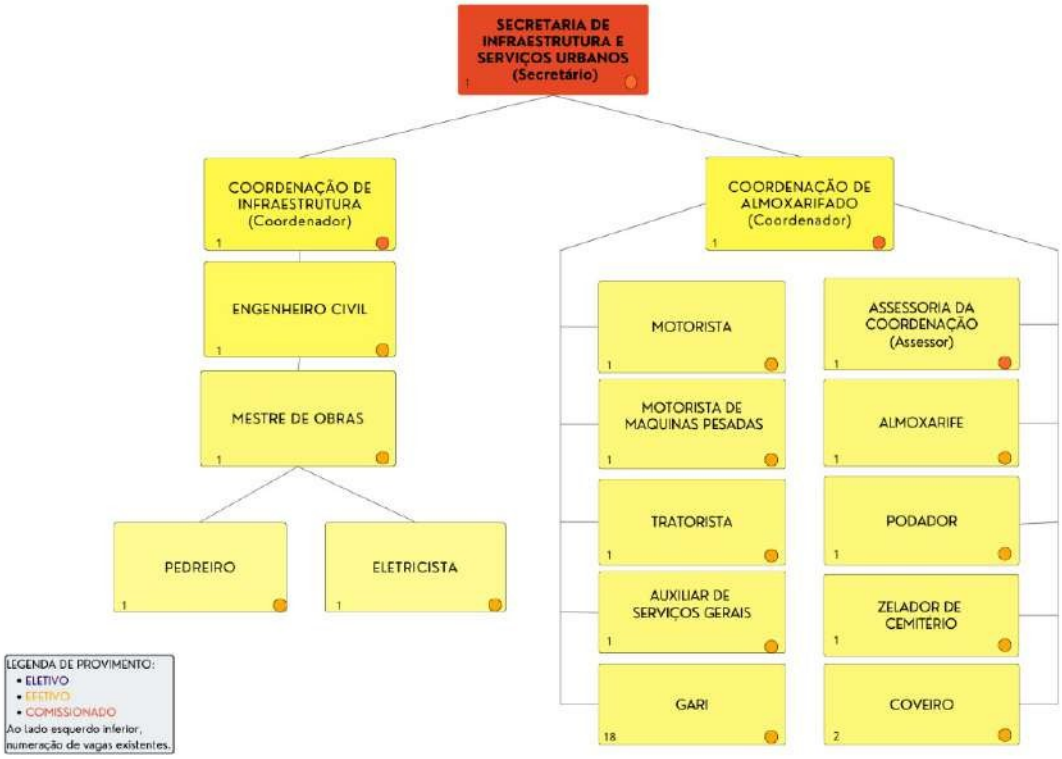
LEGENDA DE PROVIMENTO:
- ELETIVO
- EFETIVO
- COMISSIONADO

Ao lado esquerdo inferior, numeração de vagas existentes.

Organograma da Estrutura Organizacional do Gabinte do Prefeito



Organograma da Estrutura Organizacional da Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços Urbanos



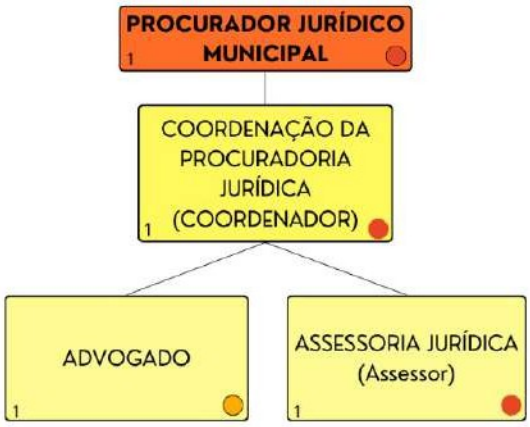
Organograma da Estrutura Organizacional da Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Recursos Hídricos



LEGENDA DE PROVIMENTO:
- ELETIVO
- EFETIVO
- COMISSIONADO

Ao lado esquerdo inferior, numeração de vagas existentes.

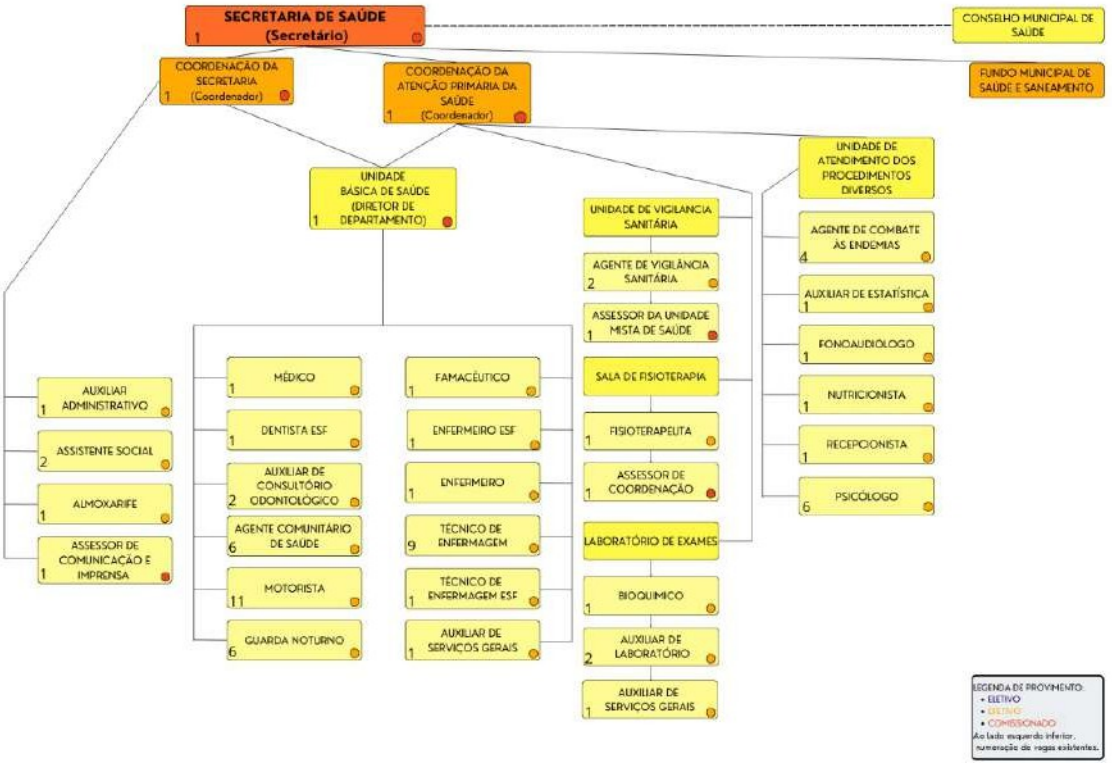
Organograma da Estrutura Organizacional da Procuradoria Geral Municipal



LEGENDA DE PROVIMENTO:
- ELETIVO
- EFETIVO
- COMISSIONADO

Ao lado esquerdo inferior, numeração de vagas existentes.

Organograma da Estrutura Organizacional da Secretaria Municipal de Saúde e Saneamento Básico



Anexo II – Relação das Secretarias Municipais



Anexo III – Canais Oficiais de Atendimento

- Portal Institucional - https://ipueira.rn.gov.br/
- Portal da Transparência - https://transparencia.agilirn.com.br/prefipueira-rn
- Transparência Social - https://prefeituradeipueira.ageassessoria.com.br/
- Ouvidoria - https://prefeituradeipueira.ageassessoria.com.br/c/9aba5df8-8495-47d8-b703-be733ebfcb7a
- SIC - https://prefeituradeipueira.ageassessoria.com.br/c/78fd212a-a6ce-4676-892e-36fcaf5b033e

Anexo IV – Glossário

Carta de Serviços ao Usuário

Documento que reúne, de forma clara e organizada, informações sobre os serviços públicos oferecidos pela Prefeitura Municipal, indicando como acessá-los, quais são os requisitos, os prazos de atendimento, os canais de comunicação e os compromissos assumidos pela Administração Pública quanto à qualidade dos serviços prestados.

Ouvidoria

Canal oficial de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública destinado ao recebimento, análise e encaminhamento de manifestações, tais como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços públicos.

e-SIC (Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão)

Ferramenta utilizada para o registro e acompanhamento de pedidos de acesso à informação pública, em conformidade com a Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

LAI (Lei de Acesso à Informação)

Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas, estabelecendo procedimentos para garantir a transparência dos atos da Administração Pública.

LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais)

Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, garantindo a proteção da privacidade, dos direitos fundamentais de liberdade e do livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

Serviço Público

Toda atividade ou prestação realizada pela Administração Pública, direta ou indiretamente, destinada a atender às necessidades da população e ao interesse público.

Usuário do Serviço Público

Pessoa física ou jurídica que utiliza, solicita ou é beneficiária dos serviços prestados pela Administração Pública Municipal, nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017.

Manifestação

Comunicação apresentada pelo usuário à Administração Pública por meio da Ouvidoria, podendo ser classificada como reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação.

Protocolo

Número ou registro gerado pela Administração Pública para identificar, acompanhar e controlar o andamento de solicitações, pedidos de informação, processos administrativos ou manifestações dos cidadãos.

Transparência Pública

Princípio da Administração Pública que assegura a divulgação ativa e o acesso às informações de interesse coletivo, permitindo ao cidadão acompanhar, fiscalizar e exercer o controle social sobre a gestão pública.

Transparência Ativa

Disponibilização espontânea, pela Administração Pública, de informações de interesse coletivo em seus portais eletrônicos, independentemente de solicitação do cidadão.

Transparência Passiva

Disponibilização de informações públicas mediante solicitação do cidadão, por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC ou e-SIC), observados os procedimentos e prazos previstos na Lei de Acesso à Informação.

Controle Social

Participação da sociedade no acompanhamento, fiscalização e avaliação das ações da Administração Pública, contribuindo para a transparência, eficiência e melhoria dos serviços públicos.

Atendimento Prioritário

Tratamento preferencial assegurado às pessoas previstas na legislação, como idosos, pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, obesos e outros casos definidos em lei.

Pesquisa de Satisfação

Instrumento utilizado pela Administração Pública para avaliar a percepção dos usuários quanto à qualidade, eficiência e efetividade dos serviços públicos prestados, subsidiando ações de melhoria contínua.

Padrão de Qualidade

Conjunto de compromissos assumidos pela Administração Pública relacionados à eficiência, cordialidade, acessibilidade, transparência, tempestividade e qualidade na prestação dos serviços ao cidadão.

TERMO DE COMPROMISSO

A Prefeitura Municipal de Ipueira reafirma seu compromisso com a transparência, a eficiência administrativa, a participação social e a melhoria contínua dos serviços públicos, colocando esta Carta de Serviços à disposição da sociedade como instrumento de orientação ao cidadão e fortalecimento da gestão pública.