

CARTA DE SERVIÇOS



PREFEITURA MUNICIPAL DE CARAUARI

Data da Geração
02/01/2021

Introdução

A Carta de Serviços ao Usuário é o instrumento que informa os cidadãos sobre os serviços prestados pelo órgão público. Além de disponibilizar os serviços municipais, a Carta tem o compromisso de indicar como o usuário pode acessá-los e quais são os compromissos e padrões de atendimento.

Neste documento, o cidadão poderá conferir diversas informações, entre elas os serviços de seu interesse, a sua descrição e finalidade, as formas de acesso disponíveis, a previsão do prazo máximo para a sua prestação, os requisitos e documentos exigidos, os endereços e horários de atendimento e as taxas cobradas, caso haja.

Além de aproximar a Administração dos cidadãos, a Carta de Serviços ao Usuário tem como objetivo proporcionar mais transparência sobre os serviços públicos oferecidos, simplificar a busca por informações e aumentar a eficácia e efetividade dos atendimentos.

Estrutura Organizacional

PREFEITURA MUNICIPAL DE CARAUARI

Prefeito: Bruno Ramalho

Vice-prefeito: Zé Viana

Endereço: Rua André costa pereira, N° 148, Centro - Carauari/AM

Telefone: (97) 34912-178

Atendimento: Segunda a Sexta-feira
das 8 horas às 17 horas

SEMAD

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

Endereço: Rua André costa pereira, N° 148, Centro, CEP: 00000-000,

Telefone: (97) 34912-178

e-mail: semad15.carauari@gmail.com

Atendimento: Segunda a Sexta-feira
das 8 horas às 17 horas

Secretário de Administração: Antônio Souza Ferreira

Telefone: (97) 34912-178

e-mail: semad15.carauari@gmail.com

SEMED

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

Endereço: Rua Jorge Alves, N° s/n, Centro, CEP: 00000-000,

Telefone: (97) 34911-383

email: semed.carauari@gmail.com

Atendimento: Segunda a Sexta-feira
das 8 horas às 17 horas

Secretário de Educação: Wagner Souza Costa

Telefone: (97) 34911-383

e-mail: semed.carauari@gmail.com

SEMSA

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Endereço: Av. D. Pedro II, N° s/n, Centro, CEP: 00000-000,

Telefone: (97) 34912-232
e-mail: semsa.secretario@gmail.com
Atendimento: Segunda a Sexta-feira
das 8 horas às 17 horas

Secretário de Saúde: José Maria Pereira Santiago
Telefone: (97) 34912-232
e-mail: semsa.secretario@gmail.com

SEMOBUR

SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS

Endereço: Estrada do Gavião, N° s/n, Nova República, CEP: 00000-000,
Telefone: (00) 00000-000
e-mail:
Atendimento: Segunda a Sexta-feira
das 8 horas às 17 horas

Secretário de Obras: José Cardoso Viana
Telefone: (00) 00000-0000
e-mail: semobur@carauari.am.gov.br

SEMAS

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Endereço: Rua Jorge Alves, N° s/n, Centro, CEP: 00000-000,
Telefone: (97) 34911-383
e-mail:
Atendimento: Segunda a Sexta-feira
das 8 horas às 17 horas

Sec. Assistência Social: Alciene Oliveira da Silva
Telefone: (97) 34911-383
e-mail: semas_carauari@hotmail.com

SEMPRO

SECRETARIA DE PRODUÇÃO E ABASTECIMENTO

Endereço: Av. D. Pedro II, N° s/n, Centro, CEP: 00000-000,
Telefone: (92) 99307-6686
e-mail: sepror.caf@gmail.com
Atendimento: Segunda a Sexta-feira
das 8 horas às 17 horas

Sec. de Produção: Daniel da Costa Gondim
Telefone: (92) 99307-6686
e-mail: sepror.caf@gmail.com

SEMDER

SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO RURAL

Endereço: Rua Celino de Menezes, nº s/n, Nova República, CEP: 00000-000,
Telefone: (00) 00000-000
e-mail: semad15.carauari@gmail.com
Atendimento: Segunda a Sexta-feira
das 8 horas às 17 horas

Sec. Interior e Desenvol. Rural: Antônio Ademir Silva do Carmo
Telefone: (00) 0000-0000
e-mail: semad15.carauari@gmail.com

DEFESA CIVIL

Endereço: RUA Duque de Caxias, Nº S/Nº, Nova República, CEP: 00000-000,
Telefone: ((97) 99149-2225
e-mail: civilcaf@gmail.com
Atendimento: Segunda a Sexta-feira
das 8 horas às 17 horas

Coordenador de Defesa Civil: Wilson Souza Costa
Telefone: (97) 99149-2225
e-mail: civilcaf@gmail.com

PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

endereço: Av. 7 de setembro, Nº 2030, Centro, CEP: 00000-000,
Telefone: (92) 99261-8657
e-mail: procuradoria.carauari@gmail.com
Atendimento: Segunda a Sexta-feira
das 8 horas às 17 horas

Procurador Geral do Município: José Pereira de Moura Neto
Telefone: (92) 99261-8657
e-mail: procuradoria.carauari@gmail.com

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Endereço: Av. 7 de setembro, Nº 2030, Centro, CEP: 00000-000,

Telefone: (92) 99404-4647
e-mail: controladoria.carauari@gmail.com
Atendimento: Segunda a Sexta-feira
das 8 horas às 17 horas

Controlador: Alessandro Pereira Nascimento
Telefone: (92) 99404-4647
e-mail: controladoria.carauari@gmail.com

REPRESENTAÇÃO DO MUNICÍPIO

Endereço: Av. 7 de setembro, N° 2030, Centro, CEP: 00000-000
Telefone: (97) 99138-7419
e-mail: semad15.carauari@gmail.com
Atendimento: Segunda a Sexta-feira
das 8 horas às 17 horas

Representante: Gilberto Rufino de Oliveira Junior
Telefone: (97) 99138-7419
E-mail: semad15.carauari@gmail.com

RESPONSÁVEL PELO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

Controlador: Alessandro Pereira Nascimento
Telefone: (92) 99404-4647
e-mail: controladoria.carauari@gmail.com

SERVIÇOS

1. SERVIÇOS OFERECIDOS PELA SEMAD

- ✓ **Nome do Serviço:** Serviço de Informação ao Cidadão e-SIC
Público do Serviço: Cidadão
Acesso ao Serviço: Recepção
Descrição do Serviço: Atendimento presencial na prestação de informação ao cidadão.

- ✓ **Nome do Serviço:** Serviço de Protocolo, Consulta de Andamento Processual e Autenticação de Documento
Público do Serviço: Cidadão
Acesso ao Serviço: Recepção
Descrição do Serviço: Atendimento presencial de registro de entrada de documentos e autenticação de documentos.

- ✓ **Nome do Serviço:** Serviço de fiscalização de zoneamento, fiscalização de obras, medição de lote, emissão de Alvará de licenças para construção, emissão de documentos fundiários.
Público do Serviço: Cidadão
Acesso ao Serviço: Setor de Terras
Descrição do Serviço: Atendimento presencial na prestação de informação, orientação ao cidadão, fiscalização e emissão de documentos.

- ✓ **Nome do Serviço:** Serviço de repassamos as informações dos serviços prestados e colocados à disposição dos cidadãos: na secretaria municipal de finanças, através da coordenadoria de tributação fiscal.
Público do Serviço: Cidadão
Acesso ao Serviço: Coordenadoria De Tributação Fiscal
Descrição do Serviço: São colocados à disposição do cidadão, a emissão de alvarás de funcionamento, cadastro mercantil, emissão de notas fiscais de serviços, emissão de inscrição municipal, declaração de atividade comercial, emissão de cnd, licenças para realização de festas e eventos, avaliação de imóvel.

- ✓ **Nome do Serviço:** Serviço de Orientação dos direitos e deveres do Cidadão
Público do Serviço: Cidadão
Acesso ao Serviço: Coordenação de Postura
Descrição do Serviço: Atendimento presencial de orientação e fiscalização dos direitos e deveres do cidadão.

 - ✓ **Nome do Serviço:** Serviço de Atualização dados funcional e documentos dos servidores.
Público do Serviço: Servidor público e/ou prestador de serviço
Acesso ao Serviço: Setor de Pessoas e de Recursos Humanos
Descrição do Serviço: Atendimento presencial ao servidor público e/ou prestador de serviço na realização de atualização de dados cadastrais, de documentos pessoais e funcionais, e elaboração de contratos funcionais.

 - ✓ **Nome do Serviço:** Serviço de folha de pagamento
Público do Serviço: Servidor público e/ou prestador de serviço
Acesso ao Serviço: Assessoria FOPAG
Descrição do Serviço: Atendimento presencial ao servidor público e/ou prestador de serviço na realização de cadastro/atualização de servidores efetivos e temporários, confecção de folha de pagamento, emissão de contracheque e cédula C.

 - ✓ **Nome do Serviço:** Serviço de fornecimento de gelo
Público do Serviço: Setor Pesqueiro, Produtores e ao cidadão
Acesso ao Serviço: Fábrica de Gelo
Descrição do Serviço: Atendimento presencial ao servidor pescador, ao produtor e ao cidadão no fornecimento de gelo.
-

2. SERVIÇOS OFERECIDOS PELA SALA DO EMPREENDEDOR

- ✓ **Nome do Serviço:** Serviço ao Microempreendedor Individual
Público do Serviço: Cidadão/microempreendedor
Acesso ao Serviço: Sala do Empreendedor
Descrição do Serviço: Atendimento presencial de serviço de informação, formalização de abertura de Empresa, emissão de documentos relacionados ao microempreendedor

individual, declarações, relatórios e atendimentos para profissionalização do MEI pelo SEBRAE.

3. SERVIÇOS OFERECIDOS PELA SEMAS

- ✓ **Nome do Serviço:** Serviço de fornecimento de gelo
Público do Serviço: Setor Pesqueiro, Produtores e ao cidadão
Acesso ao Serviço: Fábrica de Gelo
Descrição do Serviço: Atendimento presencial ao servidor pescador, ao produtor e ao cidadão no fornecimento de gelo.
- ✓ **Nome do Serviço:** Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF
Público do Serviço: Famílias ou pessoas em vulnerabilidade social
Acesso ao Serviço: CRAS
Descrição do Serviço: O programa oferece acompanhamento psicossocial à famílias ou pessoas em situação de vulnerabilidade social.
- ✓ **Nome do Serviço:** Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos - SCFV
Público do Serviço: Crianças e adolescentes de 3 à 17 anos e idosos à partir dos 60 anos
Acesso ao Serviço: CRAS
Descrição do Serviço: O serviço disponibiliza oficinas de brinquedoteca, violão, teclado, informática básica, futsal e natação para crianças e adolescentes e caminhada orientada, oficina da memória e festa dançante para os idosos.
- ✓ **Nome do Serviço:** Cadastro Único
Público do Serviço: Famílias em vulnerabilidade socioeconômica
Acesso ao Serviço: CRAS
Descrição do Serviço: O setor realiza cadastro de famílias em vulnerabilidade socioeconômica para programas sociais, tais como: Bolsa Família e Benefício de Prestação Continuada – BPC, além da emissão da Carteira do Idoso.
- ✓ **Nome do Serviço:** Programa Criança Feliz

Público do Serviço: Gestantes, crianças até 3 anos e crianças com deficiência até 6 anos.

Acesso ao Serviço: CRAS

Descrição do Serviço: O programa acompanha gestantes e crianças com visitas domiciliares, orienta sobre os cuidados na primeira infância, além de disponibilizar materiais para execução de atividades lúdicas.

✓ **Nome do Serviço:** Benefícios Eventuais

Público do Serviço: Famílias em vulnerabilidade em decorrência de morte, baixa renda ou calamidade pública.

Acesso ao Serviço: CRAS

Descrição do Serviço: Os benefícios eventuais são oferecidos a famílias e/ou indivíduos vulneráveis em decorrência de baixa renda ou situações de calamidade pública, nesses casos são realizadas entregas de alimentos, materiais de limpeza, aluguel social e emissão de documentos, de acordo com a necessidade. Também existe o auxílio funeral, que consiste na disponibilização de um kit com gêneros alimentícios para consumo durante o velório e ainda o caixão, quando necessário, em casos de óbito.

✓ **Nome do Serviço:** Equipe Volante

Público do Serviço: Comunidades ribeirinhas

Acesso ao Serviço: CRAS

Descrição do Serviço: A equipe volante é composta pela mesma equipe técnica de referência do CRAS e se desloca até as comunidades ribeirinhas oferecendo a esse público os mesmos atendimentos realizados na sede do CRAS.

✓ **Nome do Serviço:** Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Famílias e Indivíduos - PAEFI

Público do Serviço: Famílias ou pessoas em situação de violação de direitos

Acesso ao Serviço: CREAS

Descrição do Serviço: O programa oferece acompanhamento psicossocial à famílias ou pessoas vítimas de violações de direitos, visando a saída desses indivíduos da situação em que se encontram.

- ✓ **Nome do Serviço:** Abordagem Social
Público do Serviço: População em geral
Acesso ao Serviço: CREAS
Descrição do Serviço: As abordagens sociais tem como objetivo sensibilizar as pessoas quanto as violações de direitos de diversos públicos, as abordagens são realizadas em pontos estratégicos que concentrem um grande número de pessoas e acontecem, principalmente, durante campanhas temáticas, tais como: 18 de maio – Dia de Combate ao Abuso e Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes e 12 de junho – Dia de Combate ao Trabalho Infantil. Durante as abordagens são realizadas orientações, além de distribuição de panfletos e cartões de contato com divulgação dos canais de denúncia.

- ✓ **Nome do Serviço:** Medida Socioeducativa
Público do Serviço: Adolescentes infratores
Acesso ao Serviço: CREAS
Descrição do Serviço: As medidas socioeducativas são medidas aplicadas com finalidade pedagógica em indivíduos infante-juvenis que incidem na prática de atos infracionais. Medidas repreensiva e pedagógica para inibir a reincidência dos mesmos e prover a ressocialização.

- ✓ **Nome do Serviço:** Cursos profissionalizantes
Público do Serviço: Indivíduos em vulnerabilidade socioeconômica
Acesso ao Serviço: Centro de Convivência da Família
Descrição do Serviço: Eventualmente são realizados no Centro de Convivência da Família cursos profissionalizantes para pessoas em situação de vulnerabilidade socioeconômica, prioritariamente o público acompanhado pelo PAIF e PAEFI, visando o aumento da autonomia financeira dessas famílias.

- ✓ **Nome do Serviço:** Benefícios Previdenciários
Público do Serviço: Pessoas com perfil de beneficiarias da previdência
Acesso ao Serviço: INSS Digital
Descrição do Serviço: São realizadas no Posto do INSS Digital entradas em processos de Aposentadoria (Rural e Urbana), Auxílio Maternidade (Rural e Urbana), Pensão (Rural e Urbana) e Benefício Assistencial ao Idoso.

4. SERVIÇOS OFERECIDOS PELA SEMED

- ✓ **Nome do Serviço:** Educação Municipal

Público do Serviço: Ensino Infantil, Ensino Fundamental e Educação de Jovens e Adultos

Acesso ao Serviço: Secretaria Municipal de Educação

Descrição do Serviço: A Secretaria Municipal de Educação do município de Carauari-AM, desenvolve atividades voltadas a área educacional, sendo responsável pelas políticas da Rede Municipal de Ensino, tendo como atribuições organizar, desenvolver e manter o Sistema Municipal de Ensino, integrando-o às políticas e planos educacionais da União e do Estado nos termos da Lei de Diretrizes e Base da Educação Nacional; planejar, desenvolver, executar, controlar e avaliar a política educacional.

Cabe à SEMED desenvolver políticas pedagógicas para promover a interação de escolas, pais, alunos e comunidades; promover o bem-estar dos estudantes através de atividades dentro e fora da sala de aula, com programações culturais e esportivas; e ainda, dentre outros, promover o uso de tecnologia que favoreçam um melhor desenvolvimento do processo ensino aprendizagem.

A Secretaria de Educação é responsável por assegurar a organização eficaz do ensino da aprendizagem e ofertar a educação infantil e o ensino fundamental, bem como, está sob sua responsabilidade atuar no planejamento, organização e direção dos serviços da secretaria, prestar assistência e assessoramento direto ao executivo e coletar informações para consecução de objetivos, propor a análise e execução de programas e projetos na área educacional, bem como promover a adequação da guarda de registros da documentação escolar geral e individual dos alunos e professores.

5. SERVIÇOS OFERECIDOS PELA SEMSA

- ✓ **Nome do Serviço:** Rede de Atenção Primária à Saúde (Estratégia Saúde da Família)

Público do Serviço: População em Geral, acesso Universal.

Acesso ao Serviço: Unidades Básicas de Saúde e Secretaria Municipal de Saúde

Descrição do Serviço: A Rede de Atenção Primária à Saúde se caracteriza como um conjunto de ações, no âmbito individual e coletivo, que abrange a promoção e proteção à saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico e tratamento, a reabilitação, redução de danos e a manutenção da saúde com objetivo de desenvolver uma atenção integral que impacte na situação de saúde e autonomia das pessoas e nos determinantes e condicionantes de saúde das coletividades.

- Acolhimento e identificação da necessidade médica;
- Consultas individuais e coletivas feitas por médicos, enfermeiros e dentistas;
- Visita e atendimento domiciliar;
- Cuidados para a saúde bucal;
- Imunização/Vacinação (Indivíduos em geral e Grupos específicos);
- Desenvolvimento das ações de controle da dengue, malária e outros riscos ambientais em saúde;
- Pré-natal e puerpério;
- Acolhimento da mãe e do bebê após alta hospitalar;
- Rastreamento de câncer de colo uterino (preventivo) e câncer de mama;
- Curativos;
- Planejamento familiar;
- Teste do pezinho;
- Teste rápido de Hepatites B e C, sífilis e HIV, e Sífilis e HIV- Para Gestante e Pai/Parceiro;
- Teste rápido de gravidez;
- Teste rápido para Covid-19;
- Prevenção, tratamento e acompanhamento de doenças sexualmente transmissíveis e de doenças infecto-contagiosas;
- Ultrassonografia;
- Encaminhamento e acompanhamento de pacientes para Tratamento Fora do Domicílio –TDF;
- Acompanhamento de doenças crônicas, como hipertensão, diabetes e doenças respiratórias;
- Dispensação de medicamentos básicos e estratégicos, por meio da Farmácia Popular;
- Ações de promoção da saúde e proteção social na comunidade.

✓ **Nome do Serviço:** Atenção Ambulatorial e Hospitalar Especializada/Urgência

Público do Serviço: População em Geral, acesso Universal.

Acesso ao Serviço: Unidade Hospitalar de Carauari.

Descrição do Serviço: A Unidade Hospitalar de Carauari, tem seu perfil definido como unidade hospitalar de médio porte, ofertando serviços de especialidades clínicas e cirúrgicas, tendo sua assistência realizada por demanda espontânea e

atenção integral à saúde da população, especialmente demandas de urgência e emergência, em nível ambulatorial e hospitalar/especializado com qualidade e resolutividade tendo como objetivo impactar nos indicadores de saúde do município quanto a redução de agravos e danos. Tem como caracterização principal o Serviço de Internação Hospitalar.

a) Regularização do acesso e ações e serviços de saúde

- Regularização Estadual de Média e Alta Complexidade – SISREG
- Unidade de autorizações de TFD intermunicipais

b) Serviço de diagnóstico por imagem

- Ultrassonografia
- Mamografia
- Raio-X

c) Serviço de diagnóstico por métodos gráficos dinâmicos Exame Eletrocardiográfico

- Exame Eletrocardiográfico

d) Serviço de Urgência e Emergência

- Estabilização de paciente crítico/grave
- Atendimento a paciente
- Atendimento indiferenciado

e) Serviço de diagnóstico de Laboratório Clínico

- | | |
|--|--|
| ● Exames Sorológicos e Imunológicos | ● Exames de Uroanálise |
| ● Exames Imunohematológicos | ● Exames Hormonais |
| ● Exames Toxicológicos ou de Monitorização | ● Exames em outros líquidos biológicos |
| ● Exames Microbiológicos | ● Exames de Genética |
| ● Exames Bioquímicos | ● Exames para Triagem Neonatal |
| ● Exames Hematológicos e Hemostasia | ● Exames Coprológicos |
| | ● Gasometria Arterial |

f) Serviço Hospitalar

- Centro Cirúrgico - Cirurgias de Urgência/Eletivas e Obstétricas.
- Centro Obstétrico – (Parto Normal, Pré e Pós-Parto)
- Saúde Reprodutiva - Laquedura/Vasectomia.

g) Serviços de Farmácia

- Dispensação de Medicamentos Básicos e Insumos Estratégicos

h) UCI – Unidade de Cuidados Intermediários COVID-19

- Assistência especializada multiprofissional a pacientes com COVID-19.

6. SERVIÇOS OFERECIDOS PELA SEPROR

✓ **Nome do Serviço:** Serviços de Produção Rural

Público do Serviço: Cidadão, agricultor, extrativista, pescador.

Acesso ao Serviço: SEPROR - Rua Dom Pedro II, 186 – Centro.

Descrição do Serviço: Realização de atendimento, orientação e informação, fomento (distribuição de sementes e implementos) e cadastro nos sistemas de controle e benefício.

7. SERVIÇOS OFERECIDOS PELA SEMOBUR

✓ **Nome do Serviço:** Serviços de Obras e Urbanização

Público do Serviço: Cidadão.

Acesso ao Serviço: Secretaria de Obras e Urbanismo

Descrição do Serviço: Realização de serviço de capina e roçagem, coleta de lixo orgânico, manutenção da rede de esgoto sanitário, manutenção das vias públicas e varredura.