



PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUA BOA **ESTADO DE MATO GROSSO**

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUA BOA - MT

2022



PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUA BOA ESTADO DE MATO GROSSO

Secretaria de Administração e Planejamento



Administração e Planejamento

Secretaria Executiva dos Conselhos

+ Descrição do serviço

- Atendimento à população,
- Visitas domiciliares,
- Reclamações,
- Denúncias,
- Averiguações,
- Sugestões,
- Elogios,
- Demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços,
- Encaminhamentos para rede de proteção e rede de atendimento,
- Orientações,
- Fiscalização,
- Acompanhamento dos atendimentos ao usuário.

+Requisitos, documentos para requisitar o serviço

- Para atendimento de denúncias é necessário uma solicitação via ofício da ouvidoria ou do Ministério Público e ou encaminhamento da rede protetiva: CRAS, CREAS, CAPS, Saúde e Educação para abertura do processo de apuração, no atendimento é solicitado documentos pessoais que são protegidos conforme os termos da 2011;

+ Previsão e Prazo para Entrega

CARTA DE SERVIÇOS

- Otimização do tempo de atendimento de acordo com o grau da denúncia e ou necessidade do usuário.
- 10 dias corridos para visitas, apurações e relatório do atendimento, com vistas a subsidiar o parecer para Ouvidoria e Ministério Público, Defensoria Pública, UBS.

+ Principais Etapas do Serviço

- Ouvidoria,
- Ministério Público,
- Conselhos,
- Encaminhados para o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV).de fortalecimento de vínculos os usuários do CRAS.
- Em caso de violação de direitos os usuários são encaminhados para o CREAS.
- Em caso e acompanhamento do Conselho Tutelar.
- Solicitação de acolhimento institucional no caso de pessoa idosa são encaminhados para a Instituição de Longa Permanência

+ Formas de Prestação do Serviço

- Atendimento ao Público com informações pertinentes de acordo com a necessidade dos usuários de cada Conselho.
- Os serviços são prestados pessoalmente na sede da Secretaria Executiva dos Conselhos, via e-mail: conselhos@aguaboa.mt.gov.br, via telefone (66) 3468-1223 e pelo WhatsApp (66) 9 9988-8693.

+ Local e/ou Forma de Manifestação

- Na Ouvidoria Municipal situada na Sede da Prefeitura de Água Boa MT, localizada na Avenida Planalto Nº 410.
- No Ministério Público
- Defensoria Pública.
- Na Sede da Secretaria Executiva dos Conselhos.

Telefones:

- Sede da Secretaria Executiva dos Conselhos, via e-mail: conselhos@aguaboa.mt.gov.br, via telefone (66) 3468-1223 e pelo WhatsApp (66) 9 9988-8693.

+ Prioridades de atendimentos:

- Atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às

CARTA DE SERVIÇOS

gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

+ Previsão de tempo de espera para atendimento:

- O atendimento é realizado imediatamente, no entanto quando há reuniões ou outro atendimento acontecendo, estabelecemos um prazo de 24 horas.

+ Mecanismos de comunicação com os usuários:

- Sede da Secretaria Executiva dos Conselhos, via e-mail: conselhos@aguaboa.mt.gov.br, via telefone (66) 3468-1223 e pelo WhatsApp (66) 9 9988-8693.
- Respeito,
- Acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;
- Boa comunicação e utilização de linguagem simples e compreensível, evitando uso de siglas, jargões e estrangeirismos,
- Tratamento com igualdade a todos os usuários
- Acolhendo o usuário dentro das medidas de proteção de saúde e segurança.

Telefones:

- Sede da Secretaria Executiva dos Conselhos, via e-mail: conselhos@aguaboa.mt.gov.br, via telefone (66) 3468-1223 e pelo WhatsApp (66) 9 9988-8693.

CARTA DE SERVIÇOS

- O atendimento é realizado imediatamente, no entanto quando há reuniões ou outro atendimento acontecendo, estabelecemos um prazo de 24 horas.

+ Procedimento para receber e responder as manifestações dos usuários:

- Para garantir os direitos, o usuário poderá apresentar manifestações e é orientado a se dirigir na ouvidoria do órgão que identifique a demanda a ser atendida.

+ Mecanismos de consulta do usuários:

- ouvidoria fica responsável em informar e encaminhar a situação da denúncia após apurada pelo Conselho, observado que a Secretaria Executiva tem 10 dias, prorrogável para informar a ouvidoria.

Telefones:

- Sede da Secretaria Executiva dos Conselhos, via e-mail: conselhos@aguaboa.mt.gov.br, via telefone (66) 3468-1223 e pelo WhatsApp (66) 9 9988-8693.



Administração e Planejamento

OUVIDORIA E TRANSPARENCIA

+ Descrição do serviço

- A Ouvidoria é o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

+ Requisitos, documentos para requisitar o serviço

- Horário de atendimento das 07:30 as 11:30 e 13:30 as 17:30 hs
- Identificação do local, endereço do local da solicitação do serviço

+ Principais Etapas do Serviço

CARTA DE SERVIÇOS

- Receber e encaminhar chamado ao setor responsável
- diligenciar junto às unidades administrativas competentes, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações.

+ Previsão e Prazo para Entrega

- A solicitação feita pelo servidor deverá ser atendida no prazo de 10 (dez) dias contado do seu recebimento. (Emenda Aditiva n.º 010/2013)

+ Local e/ou Forma de Manifestação

- Telefones: (66) 3468-6403 whatsapp
- 0800 646 5001
- Email: ouvidoria@aguaboa.mt.gov.br
- Site Prefeitura ouvidoria online: www.gp.srv.br/adm_aguaboa/ouvidoria

+ Prioridades de atendimentos:

- As pessoas portadoras de deficiência física, os idosos com idade igual ou superior a sessenta e cinco anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo terão atendimento prioritário, nos termos desta Lei.

+ Previsão de tempo de espera para atendimento:

- Atendimento imediato, presencial ou via telefone

+ Mecanismos de comunicação com os usuários:

- Telefones: (66) 3468-6403 whatsapp
- 0800 646 5001
- Email: ouvidoria@aguaboa.mt.gov.br
- Site Prefeitura ouvidoria online: www.gp.srv.br/adm_aguaboa/ouvidoria

+ Procedimento para receber e responder as manifestações dos usuários:

- Usuário receberá resposta da solicitação pelo email informado no ato da solicitação, ou via telefone

+ Mecanismos de consulta do usuários:

- Atraves do código do protocolo recebido no ato das manifestações online, ou através

CARTA DE SERVIÇOS

de mensagem telefonica ou presencial

- Telefones: (66) 3468-6403 whatsapp
- 0800 646 5001



Administração e Planejamento

AEROPORTO MUNICIPAL FREDERICO CARLOS MULLER

+ Descrição do serviço

informações de voos, dias de operações aéreas, situações climáticas, de abastecimento de aeronaves etc;

+Requisitos, documentos para requisitar o serviço

- atendimento de 24 horas de segunda a segunda;
- Agendamentos de balizamento conforme demanda, coleta de dados do horário previsto do pouso, matrícula da aeronave, dados do piloto, telefone de contato para possíveis imprevisto etc;

+ Principais Etapas do Serviço

+ Formas de Prestação do Serviço

Atendimento ao Público Presencial, via telefone fixo/celular/watsApp

+ Local e/ou Forma de Manifestação

Presencial no aeroporto, via telefone fixo/celular/watsApp

+ Prioridades de atendimentos:

- As pessoas portadoras de deficiência física, os idosos com idade igual ou superior a sessenta e cinco anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo terão atendimento prioritário, nos termos desta Lei.

CARTA DE SERVIÇOS

+ Previsão de tempo de espera para atendimento:

- Atendimento imediato

+ Mecanismos de comunicação com os usuários:

- Telefones: (66) 3468-1662
- Whatsapp (66) 99609-1807

+ Procedimento para receber e responder as manifestações dos usuários:

Presencial no aeroporto, via telefone fixo/celular/watsApp

+ Mecanismos de consulta do usuários:

Presencial ou via telefones

Telefones de contato:

- Telefones: (66) 3468-1662
- Whatsapp (66) 99609-1807

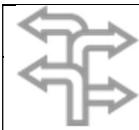
| | |
|--|--|
|  | Administração e Planejamento |
| | TERMOS: RECEBIMENTO PROVISÓRIO DE OBRA E SERVIÇOS DE ENGENHARIA |
| + Descrição do serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">• Expedição de documento de Termo de Recebimento Provisório de Obra em cumprimento a Lei Federal nº 8666/93 em seu artigo 73. | |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">• Horário de atendimento das 07:30 as 11:30 e 13:30 as 17:30 hs• Requerimento.• Meios de contato: Telefone e/ou e-mail | |
| + Previsão e Prazo para Entrega | |

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Prazo: Até 15 dias |
| + Principais Etapas do Serviço |
| <ul style="list-style-type: none">• O Engenheiro da Secretaria Municipal Administração e Planejamento, responsável pela fiscalização da obra faz as análises necessárias dos serviços/execuções/obra e estando em conformidade, é expedido o Termo de Recebimento Provisório. |
| + Formas de Prestação do Serviço |
| <ul style="list-style-type: none">• O Engenheiro da Secretaria Municipal Administração e Planejamento, responsável pela fiscalização da obra faz as análises necessárias dos serviços |
| + Local e/ou Forma de Manifestação |
| <ul style="list-style-type: none">• Prédio da Prefeitura Municipal– Setor Protocolos• 66) 3468- 6404/ 6423• Email: arquitetura@aguaboa.mt.gov.br• engenharia@aguaboa.mt.gov.br• fiscalizacao@aguaboa.mt.gov.br |
| Telefones: <ul style="list-style-type: none">• (66) 3468- 6404/ 6423• Email: arquitetura@aguaboa.mt.gov.br• engenharia@aguaboa.mt.gov.br• fiscalizacao@aguaboa.mt.gov.br |
| + Prioridades de atendimentos: |
| <ul style="list-style-type: none">• Atendimentos agendados |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: |
| <ul style="list-style-type: none">• 30 minutos |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: |
| <ul style="list-style-type: none">• (66) 3468- 6404/ 6423• Email: arquitetura@aguaboa.mt.gov.br• engenharia@aguaboa.mt.gov.br• fiscalizacao@aguaboa.mt.gov.br |
| + Mecanismos de consulta do usuários: |

CARTA DE SERVIÇOS

- Presencial na Prefeitura no setor de Engenharia
- Através dos telefones



Administração e Planejamento

ADITIVO DE VALOR DE OBRA E SERVIÇOS DE ENGENHARIA

+ Descrição do serviço

- Altera o valor inicial do contrato por necessidade, se houver, e com comprovação, de acréscimo de serviços ou alteração de Planilha de Quantidade e Preços Unitários-PQPU.

+Requisitos, documentos para requisitar o serviço

- Requerimento justificando a necessidade do aditivo e PQPU (Planilha de Quantidades e Preços Unitários) comprovando o acréscimo de serviços/valores, com memória de cálculo e demais elementos técnicos para comprovação.

+ Previsão e Prazo para Entrega

- Prazo: Até 30 dias

+ Principais Etapas do Serviço

- A Secretaria Municipal Administração e Planejamento analisa a solicitação e a planilha apre-sentada;
- É encaminhado à Secretaria relacionada a obra para verificação de verba (reserva);
- Análise pela Procuradoria Geral do Município;
- Deliberação do Sr. Prefeito;
- Secretaria Municipal Administração e Planejamento para publicação do ato;
- Secretária Municipal de Finanças para empenhar.
- Demais detalhes:
-

+ Formas de Prestação do Serviço

- Período de solicitação:
- 30 dias após a assinatura do contrato, quando da compatibilização da PQPU e dos projetos executivos.

+ Local e/ou Forma de Manifestação

- Prédio da Prefeitura Municipal– Setor Protocolos
- 66) 3468- 6404/ 6423
- Email: arquitetura@aguaboa.mt.gov.br
- engenharia@aguaboa.mt.gov.br
- fiscalização@aguaboa.mt.gov.br

Telefones:

- (66) 3468- 6404/ 6423

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">Email: arquitetura@aguaboa.mt.gov.brengenharia@aguaboa.mt.gov.brfiscalização@aguaboa.mt.gov.br |
| + Prioridades de atendimentos: |
| <ul style="list-style-type: none">Atendimentos agendados |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: |
| <ul style="list-style-type: none">30 minutos |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: |
| <ul style="list-style-type: none">(66) 3468- 6404/ 6423Email: arquitetura@aguaboa.mt.gov.brengenharia@aguaboa.mt.gov.brfiscalização@aguaboa.mt.gov.br |
| + Mecanismos de consulta do usuários: |
| <ul style="list-style-type: none">Presencial na Prefeitura no setor de EngenhariaAtravés dos telefones |

| | |
|---|--|
|  | Administração e Planejamento |
| | MEDIÇÃO DE OBRAS E SERVIÇOS DE ENGENHARIA |
| + Descrição do serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">Mede os serviços de obras executados num período, para pagamento | |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">Ofício;Planilha de medição;Cronograma físico-financeiro da obra;Quando da 1ª medição, é necessário apresentar ART da obra e de seus responsáveis técnicos (contratada). | |
| + Previsão e Prazo para Entrega | |
| <ul style="list-style-type: none">Prazo: Até 30 dias | |
| + Principais Etapas do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">OfícioA Secretaria Municipal Administração e Planejamento faz a medição dos itens, mediante visita à obra, para análise da qualidade dos serviços prestados e conferências. Assim, libera o laudo técnico; | |

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Análise do laudo pela Secretaria Municipal de Finanças;• Deliberação do Sr. Prefeito;• Pagamento pela Secretária Municipal de Finanças.• Demais detalhes: |
| + Formas de Prestação do Serviço |
| <ul style="list-style-type: none">• Período de solicitação:• A solicitação deve ser feita nos 5 (cinco) primeiros dias úteis do mês subsequente a medição.• O prazo pode sofrer alterações tendo em vista o trâmite em outras secretarias/departamentos. |
| + Local e/ou Forma de Manifestação |
| <ul style="list-style-type: none">• Prédio da Prefeitura Municipal– Setor Protocolos• 66) 3468- 6404/ 6423• Email: arquitetura@aguaboa.mt.gov.br• engenharia@aguaboa.mt.gov.br• fiscalização@aguaboa.mt.gov.br |
| Telefones: <ul style="list-style-type: none">• (66) 3468- 6404/ 6423• Email: arquitetura@aguaboa.mt.gov.br• engenharia@aguaboa.mt.gov.br• fiscalização@aguaboa.mt.gov.br |
| + Prioridades de atendimentos: |
| <ul style="list-style-type: none">• Atendimentos agendados |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: |
| <ul style="list-style-type: none">• 30 minutos |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: |
| <ul style="list-style-type: none">• (66) 3468- 6404/ 6423• Email: arquitetura@aguaboa.mt.gov.br• engenharia@aguaboa.mt.gov.br• fiscalização@aguaboa.mt.gov.br |
| + Mecanismos de consulta do usuários: |
| <ul style="list-style-type: none">• Presencial na Prefeitura no setor de Engenharia• Através dos telefones |
|  |
| Administração e Planejamento |
| ADITIVO DE PRAZO DE OBRA E SERVIÇOS DE ENGENHARIA |
| + Descrição do serviço |

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Prorroga o prazo contratual por determinada necessidade |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço |
| <ul style="list-style-type: none">• Quem pode solicitar: A empresa contratada• Requerimento com justificativa para o aditivo e documentos que comprovem a necessidade do aditivo. |
| + Previsão e Prazo para Entrega |
| <ul style="list-style-type: none">• Prazo: Até 30 dias |
| + Principais Etapas do Serviço |
| <ul style="list-style-type: none">• Ofício• A Secretaria Municipal Administração e Planejamento analisa a solicitação;• Análise pela Procuradoria Geral do Município;• Deliberação do Sr. Prefeito;• Secretaria Municipal Administração e Planejamento para publicação do ato;• Secretária Municipal de Finanças. |
| + Formas de Prestação do Serviço |
| <ul style="list-style-type: none">• Período de solicitação:• No mínimo 60 dias antes do término do contrato |
| + Local e/ou Forma de Manifestação |
| <ul style="list-style-type: none">• Prédio da Prefeitura Municipal– Setor Protocolos• 66) 3468- 6404/ 6423• Email: arquitetura@aguaboa.mt.gov.br• engenharia@aguaboa.mt.gov.br• fiscalização@aguaboa.mt.gov.br |
| Telefones: |
| <ul style="list-style-type: none">• (66) 3468- 6404/ 6423• Email: arquitetura@aguaboa.mt.gov.br• engenharia@aguaboa.mt.gov.br• fiscalização@aguaboa.mt.gov.br |
| + Prioridades de atendimentos: |
| <ul style="list-style-type: none">• Atendimentos agendados |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: |
| <ul style="list-style-type: none">• 30 minutos |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: |
| <ul style="list-style-type: none">• (66) 3468- 6404/ 6423• Email: arquitetura@aguaboa.mt.gov.br• engenharia@aguaboa.mt.gov.br• fiscalização@aguaboa.mt.gov.br |

CARTA DE SERVIÇOS

| | |
|---|-------------------------------------|
| | |
| + Mecanismos de consulta do usuários: | |
| <ul style="list-style-type: none">• Presencial na Prefeitura no setor de Engenharia• Através dos telefones | |
|  | Administração e Planejamento |
| TERMOS: RECEBIMENTO DEFINITIVO DE OBRA E SERVIÇOS DE ENGENHARIA | |
| + Descrição do serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">• Constata a conclusão da obra de acordo com a licitação e contrato, em cumprimento a Lei Fe-deral nº 8666/93 em seu artigo 73. | |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">• Quem pode solicitar: A empresa contratada• Requerimento e cópia do Termo de Recebimento Provisório. | |
| + Previsão e Prazo para Entrega | |
| <ul style="list-style-type: none">• Prazo: Até 90 dias | |
| + Principais Etapas do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">• O Engenheiro fiscal da Secretaria Municipal Administração e Planejamento, responsável pela fiscalização da obra faz as análises necessárias dos serviços/execuções/obra e estando em con-formidade, é liberado e expedido o Termo de Recebimento Definitivo pela Comissão Especial Permanente de Recebimento de Obras. | |
| + Formas de Prestação do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">• O Engenheiro fiscal da Secretaria Municipal Administração e Planejamento, responsável pela fiscalização da obra faz as análises necessárias dos serviços/execuções/obra e estando em con-formidade, é liberado e expedido o Termo de Recebimento Definitivo pela Comissão Especial Permanente de Recebimento de Obras. | |
| + Local e/ou Forma de Manifestação | |
| <ul style="list-style-type: none">• Prédio da Prefeitura Municipal– Setor Protocolos• 66) 3468- 6404/ 6423• Email: arquitetura@aguaboa.mt.gov.br• engenharia@aguaboa.mt.gov.br• fiscalizacao@aguaboa.mt.gov.br | |
| Telefones: | |
| <ul style="list-style-type: none">• (66) 3468- 6404/ 6423• Email: arquitetura@aguaboa.mt.gov.br• engenharia@aguaboa.mt.gov.br | |

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• fiscalização@aguaboa.mt.gov.br |
| + Prioridades de atendimentos: |
| <ul style="list-style-type: none">• Atendimentos agendados |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: |
| <ul style="list-style-type: none">• 30 minutos |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: |
| <ul style="list-style-type: none">• (66) 3468- 6404/ 6423• Email: arquitetura@aguaboa.mt.gov.br• engenharia@aguaboa.mt.gov.br• fiscalização@aguaboa.mt.gov.br |
| + Mecanismos de consulta do usuários: |
| <ul style="list-style-type: none">• Presencial na Prefeitura no setor de Engenharia• Através dos telefones |

| | |
|---|---|
|  | Administração e Planejamento |
| | ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA DE OBRAS E SERVIÇOS DE ENGENHARIA |
| + Descrição do serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">• Atesta os serviços prestados/executados pela empreiteira/construtora contratada pela municipalidade. | |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">• Ofício destinado à Secretaria Municipal Administração e Planejamento, acompanhado da RRT (Registro de Responsabilidade Técnica) ou ART (Anotação de Responsabilidade Técnica) do responsável técnico pela execução da obra (empreiteira/construtora), Planilha Orçamentária e Termo de Conclusão da Obra. | |
| + Previsão e Prazo para Entrega | |
| <ul style="list-style-type: none">• Prazo: Até 20 dias | |
| + Principais Etapas do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">• O engenheiro da Secretaria Municipal Administração e Planejamento, responsável pela fiscalização da obra, faz as análises necessárias e estando em conformidade, é expedido o Atestado de Capacidade Técnica. | |
| + Formas de Prestação do Serviço | |

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">O engenheiro da Secretaria Municipal Administração e Planejamento, responsável pela fiscalização da obra, faz as análises necessárias e estando em conformidade, é expedido o Atestado de Capacidade Técnica. |
| + Local e/ou Forma de Manifestação |
| <ul style="list-style-type: none">Prédio da Prefeitura Municipal– Setor Protocolos66) 3468- 6404/ 6423Email: arquitetura@aguaboa.mt.gov.brengenharia@aguaboa.mt.gov.brfiscalizacao@aguaboa.mt.gov.br |
| Telefones: <ul style="list-style-type: none">(66) 3468- 6404/ 6423Email: arquitetura@aguaboa.mt.gov.brengenharia@aguaboa.mt.gov.brfiscalizacao@aguaboa.mt.gov.br |
| + Prioridades de atendimentos: |
| <ul style="list-style-type: none">Atendimentos agendados |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: |
| <ul style="list-style-type: none">30 minutos |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: |
| <ul style="list-style-type: none">(66) 3468- 6404/ 6423Email: arquitetura@aguaboa.mt.gov.brengenharia@aguaboa.mt.gov.brfiscalizacao@aguaboa.mt.gov.br |
| + Mecanismos de consulta do usuários: |
| <ul style="list-style-type: none">Presencial na Prefeitura no setor de EngenhariaAtravés dos telefones |

| | |
|---|---|
|  | Administração e Planejamento |
| | DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS PREFEITURA DE ÁGUA BOA - MT |
| + Descrição do serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">O departamento de Recursos Humanos é responsável por receber todos os documentos necessários para contratação dos servidores públicos, exoneração, lançar editais de convocação, lançamentos em folha de pagamento, enviar arquivos para pagamento em banco, relatórios para contabilidade, lançar edital para os processos seletivos públicos e simplificado, alimentar aplic nos seletivos e concursos, seleção e contratação estagiário conforme as demandas das secretarias, relatórios para aposentadorias, alimentar o programa do E-social, acompanhar e gerar relatórios de férias, licenças prêmio, elevação de classe e nível dos | |

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|--|
| servidores, liberar empréstimos consignados |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço |
| <ul style="list-style-type: none">• ofício / requerimentos• Horário de atendimento das 07:30 as 11:30 e 13:30 as 17:30 hs• |
| + Previsão e Prazo para Entrega |
| <ul style="list-style-type: none">• Até 30 dias |
| + Principais Etapas do Serviço |
| <ul style="list-style-type: none">• Analise Solicitações |
| + Formas de Prestação do Serviço |
| <ul style="list-style-type: none">• Presencial no RH,• Holerite e espelho ponto online no site da prefeitura |
| + Local e/ou Forma de Manifestação |
| <ul style="list-style-type: none">• Presencial no RH da Prefeitura Municipal |
| Telefones: |
| <ul style="list-style-type: none">• (66) 3468 – 6400 ou 3468 - 6435 |
| + Prioridades de atendimentos: |
| <ul style="list-style-type: none">• Gestantes, pessoas idosas e deficientes |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: |
| <ul style="list-style-type: none">• 15 minutos |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: |
| <ul style="list-style-type: none">• Via telefone ou presencial |
| + Mecanismos de consulta do usuários: |
| <ul style="list-style-type: none">• Site da Prefeitura ou presencial no RH |

| | |
|---|---|
|  | Administração e Planejamento |
| | Análise de Projetos de Loteamentos |
| + Descrição do serviço | |

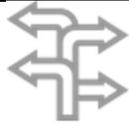
CARTA DE SERVIÇOS

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Análise e Aprovação de Projetos |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço |
| <ul style="list-style-type: none">• Horário de atendimento das 07:30 as 11:30 e 13:30 as 17:30 hs• Cadastro do profissional no sistema da Prefeitura;• - Documentos e projetos necessários a serem inseridos estão disponíveis em um check list encaminhado via e-mail e impresso aos interessados; |
| + Previsão e Prazo para Entrega |
| <ul style="list-style-type: none">• Definido pelo código de Obras um Prazo de 60 dias para análise; |
| + Principais Etapas do Serviço |
| <ul style="list-style-type: none">• Cadastro no sistema;• - Liberação de taxa de análise e verificação prévia de informações descritas no sistema;• - Após Pagamento o projeto é encaminhado de fato ao setor de análise;• - Projeto e documentação são analisados de acordo com as diretrizes municipais definidas por leis e decretos;• - Em caso de desacordo o projeto é devolvido para correção e retificação;• - Estando documentação e projeto de acordo com as normas vigentes, o mesmo é aprovado, carimbado e inserido no sistema;• - Projetos de ampliação devem ser fiscalizados antes e após a sua aprovação Cadastro do profissional no sistema da Prefeitura;• - Documentos e projetos necessários a serem inseridos estão disponíveis em um check list encaminhado via e-mail e impresso aos interessados; |
| + Formas de Prestação do Serviço |
| <ul style="list-style-type: none">• Serviço prestado através do sistema da Prefeitura; |
| + Local e/ou Forma de Manifestação |
| <ul style="list-style-type: none">• Chat do sistema da Prefeitura;• - Telefone;• - e-mail loteamentos@aguaboa.mt.gov.br;• - Atendimento ao público na Prefeitura |
| Telefones: |
| <ul style="list-style-type: none">• (66) 3468 – 6400 ou 3468 - 6423 |
| + Prioridades de atendimentos: |
| <ul style="list-style-type: none">• Analisado conforme inserção no sistema, ou seja, por ordem de protocolo; |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: |
| <ul style="list-style-type: none">• 15 minutos |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: |
| <ul style="list-style-type: none">• Normalmente é feito pelo próprio sistema, ou caso haja dúvida o contato é feito por e-mail ou telefone; |

CARTA DE SERVIÇOS

+ Mecanismos de consulta do usuários:

- Assim que analisado ou devolvido para correção o próprio sistema apresenta um esquema de cores onde o usuário consegue verificar a etapa do seu processo e a partir disso dar sequência ou retificar;



Administração e Planejamento

Análise de Projetos de Loteamentos

+ Descrição do serviço

- Análise e aprovação de projetos de loteamentos

+Requisitos, documentos para requisitar o serviço

- Horário de atendimento das 07:30 as 11:30 e 13:30 as 17:30 hs
- Cadastro no sistema da Prefeitura;
- - Documentação e diretrizes a serem seguidas disponível no Decreto do Executivo nº 3.813, de 03 de março de 2022, o mesmo encontra-se arquivado no site da Câmara Municipal de Água Boa e é disponibilizado via e-mail ou impressa a quem tiver interesse;

+ Previsão e Prazo para Entrega

- - Mínimo de 25 dias e máximo de 40 dias do protocolo ao parecer técnico;

+ Principais Etapas do Serviço

- as etapas são definidas através do Decreto do Executivo nº 3.813, de 03 de março de 2022;
- São assim divididas em:
 - - 1ª fase – Pré análise do loteamento;
 - - 2ª fase – Aprovação dos projetos complementares;
 - - 3ª fase – Aprovação do projeto completo do loteamento;
 - - 4ª fase – Aprovação do loteamento;
 - - 5ª fase – Autorização do registro do loteamento conforma aprovação;
 - -

+ Formas de Prestação do Serviço

- Todos os documentos, projetos e orientações constam no referido decreto.
- - Serviço prestado através do sistema da Prefeitura;

+ Local e/ou Forma de Manifestação

- Chat do sistema da Prefeitura;
- - Telefone;
- - e-mail loteamentos@aguaboa.mt.gov.br;
- - Atendimento ao público na Prefeitura

Telefones:

- (66) 3468 – 6400 ou 3468 - 6423

+ Prioridades de atendimentos:

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Analisado por ordem de Protocolo; |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: |
| <ul style="list-style-type: none"> 15 minutos |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: |
| <ul style="list-style-type: none"> - Normalmente é feito pelo próprio sistema, ou caso haja dúvida o contato é feito por e-mail ou telefone; |
| + Mecanismos de consulta do usuários: |
| <ul style="list-style-type: none"> Assim que analisado ou devolvido para correção o próprio sistema apresenta um esquema de cores onde o usuário consegue verificar a etapa do seu processo e a partir disso dar sequência ou retificar; |

| | |
|--|---|
|  | Administração e Planejamento |
| | Análise de Projetos de Loteamentos |
| + Descrição do serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> Documentos como certidões de uso e ocupação, declaração de reconhecimento de limites e confrontações | |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> Horario de atendimento das 07:30 as 11:30 e 13:30 as 17:30 hs Para certidões de uso e ocupação um requerimento modelo foi organizado e nele contém todas as informações pertinentes ao documento assim como os documentos que devem ser entregues; - Declarações de limite e confrontação são entregues para conferência e posterior assinatura contendo sempre o memorial descritivo do perímetro da área e o mapa; | |
| + Previsão e Prazo para Entrega | |
| <ul style="list-style-type: none"> Prazo estipulado: 7 dias; | |
| + Principais Etapas do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> A documentação é conferida pela equipe técnica, com base nas leis e normativas municipais e federais e posteriormente o documento é elaborado ou assinado (no caso de reconhecimento de limites) pelo Secretário de Administração; | |
| + Formas de Prestação do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Telefone; - E-mail: loteamentos@aguaboa.mt.gov.br - Atendimento ao público na Prefeitura; | |
| + Local e/ou Forma de Manifestação | |
| <ul style="list-style-type: none"> Chat do sistema da Prefeitura; - Telefone; - e-mail loteamentos@aguaboa.mt.gov.br; - Atendimento ao público na Prefeitura | |

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|--|
| Telefones: <ul style="list-style-type: none">• (66) 3468 – 6400 ou 3468 - 6423 |
| + Prioridades de atendimentos: |
| <ul style="list-style-type: none">• - Analisado por ordem de Protocolo; |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: |
| <ul style="list-style-type: none">• 15 minutos |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: |
| <ul style="list-style-type: none">• - E-mail e Telefone; |
| + Mecanismos de consulta do usuários: |
| <ul style="list-style-type: none">• Assim que pronto a parte técnica encaminha via e-mail ou entra em contato com o interessado para retirada de documentação. |

Secretaria Municipal de Assistência Social

| | |
|---|---------------------------|
|  | Assistência Social |
| | Auxílio Funeral |
| + Descrição do serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">• Atender famílias em vulnerabilidade social | |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">• Horário de atendimento das 07:30 as 11:30 e 13:30 as 17:30 hs• Certidão de óbito• Documentos pessoais do falecido• Documentos pessoais do requerente• Comprovante de residência | |
| + Previsão e Prazo para Entrega | |
| <ul style="list-style-type: none">• 45 dias | |
| + Principais Etapas do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">• Montar processo• Realização de visita• Elaboração de relatório e parecer• Encaminhamento para pagamento• Execução. | |
| + Formas de Prestação do Serviço | |

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Pagamento de empresa pessoa jurídica |
| + Local e/ou Forma de Manifestação |
| <ul style="list-style-type: none"> • Secretaria de Assistência Social (presencial) • Rua 16, ° 450, Centro |
| Telefones: |
| <ul style="list-style-type: none"> • (66) 3468 – 1308 |
| + Prioridades de atendimentos: |
| <ul style="list-style-type: none"> • Gestantes, idosos e pessoa com deficiência |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: |
| <ul style="list-style-type: none"> • 10 minutos |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: |
| <ul style="list-style-type: none"> • - E-mail e Telefone; |
| + Mecanismos de consulta do usuários: |
| <ul style="list-style-type: none"> • Telefone ou presencial na Secretaria |

| | |
|---|----------------------------------|
|  | Assistência Social |
| | Isenção de Taxa de TÍTULO |
| + Descrição do serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Atender famílias em vulnerabilidade social através de isenção de taxa de título. | |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Horário de atendimento das 07:30 as 11:30 e 13:30 as 17:30 hs • Certidão de óbito • Documentos pessoais do falecido • Documentos pessoais do requerente • Comprovante de residência • Boleto da tributação | |
| + Previsão e Prazo para Entrega | |
| <ul style="list-style-type: none"> • | |
| + Principais Etapas do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Montar processo • Realização de visita • Elaboração de relatório e parecer • Encaminhamento para pagamento • Execução. | |
| + Formas de Prestação do Serviço | |

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Isenção Junto ao Setor de Tributos da Prefeitura |
| + Local e/ou Forma de Manifestação |
| <ul style="list-style-type: none">• Secretaria de Assistência Social (presencial)• Rua 16, ° 450, Centro |
| Telefones: <ul style="list-style-type: none">• (66) 3468 – 1308 |
| + Prioridades de atendimentos: |
| <ul style="list-style-type: none">• Gestantes, idosos e pessoa com deficiência |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: |
| <ul style="list-style-type: none">• 10 minutos |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: |
| <ul style="list-style-type: none">• - E-mail e Telefone; |
| + Mecanismos de consulta do usuários: |
| <ul style="list-style-type: none">• Telefone ou presencial na Secretaria |

| | |
|--|--------------------------------------|
|  | Assistencia Social |
| | Auxílio Emergencial COVID- 19 |
| + Descrição do serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">• Atender famílias em vulnerabilidade social com ajuda financeira paga diretamente a pessoa jurídica que executou os serviços funerários bem como isenção de taxa de túmulo. | |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">• Horário de atendimento das 07:30 as 11:30 e 13:30 as 17:30 hs• Certidão de óbito• Documentos pessoais do falecido• Documentos pessoais do requerente• Comprovante de residência• Boleto da tributação | |
| + Previsão e Prazo para Entrega | |
| <ul style="list-style-type: none">• 45 dias | |
| + Principais Etapas do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">• Montar processo• Realização de visita• Elaboração de relatório e parecer• Encaminhamento para pagamento• Execução. | |
| + Formas de Prestação do Serviço | |

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Pagamento de empresa pessoa jurídica e Isenção Junto ao Setor de Tributos da Prefeitura |
| + Local e/ou Forma de Manifestação |
| <ul style="list-style-type: none"> • Secretaria de Assistência Social (presencial) • Rua 16, ° 450, Centro |
| Telefones: |
| <ul style="list-style-type: none"> • (66) 3468 – 1308 |
| + Prioridades de atendimentos: |
| <ul style="list-style-type: none"> • Gestantes, idosos e pessoa com deficiência |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: |
| <ul style="list-style-type: none"> • 10 minutos |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: |
| <ul style="list-style-type: none"> • - E-mail e Telefone; |
| + Mecanismos de consulta do usuários: |
| <ul style="list-style-type: none"> • Telefone ou presencial na Secretaria |

| | |
|---|---------------------------|
|  | Assistência Social |
| | Auxílio Natalidade |
| + Descrição do serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Atender famílias em vulnerabilidade social através de Kit Natalidade para atender as necessidades advindas da chegada do bebe. | |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Horário de atendimento das 07:30 as 11:30 e 13:30 as 17:30 hs • Documentos pessoais da requerente • Cartão de gestante • Comprovante de residência | |
| + Previsão e Prazo para Entrega | |
| <ul style="list-style-type: none"> • 15 dias após o requerimento | |
| + Principais Etapas do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Montar processo • Realização de visita • Elaboração de relatório e parecer • Montagem do kit • Entrega do Kit | |
| + Formas de Prestação do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Kit natalidade | |

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|---|
| + Local e/ou Forma de Manifestação |
| <ul style="list-style-type: none">Secretaria de Assistência Social (presencial)Rua 16, ° 450, Centro |
| Telefones: |
| <ul style="list-style-type: none">(66) 3468 – 1308 |
| + Prioridades de atendimentos: |
| <ul style="list-style-type: none">Gestantes, idosos e pessoa com deficiência |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: |
| <ul style="list-style-type: none">10 minutos |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: |
| <ul style="list-style-type: none">- E-mail e Telefone; |
| + Mecanismos de consulta do usuários: |
| <ul style="list-style-type: none">Telefone ou presencial na Secretaria |

| | |
|--|--|
|  | Assistencia Social - CREAS |
| | Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Famílias e Indivíduos - PAEFI |
| + Descrição do serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">Apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça e violação de direitos.USUÁRIOS: Famílias e indivíduos que vivenciam violações de direitos por ocorrência de:<ul style="list-style-type: none">- Violência física, psicológica e negligência;- Violência sexual: abuso e/ou exploração sexual;- Afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medida socioeducativa ou medida de proteção;- Tráfico de pessoas;- Situação de rua e mendicância;- Abandono;- Vivência de trabalho infantil;- Discriminação em decorrência da orientação sexual e/ou raça/etnia;- Outras formas de violação de direitos decorrentes de discriminações/submissões a situações que provocam danos e agravos a sua condição de vida e os impedem de usufruir autonomia e bem estar;- Descumprimento de condicionalidades do PBF e do PETI em decorrência de violação de direitos. | |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">Os casos são inseridos no atendimento através de:Identificação e encaminhamento dos serviços de proteção;Por encaminhamento de outros serviços socioassistenciais, das demais políticas públicas setoriais, dos demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos e do Sistema de Segurança Pública; | |

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Através de demanda espontânea (quando a vítima busca atendimento).• Para um melhor atendimento, é importante a apresentação de documentação pessoal (RG e CPF) caso possua. |
| + Previsão e Prazo para Entrega |
| <ul style="list-style-type: none">• O tempo de atendimento e de permanência nos acompanhamentos ofertados pela unidade é baseado por meio da adesão do usuário ao serviço e de avaliações da equipe técnica. |
| + Principais Etapas do Serviço |
| <ul style="list-style-type: none">• Acolhida;• Escuta;• Estudo social;• Diagnóstico socioeconômico;• Monitoramento e avaliação do serviço;• Orientação e encaminhamentos para a rede de serviços locais;• Construção de plano individual e/ou familiar de atendimento;• Orientação sociofamiliar;• Atendimento psicossocial;• Referência e contrarreferência;• Informação, comunicação e defesa de direitos;• Apoio à família na sua função protetiva;• Acesso à documentação pessoal;• Mobilização, identificação da família extensa ou ampliada;• Articulação da rede de serviços socioassistenciais;• Articulação com os serviços de outras políticas públicas setoriais;• |
| + Formas de Prestação do Serviço |
| <ul style="list-style-type: none">• O usuário receberá atendimento através de equipe técnica, composta preferencialmente por Assistente Social e Psicólogo, tendo os seguintes parâmetros:<ul style="list-style-type: none">• - Ser acolhido em condições de dignidade, em ambiente favorecedor da expressão e do diálogo;• - Ser estimulado a expressar necessidades e interesses;• - Ter acesso a serviços socioassistenciais e das políticas públicas setoriais, conforme necessidades;• - Ter assegurado o convívio familiar, comunitário e social;• - Ter assegurado vivências pautadas pelo respeito a si próprio e aos outros, fundamentadas em princípios éticos de justiça e cidadania;• - Ter acesso a oportunidades que estimulem e ou fortaleçam a construção/reconstrução de seus projetos de vida;• - Ter oportunidades de convívio e de desenvolvimento de potencialidades;• - Informações sobre direitos sociais, civis e políticos e condições sobre o seu usufruto;• - Oportunidades de escolha e tomada de decisão;• - Experiências para relacionar-se e conviver em grupo, administrar conflitos por meio do diálogo, compartilhando modos de pensar, agir e atuar coletivamente; |
| + Local e/ou Forma de Manifestação |
| <ul style="list-style-type: none">• Como o CREAS não é um órgão de caráter investigativo e/ou de responsabilização, não são recebidas demandas de denúncia, devendo |

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|--|
| <p>ser realizadas por meio dos principais canais abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ouvidoria Municipal: Presencial ou por telefone (66) 3468-6403 Whatsapp • Disque 100 Nacional • 190 Polícia Militar • 197 Polícia Civil. |
| <p>Telefones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (66) 3468-2335 ou (66) 9.9995-5717 (Whatsapp). |
| <p>+ Prioridades de atendimentos:</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> • Gestantes, idosos e pessoa com deficiência, e crianças |
| <p>+ Previsão de tempo de espera para atendimento:</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> • 10 minutos |
| <p>+ Mecanismos de comunicação com os usuários:</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> • - E-mail e Telefone fixo e whatsapp |
| <p>+ Mecanismos de consulta do usuários:</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> • Telefone ou presencial no CREAS |

| | |
|---|--|
|  | <p>Assistência Social - CREAS</p> |
| | <p>Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida e de Prestação de Serviços à Comunidade</p> |
| <p>+ Descrição do serviço</p> | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Prover atenção socioassistencial e acompanhamento a adolescentes e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto, determinadas judicialmente. • USUÁRIOS: Adolescentes de 12 a 18 anos incompletos, ou jovens de 18 a 21 anos, em cumprimento de medida socioeducativa de Liberdade Assistida e de Prestação de Serviços à Comunidade, aplicada pela Justiça da Infância e da Juventude. | |
| <p>+Requisitos, documentos para requisitar o serviço</p> | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Documentos pessoais, informações de localização e contato telefônico, afim de facilitar o atendimento. | |
| <p>+ Previsão e Prazo para Entrega</p> | |
| <ul style="list-style-type: none"> • O tempo de atendimento e de permanência nos acompanhamentos | |
| <p>+ Principais Etapas do Serviço</p> | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Acolhida; • Escuta; • Estudo social; • Diagnóstico socioeconômico; • Referência e contrarreferência; • Trabalho interdisciplinar; • Articulação interinstitucional com os demais órgãos do sistema de garantia de | |

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|--|
| <p>direitos;</p> <ul style="list-style-type: none">• Produção de orientações técnicas e materiais informativos;• Monitoramento e avaliação do serviço;• Proteção social proativa;• Orientação e encaminhamentos para a rede de serviços locais;• Construção de plano individual e familiar de atendimento, considerando as especificidades da adolescência;• Orientação sociofamiliar;• Acesso a documentação pessoal;• Informação, comunicação e defesa de direitos;• Articulação da rede de serviços socioassistenciais;• Articulação com os serviços de políticas públicas setoriais;• Estímulo ao convívio familiar, grupal e social;• Mobilização para o exercício da cidadania;• Desenvolvimento de projetos sociais;• Elaboração de relatórios e/ou prontuários. |
| + Formas de Prestação do Serviço |
| <ul style="list-style-type: none">• O usuário receberá atendimento através de equipe técnica, composta preferencialmente por Assistente Social e Psicólogo, tendo os seguintes parâmetros:• O adolescente/jovem acessa o serviço por meio de decisão judicial expedida pelo Poder Judiciário, devendo comparecer ao CREAS acompanhado de pessoa responsável, caso seja menor de idade.• O atendimento pode ser acessado presencialmente, ou buscando informações pelo telefone (66) 3468-2335 ou (66) 9.9995-5717 (Whatsapp). |
| + Local e/ou Forma de Manifestação |
| <ul style="list-style-type: none">• As informações sobre a aplicação da medida socioeducativa, questionamentos quanto ao prazo e ao tipo de medida devem ser buscadas diretamente no fórum local. |
| Telefones: |
| <ul style="list-style-type: none">• (66) 3468-2335 ou (66) 9.9995-5717 (Whatsapp). |
| + Prioridades de atendimentos: |
| <ul style="list-style-type: none">• Gestantes, idosos e pessoa com deficiência, e crianças |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: |
| <ul style="list-style-type: none">• 10 minutos |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: |
| <ul style="list-style-type: none">• - E-mail e Telefone fixo e whatsapp |
| + Mecanismos de consulta do usuários: |
| <ul style="list-style-type: none">• Telefone ou presencial no CREAS |
| Assistência Social - CREAS |

CARTA DE SERVIÇOS

| | |
|--|--|
|  | Serviço Especializado em Abordagem Social |
| + Descrição do serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">• Trabalho social de abordagem e busca ativa que identifique, nos territórios, a incidência de trabalho infantil, exploração sexual de crianças e adolescentes, situação de rua, dentre outras.• USUÁRIOS: Crianças, adolescentes, jovens, adultos, idosos e famílias que utilizam espaços públicos como forma de moradia e/ou sobrevivência. | |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">• Para um melhor atendimento, é importante a apresentação de documentação pessoal (RG e CPF) caso possua. | |
| + Previsão e Prazo para Entrega | |
| <ul style="list-style-type: none">• O tempo de atendimento e de permanência nos acompanhamentos ofertados pela unidade é baseado por meio da adesão do usuário ao serviço e de avaliações da equipe técnica. | |
| + Principais Etapas do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">• Construir o processo de saída das ruas e possibilitar condições de acesso à rede de serviços e a benefícios assistenciais;• - Identificar famílias e indivíduos com direitos violados, a natureza das violações, as condições em que vivem, estratégias de sobrevivência, procedências, aspirações, desejos e relações estabelecidas com as instituições;• - Promover ações de sensibilização para divulgação do trabalho realizado, direitos e necessidades de inclusão social e estabelecimento de parcerias;• - Promover ações para a reinserção familiar e comunitária. | |
| + Formas de Prestação do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">• Por meio de equipe técnica, composta por Assistente Social e Psicólogo, tendo os seguintes parâmetros:<ul style="list-style-type: none">• - Ser acolhido nos serviços em condições de dignidade;• - Ter reparados ou minimizados os danos por vivências de violência e abusos;• - Ter sua identidade, integridade e história de vida preservadas;• - Ter assegurado o convívio familiar, comunitário e/ou social;• - Ter acesso a serviços socioassistenciais e das demais políticas públicas setoriais, conforme necessidades.• O atendimento pode ser acessado presencialmente na unidade, localizada na Rua 09, nº 1094, Centro II, ou por meio das abordagens sociais realizadas em pontos da cidade, como praças, avenidas, etc, sendo estas por identificação da equipe técnica do serviço. | |
| + Local e/ou Forma de Manifestação | |
| <ul style="list-style-type: none">• o CREAS não recebe denúncias, devendo as mesmas serem direcionadas à Ouvidora Municipal (66) 3468-6403 Whatsapp, Disque 100, 190 Polícia Militar ou 197 Polícia Civil. | |
| Telefones: | |
| <ul style="list-style-type: none">• (66) 3468-2335 ou (66) 9.9995-5717 (Whatsapp). | |
| + Prioridades de atendimentos: | |

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Gestantes, idosos e pessoa com deficiência, e crianças |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: |
| <ul style="list-style-type: none"> imediato |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: |
| <ul style="list-style-type: none"> - E-mail e Telefone fixo e whatsapp |
| + Mecanismos de consulta do usuários: |
| <ul style="list-style-type: none"> Telefone ou presencial no CREAS |

| | |
|---|--|
|  | Assistência Social - CREAS |
| | Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias. |
| + Descrição do serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> Serviço para a oferta de atendimento especializado a famílias com pessoas com deficiência e idosos com algum grau de dependência, que tiveram suas limitações agravadas por violações de direitos, tais como: exploração da imagem, isolamento, confinamento, atitudes discriminatórias e preconceituosas no seio da família, falta de cuidados adequados por parte do cuidador, alto grau de estresse do cuidador, desvalorização da potencialidade/capacidade da pessoa, dentre outras que agravam a dependência e comprometem o desenvolvimento da autonomia. USUÁRIOS: Pessoas com deficiência e idosos com dependência, seus cuidadores e familiares. | |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> Os casos são inseridos no atendimento através de: <ul style="list-style-type: none"> - Demanda espontânea de membros da família e/ou da comunidade; - Busca ativa; - Por encaminhamento dos demais serviços socioassistenciais e das demais políticas públicas setoriais; - Por encaminhamento dos demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos; Para um melhor atendimento, é importante a apresentação de documentação pessoal (RG e CPF). | |
| + Previsão e Prazo para Entrega | |
| <ul style="list-style-type: none"> O tempo de atendimento e de permanência nos acompanhamentos ofertados pela unidade é baseado por meio da adesão do usuário ao serviço e de avaliações da equipe técnica. | |
| + Principais Etapas do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> Acolhida; Escuta; Informação, comunicação e defesa de direitos; Articulação com os serviços de políticas públicas setoriais; | |

CARTA DE SERVIÇOS

- Articulação da rede de serviços socioassistenciais;
- Articulação interinstitucional com o Sistema de Garantia de Direitos;
- Atividades de convívio e de organização da vida cotidiana;
- Orientação e encaminhamento para a rede de serviços locais;
- Referência e contrarreferência;
- Construção de plano individual e/ou familiar de atendimento;
- Orientação sociofamiliar;
- Estudo social;
- Diagnóstico socioeconômico;
- Cuidados pessoais;
- Desenvolvimento do convívio familiar, grupal e social;
- Acesso à documentação pessoal;
- Apoio à família na sua função protetiva

+ Formas de Prestação do Serviço

- O usuário receberá atendimento através de equipe técnica, composta preferencialmente por Assistente Social e Psicólogo, tendo os seguintes parâmetros:
 - - Ter acolhida suas demandas, interesses, necessidades e possibilidades;
 - - Garantir formas de acesso aos direitos sociais;
 - - Vivenciar experiências que contribuam para o fortalecimento de vínculos familiares;
 - - Vivenciar experiências de ampliação da capacidade protetiva e de superação de fragilidades e riscos na tarefa do cuidar;
 - - Ter acesso a serviços socioassistenciais e das políticas públicas setoriais, conforme necessidades;
 - - Vivenciar experiências que contribuam para a construção de projetos individuais e coletivos, desenvolvimento da autoestima, autonomia, inserção e sustentabilidade;
 - - Vivenciar experiências que possibilitem o desenvolvimento de potencialidades e ampliação do universo informacional e cultural;
 - - Vivenciar experiências que utilizem de recursos disponíveis pela comunidade, família e recursos lúdicos para potencializar a autonomia e a criação de estratégias que diminuam os agravos decorrentes da dependência e promovam a inserção familiar e social.

+ Local e/ou Forma de Manifestação

- Como o CREAS não é um órgão de caráter investigativo e/ou de responsabilização, não são recebidas demandas de denúncia, devendo ser realizadas por meio dos principais canais abaixo:
 - Ouvidoria Municipal: Presencial ou por telefone (66) 3468-6403 Whatsapp
 - Disque 100 Nacional
 - 190 Polícia Militar
 - 197 Polícia Civil.

Telefones:

- (66) 3468-2335 ou (66) 9.9995-5717 (Whatsapp).

+ Prioridades de atendimentos:

- Gestantes, idosos e pessoa com deficiência, e crianças

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|---|
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: |
| <ul style="list-style-type: none">• imediato |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: |
| <ul style="list-style-type: none">• - E-mail e Telefone fixo e whatsapp |
| + Mecanismos de consulta do usuários: |
| <ul style="list-style-type: none">• Telefone ou presencial no CREAS |

| | |
|--|---|
|  | Assitencia Social - CRAS |
| | PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CADASTRO ÚNICO |
| + Descrição do serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">• O cadastro único é um relatório preenchido com a presença do usuário que o solicita, dentro da plataforma V7 da Caixa Econômica Federal; | |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">• O cadastro para ser efetuado precisa dos documentos originais de identificação, tais como: RG, CPF, Carteira de Trabalho, Título de Eleitor, Comprovante de residência, Comprovante de Matrícula Escolar das crianças da residência que tenham entre 5 e 16 anos e a presença de quem será o representante deste cadastro que tenha mais de 16 anos, preferencialmente mulher; | |
| + Previsão e Prazo para Entrega | |
| <ul style="list-style-type: none">• O Cadastro é um processo único, realizado online e demora 24 horas para gerar a sua numeração conhecida como NIS. Os demais benefícios que este cadastro oferece não tem datas específicas para liberação, uma vez que dependem de parte orçamentária do governo. O cadastro único concede desde que dentro do perfil: CARTEIRA DE IDOSO – Idade superior a 60 anos, e com composição de renda inferior ou igual a 2 salários mínimos por família conforme Lei 10.741 de 01 de outubro de 2003, concedido até 60 dias após o cadastro único realizado. ID JOVEM – desde que não tenha renda superior a 2 salários mínimos na composição geral familiar conforme Decreto 8537 de 05.10.2015, concedido até 60 dias após o cadastro único ser realizado. AUXÍLIO BRASIL – O benefício mais minucioso em sua liberação, uma vez que visa atender as famílias em extrema situação de vulnerabilidade social. Os critérios de aprovação não são autorizados a serem divulgados com a finalidade de diminuir a tentativa de famílias fora do perfil a terem acesso ao mesmo, impedindo assim que a real necessidade seja suprida por aqueles que necessitam. Este benefício não possui prazos para liberar, e não há como ter acesso ao motivo da não liberação do mesmo também; | |
| + Principais Etapas do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">• Devido a inúmeras exigências que cumprimos juntamente ao Governo Federal, os cadastros são agendados para um atendimento mais organizado e com a | |

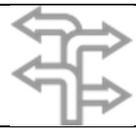
CARTA DE SERVIÇOS

| |
|---|
| <p>documentação correta. Na data deste documento, esse processo está levando até 15 dias para ser realizado pois temos procedimentos complexos em ação geral;</p> <ul style="list-style-type: none">• |
| + Formas de Prestação do Serviço |
| <ul style="list-style-type: none">• O serviço é feito de forma online, na sede do CRAS de Água Boa, podendo ser realizado também em visita domiciliar, caso seja comprovada a incapacidade do usuário de estar de forma presencial, na unidade de referência;• |
| + Local e/ou Forma de Manifestação |
| <ul style="list-style-type: none">• As manifestações podem ser relatadas a central de atendimento da Prefeitura local, em caso de qualquer outra informação sobre o próprio usuário ou sobre os programas a informação pode ser retirada na base de atendimento físico, no 111 ou no aplicativo CAIXA TEM;• Como anteriormente expressado, as informações ao usuário são de caráter federal, ou em caso de reclamações diretamente na Ouvidoria da Prefeitura Municipal; |
| Telefones: |
| <ul style="list-style-type: none">• o WhatsApp geral do CRAS 3468-3661 |
| + Prioridades de atendimentos: |
| <ul style="list-style-type: none">• São prioritários o público alvo de benefícios, tais como: BPC e AUXÍLIO BRASIL que já estejam em suspensão de pagamento, posteriormente atendemos as demandas por idade, deficiência, Zona Rural, ou seja, fatores que dificultem uma posterior visita ao local; |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: |
| <ul style="list-style-type: none">• Com os horários agendados a espera é de 10 minutos, no máximo, e uma delonga de 30 minutos para a efetuação do cadastro. Quando o Usuário não está devidamente agendado e não há urgência do mesmo, o prazo é de até 15 dias da data deste documento, ou se aguardar o atendimento na recepção, será realizado um encaixe de urgência que pode chegar a 01 hora;• |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: |
| <ul style="list-style-type: none">• O cadastro único é de responsabilidade do governo federal e proíbe a vinculação de seus dados e informações em qualquer local que não seja diretamente o usuário. Portanto o mesmo pode acessar suas dados e benefícios como antes informado na central 111, aplicativo CAIXA TEM e aqui na unidade de atendimento. Para agendamento e informações superficiais contamos com o WhatsApp geral do CRAS 3468-3661;• |

CARTA DE SERVIÇOS

+ Mecanismos de consulta do usuários:

- Os mecanismos são a central 111, aplicativo CAIXA TEM e aqui na unidade de atendimento. Para agendamento e informações superficiais contamos com o WhatsApp geral do CRAS 3468-3661.



Assistência Social - CRAS

Programa Criança Feliz

+ Descrição do serviço

- Orientação e apoio familiar a primeira infância para estimular o desenvolvimento infantil e reforçar vínculo afetivo familiar e social.

+Requisitos, documentos para requisitar o serviço

- para acessar o serviço;
- Para participar basta ter cadastro único atualizado e ter em sua composição familiar crianças de 0 a 36 meses, gestantes e crianças até 72 meses beneficiárias do BPC.

+ Previsão e Prazo para Entrega

- O serviço é caracterizado de forma contínua sendo prazo máximo de acompanhamento de até 36 meses para crianças, gestantes até o fim da gestação e crianças beneficiárias do BPC até os 72 meses.

+ Principais Etapas do Serviço

- O acompanhamento é limitado em seu número de vagas, mas sempre é aberta novas vagas para inclusões, procurar o CRAS de forma presencial ou pelo telefone (66) 3468 3661 para mais informações.

+ Formas de Prestação do Serviço

- O acompanhamento acontece de forma contínua até que se complete idade limite do programa, é realizado através de visitas domiciliares por meio de uma profissional denominada visitadora social que realiza as visitas 1 vez por semana para crianças até 36 meses, 2 vezes por semana para gestantes e crianças beneficiárias do BPC.

+ Local e/ou Forma de Manifestação

- No CRAS de forma presencial ou através do telefone (66) 3468 3661 ou ainda por e-mail: criancafeliz.aguaboa@gmail.com

Telefones:

- (66) 3468 3661**

+ Prioridades de atendimentos:

- Público prioritário são famílias em situação de vulnerabilidade social e ou que também sejam beneficiárias de programas sociais de transferência de renda e ou benefícios eventuais

+ Previsão de tempo de espera para atendimento:

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Média de 30 dias pendente de liberação de vaga por meio de desligamento de família participante em idade limite |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: |
| <ul style="list-style-type: none"> Forma presencial durante as visitas domiciliares, atendimentos particularizados no CRAS, por meio de telefone e whatsapp e rede social instagran @criancafeliz.aguaboa. |
| + Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários |
| <ul style="list-style-type: none"> De forma presencial no CRAS ou por meio de e-mail: criancafeliz.aguaboa@gmail.com |
| + Mecanismos de consulta do usuários: |
| <ul style="list-style-type: none"> Mecanismos de consulta, por parte dos usuários acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação; De forma presencial no CRAS ou por meio de e-mail: criancafeliz.aguaboa@gmail.com . |

| | |
|--|---|
|  | Assitencia Social - CRAS |
| | SERVIÇO DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS – SCFV |
| + Descrição do serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV, oferece os seguintes serviços à crianças de 07 a 17 anos, no contraturno escolar, sendo os seguintes: Iniciação a Ginástica Olímpica; Dança; Natação; Luta – Jiu-Jitsu; Atividade Educacional e oficinas de arte (pintura, teatro, trabalho com miçangas, laços, etc.); Treinamento físico; palestras; música. | |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> Cadastro Único, RG, CPF, comprovante de residência, atestado médico para natação, foto 3X4 do matriculado; as formas de conexão são grupo do SCFV –WhatsApp, Telefone fixo do CRAS: 3468-3661, contato direto com a recepcionista e com os profissionais responsáveis; | |
| + Previsão e Prazo para Entrega | |
| <ul style="list-style-type: none"> É previsto de Janeiro a dezembro de cada ano, sendo que o mês de janeiro e primeira quinzena de fevereiro, é específico para a organização, planejamento e matrícula, os demais meses são para as aulas presenciais; | |
| + Principais Etapas do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> Cadastro Único, após matrícula, divisão das turmas por idade (turmas de no máximo 25 usuários) divididos da seguinte maneira: de 07 a 09 anos; de 10 a 13 | |

CARTA DE SERVIÇOS

| | |
|--|---|
| anos e de 14 a 17 anos; Atribuição das aulas e atividades dos serviços oferecidos; | |
| + Formas de Prestação do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">aulas presenciais no contra turno escolar, tendo por local o CRAS, com uma hora de atividade por profissional; | |
| + Local e/ou Forma de Manifestação | |
| <ul style="list-style-type: none">com a Recepcionista do CRAS presencialmente ou por WatsZapp, com os profissionais que atuam no SCFV; Com a gerência do CRAS, no Grupo específico do SCFV; | |
| Telefones: <ul style="list-style-type: none">(66) 3468 3661 | |
| + Prioridades de atendimentos: | |
| <ul style="list-style-type: none">Encaminhamentos com demandas do CREAS, Promotoria de Justiça; Judiciário – 2ª Vara, Lar da Criança, Conselho Tutelar, Famílias de baixa renda; prioridade para os bairros mais carentes; Por interesse próprio dos pais ou responsáveis; | |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: | |
| <ul style="list-style-type: none">Os atendimentos são agendados e o tempo gasto não ultrapassa 30 minutos; | |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: | |
| <ul style="list-style-type: none">Telefone fixo do CRAS, Telefone Celular, Grupo de WatsApp e de forma presencial no CRAS | |
| + Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários | |
| <ul style="list-style-type: none">todas formas de manifestações serão recebidas no CRAS, na recepção, com o educador físico e demais profissionais que atendem os usuários, no horário das 7h30min até 11h30min, no período matutino e das 13h30min às 17h30min no período v espertino. As respostas geralmente são imediatas até o final do expediente e raramente ultrapassa mais de um dia; | |
| + Mecanismos de consulta do usuários: | |
| <ul style="list-style-type: none">Consulta para andamento do Serviço pelos usuários: As consultas são através do telefone do CRAS ou pessoalmente, no qual consulta o fichário dos usuários, a lista de presença dos usuários e a agenda de informações sobre como está o usuários nas atividades do SCFV | |
|  | Assitencia Social - CRAS |
| | GRUPO TERCEIRA IDADE CORAÇÃO DO BRASIL |

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|--|
| + Descrição do serviço |
| <ul style="list-style-type: none">• acesso ao Cadastro Único para inserção ou atualização;• impressão da Carteira do Idoso, a qual dá acesso a passagem de forma gratuita por lei;• aulas de hidroginástica;• aulas de Pilates;• encontros semanais (às Quintas-Feiras) no salão da Ação Social, com músicas, danças, jogo de cartas, bocha, sinuca e lanche. Nesse período (Vespertino), toda a equipe do CRAS fica à disposição dos usuários para devidos atendimentos, cada profissional em sua especialidade. É disponibilizado transporte com pontos de embarque em toda a cidade;• acesso ao Projeto de Artesanato e Crochê;• atendimento psicológico individualizado com Psicólogo;• acesso a atendimento com Assistentes Sociais com demandas pertinentes a área;• acesso a Benefícios Eventuais;• encontros intermunicipais com deslocamento a outros municípios;• acesso a todos os serviços, projetos e programas do SUAS, como BPC, Energia Baixa Renda, Ser Família Idoso (pelo SETASC), dentre outros;• encaminhamentos de forma prioritária para demais esferas da rede pública (educação, saúde, jurídico);• possíveis encaminhamentos para o CREAS (se houver violação de direitos).• atividades comemorativas especiais (Carnaval, Pascoa, Dia das Mães, Dias dos Pais, Dia dos Idosos) com eventos.• |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço |
| <ul style="list-style-type: none">• Para acesso ao SCFV e aos programas, serviços e projetos, para o Grupo Coração do Brasil, basta ter mais de 60 anos. A pessoa vem até o CRAS e será inserida no Cadastro Único. Para ser inserida no Cadastro Único, a pessoa tem que trazer documentos (RG, CPF, Comprovante de Endereço, Título de Eleitor, Comprovante de Escolaridade e Certidão de Nascimento (esses últimos dois para menores de 16 anos) de todos os moradores na casa. Feito o Cadastro Único, a pessoa será encaminhada para a inscrição no SCFV. Não existe condicionalidade de renda para a inscrição; |
| + Previsão e Prazo para Entrega |
| <ul style="list-style-type: none">• O acesso a entrada dos serviços e feito de forma imediata, com agendamento das atividades e orientações acerca das mesmas. Quando é encaminhado algum processo de cunho Federal, como Carteira do Idoso ou BPC, segue-se os prazos Federais, com acompanhado do sistema online feito pelos profissionais do CRAS; |
| + Principais Etapas do Serviço |
| <ul style="list-style-type: none">• Feita a inscrição no SCFV dos Idosos, a pessoa pode acompanhar os encontros e se matricular nos serviços e projetos, bem como ter acesso aos programas do SUAS. As atividades de aulas serão agendadas imediatamente e o encontro semanal estará disponível para o idoso que assim quiser; |
| + Formas de Prestação do Serviço |
| <ul style="list-style-type: none">• A prestação de serviços é feita de forma presencial na maioria das vezes ou de forma virtual, se assim se fizer necessário (dificuldade de mobilidade, moradia em |

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|--|
| lugares ermos, impossibilidade de comparecer in loco); |
| + Local e/ou Forma de Manifestação |
| <ul style="list-style-type: none"> O SUAS e seus equipamentos já são de natureza manifestadora. A pessoa idosa que desejar manifestar sugestões, reclamações ou até mesmo requerer algo que lhe é de direito pode fazê-lo de forma livre. A gestão e direção, bem como a equipe técnica fará o possível para atender as reivindicações; |
| Telefones: |
| <ul style="list-style-type: none"> (66) 3468 3661 |
| + Prioridades de atendimentos: |
| <ul style="list-style-type: none"> Todas as pessoas com mais de 60 anos têm prioridades de atendimentos, sendo obedecido quesitos de idade, de locomoção ou de alguma enfermidade |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: |
| <ul style="list-style-type: none"> O atendimento à pessoa idosa é feito de forma imediata, respeitando a quantidade de profissionais disponibilizados para tal; |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: |
| <ul style="list-style-type: none"> A pessoa idosa, bem como qualquer cidadão, pode entrar em contato pelo telefone fixo, por aplicativo de mensagens (Whatsapp), por e-mail e presencialmente; |
| + Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários |
| <ul style="list-style-type: none"> As manifestações podem ser feitas às atendentes, que prontamente se reportaram a seus superiores para devidas providencias; |
| + Mecanismos de consulta do usuários: |
| <ul style="list-style-type: none"> Os idosos, bem como todos os usuários, podem se repostar a atendente do equipamento, que por conseguinte irá encaminhar o pedido ao superior (Gestão ou Coordenação) e dará um feedback para o requerente. |

| | |
|--|------------------------------------|
|  | Assitencia Social - CRAS |
| | PROJETO CANTINHO DA CEGONHA |
| + Descrição do serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> O Projeto Cantinho da Cegonha é um programa de âmbito municipal que atende as gestantes carentes de nosso município, orientadas com palestras, vídeos, filmes sobre o período gestacional, confecção do enxovalzinho do bebê, exercícios físicos, natação, pilates, legislação (INSS) e todas as orientações sobre o parto e nascimento do bebê; | |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> Os requisitos para inclusão no projeto é se dirigir ao CRAS, ter cadastro único, documentação da gestante – RG, CPF, Comprovante de Residência, 01 foto 3X4, ter ficha de inscrição específica para gestantes, | |

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|---|
| • atestado médico para natação e Pilates; |
| + Previsão e Prazo para Entrega |
| • Após se dirigir ao CRAS, o atendimento pela técnica responsável, não ultrapassa o tempo de 01 hora. |
| + Principais Etapas do Serviço |
| • Se dirigir ao CRAS, e efetuar o Cadastro único, após agendar com a técnica responsável para fazer a inscrição para participar do projeto com todos os documentos exigidos. As gestantes atendidas podem ser direcionadas do CREAS, Programa Criança Feliz, Conselho Tutelar e usuárias do CRAS. |
| + Formas de Prestação do Serviço |
| • As gestantes são atendidas todas as segundas-feiras no período matutino, primeiramente com uma palestra sobre o tema gestação, após fazem um lanche e logo em seguida participam das aulas de artes, para confecção do enxovalzinho do bebê. Após o lanche, tem as aulas de hidroginástica e pilates, que são presenciais. As atividades encerram-se as 11h30min. |
| + Local e/ou Forma de Manifestação |
| • As usuárias podem apresentar suas manifestações em um grupo de WhatsApp criado especialmente para as gestantes, na recepção do CRAS, no telefone fixo e celular do CRAS, com a Gerente do CRAS Inez, ou também podem se direcionar à Educadora Social Márcia, que é a responsável pelo Projeto. |
| Telefones: • (66) 3468 3661 |
| + Prioridades de atendimentos: |
| • As prioridades serão todas as gestantes mais vulneráveis; as direcionadas do CREAS, do Programa Criança Feliz e do Conselho Tutelar |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: |
| • O tempo de espera para atendimento das gestantes, não ultrapassa a 01 hora. |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: |
| • são através de grupo de watsZapp, telefone fixo e celular do CRAS e presencial |
| + Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários |
| • quando recebida uma comunicação a Educadora Social responsável, até o final do expediente procura responder todos os questionamentos e manifestações das usuárias durante os dias trabalhados, ou seja: de segunda a sexta-feira, no horário |

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|--|
| do expediente do CRAS |
| + Mecanismos de consulta do usuários: |
| <ul style="list-style-type: none">• Toda a consulta das usuárias acerca do andamento das atividades realizadas, serão resolvidas durante a semana, no horário do expediente, prestando todas as informações solicitadas. |

Secretaria Municipal de Educação

| | |
|---|--|
|  | Secretaria de Educação |
| | serviço da Secretaria de Educação |
| + Descrição do serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">• Matrícula presencial;• * Rematrícula presencial | |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">• Documentos pessoais;• Certidão de nascimento;• Cartão de vacina;• Cartão SUS;• CPF;• Comprovante de endereço;• Documento de transferência. | |
| + Previsão e Prazo para Entrega | |
| <ul style="list-style-type: none">• Para as matrículas, a execução em torno de 40 minutos;• Para a execução da atividade em si, durante 200 dias letivos anuais;• Para atendimento às famílias pelos meios de comunicação, na mesma hora da solicitação;• Para atendimento às famílias na sede da Secretaria de Educação, em torno de 50 minutos. | |
| + Principais Etapas do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">• Rematrículas: última quinzena do mês de novembro e matrículas novas no início do mês de dezembro ou durante o ano em vagas remanescentes. | |
| + Formas de Prestação do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">• Os serviços de matrículas ocorrem de forma presencial, pois é necessário a comprovação de idade/série do aluno a ser matriculado;• Atendimento por telefone para dúvidas nas unidades escolares, e atendimentos rápidos pelo telefone: (66) 3468-6400;• Atendimento presencial e outros assuntos relacionados a Educação. | |
| + Local e/ou Forma de Manifestação | |

CARTA DE SERVIÇOS

- A matrícula e rematrícula são realizadas nas unidades escolares de cada bairro e em cada unidade escolar no interior do município. As matrículas dos alunos das escolas indígenas são realizadas na sede da Secretaria de Educação;
- Para os eventuais problemas ou situações adversas diretamente na Secretaria de Educação através de nossa assessoria.
- Também temos ouvidoria a disposição.

Telefones:

- Secretaria Municipal de Educação (66) 3468 - 6433
- Escola Municipal Ermindo Mendel (66) 3468 -1218
- Escola Municipal Cecília Meireles (66) 3468 - 2111
- Escola Municipal Vila Nova (66) 3468 - 2278
- Escola Municipal Gisselda (66) 3468 - 3044
- Escola Municipal Cristalino (66) 3468 - 2366
- Escola Municipal Catarina Lucia Zandoná (66) 3468 - 3718
- Escola Municipal Jacy Kuhn Salamoni (66) 3468- 2013
- Escola Municipal Guarujá (66) 3468 - 2020
- Escola Municipal Cantinho da Alegria (66)3468 - 3077
- ESCOLAS CAMPO
- Escola Municipal Agrovila Central- Angiliene Souza de Almeida Faoro (66) 99689-6727
- Escola Municipal Jandira Fabiana dos Santos Lima- (66) 99633-7471
- Escola Municipal Apostolo Paulo- Suelaine Leite de Souza Vieira (66) 99984-2059
- Escola Municipal Bom Princípio- Rosangela Vieira da Silva Farias (66)99914-5063

+ Prioridades de atendimentos:

- Assuntos que requerem urgência no atendimento tem prioridade. São vários agentes que trabalham para melhor servir. Os demais, são atendidos por ordem de chegada.

+ Previsão de tempo de espera para atendimento:

- Dependendo da situação, no máximo, de 30 a 50 minutos

+ Mecanismos de comunicação com os usuários:

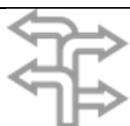
Através de ligação telefônica, mensagens via WhatsApp; bilhetes escritos e entregues aos alunos; recados pelas emissoras de rádio.

+ Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

- Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

+ Mecanismos de consulta do usuários:

- Própria Escola presencial ou por telefone do setor solicitado o serviço



Secretaria de Educação

Conselhos Escolares

+ Descrição do serviço

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Conselhos Escolares |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço |
| <ul style="list-style-type: none">• Edital de convocação;• Lista de presentes;• Ata de eleição ou alteração estatutária;• Lista de membros;• Estatuto;• Requisição de averbação no cartório. |
| + Previsão e Prazo para Entrega |
| <ul style="list-style-type: none">• A constituição dos membros é realizada no fim de cada biênio e a prestação deste serviço é durante estes dois anos. |
| + Principais Etapas do Serviço |
| <ul style="list-style-type: none">• A Secretaria de Educação acompanha, auxilia e orienta as unidades escolares quanto à constituição e manutenção dos Conselhos Escolares e Gestores em casos de fim do biênio, eleição, vacância de membros, e alterações estatutárias. A parte documental legal para que os Conselhos Escolares e Gestores do município atuem em pleno funcionamento é de responsabilidade da Secretaria de Educação, assim como a orientação e acompanhamento de todo o trâmite, desde a preparação dos documentos até a sua averbação no cartório. |
| + Formas de Prestação do Serviço |
| <ul style="list-style-type: none">• Aos conselhos escolares cabe deliberar sobre as normas internas e o funcionamento da escola, além de participar da elaboração do Projeto Político-Pedagógico; analisar as questões encaminhadas pelos diversos segmentos da escola, propondo sugestões; acompanhar a execução das ações pedagógicas, administrativas e financeiras da escola e mobilizar a comunidade escolar e local para a participação em atividades em prol da melhoria da qualidade da educação, como prevê a legislação. |
| + Local e/ou Forma de Manifestação |
| <ul style="list-style-type: none">• Presencial na Secretaria, ou via Ofício |
| Telefones: <ul style="list-style-type: none">• Secretaria Municipal de Educação (66) 3468 - 6433• Escola Municipal Ermindo Mendel (66) 3468 -1218• Escola Municipal Cecília Meireles (66) 3468 - 2111• Escola Municipal Vila Nova (66) 3468 - 2278• Escola Municipal Gisselda (66) 3468 - 3044• Escola Municipal Cristalino (66) 3468 - 2366• Escola Municipal Catarina Lucia Zandoná (66) 3468 - 3718• Escola Municipal Jacy Kuhn Salamoni (66) 3468- 2013• Escola Municipal Guarujá (66) 3468 - 2020• Escola Municipal Cantinho da Alegria (66)3468 - 3077• ESCOLAS CAMPO |

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Escola Municipal Agrovila Central- Angilene Souza de Almeida Faoro (66) 99689-6727• Escola Municipal Jandira Fabiana dos Santos Lima- (66) 99633-7471• Escola Municipal Apostolo Paulo- Suelaine Leite de Souza Vieira (66) 99984-2059• Escola Municipal Bom Princípio- Rosangela Vieira da Silva Farias (66)99914-5063 |
| + Prioridades de atendimentos: |
| <ul style="list-style-type: none">• |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: |
| <ul style="list-style-type: none">• Dependendo da situação, no máximo, de 30 a 50 minutos |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: |
| Reunião Bimestral nas unidades escolares com todos os membros. |
| + Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários |
| <ul style="list-style-type: none">• Via telefone ou presencial na Secretaria |
| + Mecanismos de consulta do usuários: |
| •Via telefone ou presencial na Secretaria |
|  |
| Secretaria de Educação |
| PDDE-M |
| + Descrição do serviço |
| <ul style="list-style-type: none">• Programa Dinheiro Direto na Escola (PDDE-M). |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço |
| <ul style="list-style-type: none">• O contrato é feito através da Secretaria Municipal de Educação e encaminhado à Secretaria Municipal de Finanças, descrevendo os serviços a serem realizados na unidade, incluindo os orçamentos, de acordo com a Ata de Reunião do Conselho/Gestor/Escolar (formado por membros da comunidade educacional: professores, pais e gestores das instituições);• Plano de Aplicação dos Recursos feito pela a Secretaria De Educação;• Cópia da Ata do Conselho Escolar. |
| + Previsão e Prazo para Entrega |
| <ul style="list-style-type: none">• Os prazos para a execução dos serviços de manutenção por meio do programa variam de acordo com as necessidades de cada instituição. |
| + Principais Etapas do Serviço |
| <ul style="list-style-type: none">• A Secretaria Municipal de Educação desenvolve o Programa Dinheiro Direto na Escola (PDDE-M). Trata-se de um programa de transferência de recursos financeiros às instituições educacionais, destinados à realização de serviços de manutenção predial (elétrico, hidráulico, telhado, pintura, acessibilidade e outros), no âmbito do Programa de Autonomia Financeira das Instituições Educacional. |

CARTA DE SERVIÇOS

+ Formas de Prestação do Serviço

- Assinatura dos responsáveis da instituição pelo Plano de Aplicação, bem como recebimento das devidas orientações na Secretaria de Educação;
- Definição das prioridades em manutenção predial, realizada pela Direção da unidade escolar junto com o Conselho Escolar/Gestor e a comunidade educacional;
- Elaboração de orçamentos (mínimo três) com a descrição de materiais e mão de obra, separadamente;
- Execução dos serviços na instituição educacional;
- Elaboração do relatório final, incluindo relatório fotográfico (antes, durante e depois) dos serviços realizados;
- Entrega da prestação de contas e do relatório final à Secretaria Municipal de Educação.

+ Local e/ou Forma de Manifestação

- Presencial na Secretaria

Telefones:

- Secretaria Municipal de Educação (66) 3468 - 6433
- Escola Municipal Ermindo Mendel (66) 3468 -1218
- Escola Municipal Cecília Meireles (66) 3468 - 2111
- Escola Municipal Vila Nova (66) 3468 - 2278
- Escola Municipal Gisselda (66) 3468 - 3044
- Escola Municipal Cristalino (66) 3468 - 2366
- Escola Municipal Catarina Lucia Zandoná (66) 3468 - 3718
- Escola Municipal Jacy Kuhn Salamoni (66) 3468- 2013
- Escola Municipal Guarujá (66) 3468 - 2020
- Escola Municipal Cantinho da Alegria (66)3468 - 3077
- ESCOLAS CAMPO
- Escola Municipal Agrovila Central- Angiliene Souza de Almeida Faoro (66) 99689-6727
- Escola Municipal Jandira Fabiana dos Santos Lima- (66) 99633-7471
- Escola Municipal Apostolo Paulo- Suelaine Leite de Souza Vieira (66) 99984-2059
- **Escola Municipal Bom Princípio- Rosangela Vieira da Silva Farias (66)99914-5063**

+ Prioridades de atendimentos:

- Assuntos que requerem urgência no atendimento tem prioridade. São vários agentes que trabalham para melhor servir. Os demais, são atendidos por ordem de chegada.

+ Previsão de tempo de espera para atendimento:

- Atendimento é realizado presencial e varia de acordo com cada situação.

+ Mecanismos de comunicação com os usuários:

Através de ligação telefônica, mensagens via WhatsApp; bilhetes escritos e entregues aos alunos; recados pelas emissoras de rádio.

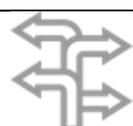
CARTA DE SERVIÇOS

+ Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

- Via telefone ou presencial na Secretaria

+ Mecanismos de consulta do usuários:

- Via telefone ou presencial na Secretaria



Secretaria de Educação

Projeto Voar

+ Descrição do serviço

- A Secretaria Municipal de Educação oferece o Projeto Voar com aulas semanais presenciais no contraturno. Trata-se de um projeto com o objetivo de repor e recuperar conteúdos não assimilados no período de aula regular.

+Requisitos, documentos para requisitar o serviço

- Alunos do 2º e 3º anos (idade entre 7 e 8 anos) matriculados na unidade escolar que ainda não estão alfabetizados;
- * Professor regente da turma realiza avaliação diagnóstica com todos os alunos da sala de aula;
- * Relatório escrito pelo professor regente.

+ Previsão e Prazo para Entrega

- Até que os estudantes sejam alfabetizados, em torno de 2 semanas a 3 meses.

+ Principais Etapas do Serviço

- De segunda a sexta-feira, atendendo em média no período matutino, 08 alunos e, no vespertino: 08 alunos.

+ Formas de Prestação do Serviço

- Aulas presenciais no contraturno da aula regular.

+ Local e/ou Forma de Manifestação

- Na unidade escolar, através de conversa com a professora do Projeto;
- Na unidade escolar, através de conversa com os gestores;
- Por mensagens de WhatsApp;
- Através de ligação telefônica para a unidade escolar.

Telefones:

- Secretaria Municipal de Educação (66) 3468 - 6433
- Escola Municipal Ermindo Mendel (66) 3468 -1218
- Escola Municipal Cecília Meireles (66) 3468 - 2111
- Escola Municipal Vila Nova (66) 3468 - 2278
- Escola Municipal Gisselda (66) 3468 - 3044
- Escola Municipal Cristalino (66) 3468 - 2366
- Escola Municipal Catarina Lucia Zandoná (66) 3468 - 3718
- Escola Municipal Jacy Kuhn Salamoni (66) 3468- 2013

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Escola Municipal Guarujá (66) 3468 - 2020 • Escola Municipal Cantinho da Alegria (66)3468 - 3077 • ESCOLAS CAMPO • Escola Municipal Agrovila Central- Angiliene Souza de Almeida Faoro (66) 99689-6727 • Escola Municipal Jandira Fabiana dos Santos Lima- (66) 99633-7471 • Escola Municipal Apostolo Paulo- Suelaine Leite de Souza Vieira (66) 99984-2059 • Escola Municipal Bom Princípio- Rosangela Vieira da Silva Farias (66)99914-5063 |
| + Prioridades de atendimentos: |
| <ul style="list-style-type: none"> • Alunos com maior defasagem na alfabetização. |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: |
| <ul style="list-style-type: none"> • Em torno de duas semanas até quatro meses. |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: |
| Ligação telefônica; Mensagens de WhatsApp; Direto na Unidade Escolar. |
| + Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários |
| <ul style="list-style-type: none"> • Via telefone ou presencial na Secretaria |
| + Mecanismos de consulta do usuários: |
| •Via telefone ou presencial na Secretaria |

| | |
|--|---|
|  | Secretaria de Educação |
| | Etapa de Atendimento Educacional – Educação Infantil |
| + Descrição do serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Aulas presenciais; • Apostilamento; • Acompanhamento via WhatsApp. | |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Documentos pessoais, como certidão de nascimento, cartão de vacina, cartão SUS, CPF. • Comprovante de endereço; • Documento de transferência, quando for o caso. | |

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|---|
| + Previsão e Prazo para Entrega |
| <ul style="list-style-type: none">• Durante o ano letivo, ou seja, 200 dias conforme o calendário escolar |
| + Principais Etapas do Serviço |
| <ul style="list-style-type: none">• Crianças de 0 a 3 anos;• Crianças de 4 a 5 anos. |
| + Formas de Prestação do Serviço |
| <ul style="list-style-type: none">• Aulas presenciais;• Acompanhamento via WhatsApp. |
| + Local e/ou Forma de Manifestação |
| <ul style="list-style-type: none">• Na unidade escolar, através de conversa com a professora regente;• Na unidade escolar, através de conversa com os gestores;• Por mensagens de WhatsApp;• Através de ligação telefônica para a unidade escolar. |
| Telefones: <ul style="list-style-type: none">• Secretaria Municipal de Educação (66) 3468 - 6433• Escola Municipal Ermindo Mendel (66) 3468 - 1218• Escola Municipal Cecília Meireles (66) 3468 - 2111• Escola Municipal Vila Nova (66) 3468 - 2278• Escola Municipal Gisselda (66) 3468 - 3044• Escola Municipal Cristalino (66) 3468 - 2366• Escola Municipal Catarina Lucia Zandoná (66) 3468 - 3718• Escola Municipal Jacy Kuhn Salamoni (66) 3468- 2013• Escola Municipal Guarujá (66) 3468 - 2020• Escola Municipal Cantinho da Alegria (66)3468 - 3077• ESCOLAS CAMPO• Escola Municipal Agrovila Central- Angiliene Souza de Almeida Faoro (66) 99689-6727• Escola Municipal Jandira Fabiana dos Santos Lima- (66) 99633-7471• Escola Municipal Apostolo Paulo- Suelaine Leite de Souza Vieira (66) 99984-2059• Escola Municipal Bom Princípio- Rosangela Vieira da Silva Farias (66)99914-5063 |
| + Prioridades de atendimentos: |
| <ul style="list-style-type: none">• Alunos de 4 e 5 anos de idade, referentes ao Pré 1 e Pré 2;• Demais crianças, se tiver vaga. |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: |
| <ul style="list-style-type: none">• Se tiver vaga na unidade escolar, não há tempo de espera; senão outra unidade é contatada, e se ainda não tiver, aguarda na lista de espera. |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: |
| Ligação telefônica; Mensagens de WhatsApp; Direto na Unidade Escolar. |
| + Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários |

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Via telefone ou presencial na Secretaria |
| + Mecanismos de consulta do usuários: |
| •Via telefone ou presencial na Secretaria |

| | |
|--|---|
|  | Secretaria de Educação |
| | Etapa de Atendimento Educacional- Educação Fundamental |
| + Descrição do serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">• Aulas presenciais;• Apostilamento;• Acompanhamento via WhatsApp. | |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">• Documentos pessoais, como certidão de nascimento, cartão de vacina, cartão SUS, CPF.• Comprovante de endereço;• Documento de transferência, quando for o caso. | |
| + Previsão e Prazo para Entrega | |
| <ul style="list-style-type: none">• Durante o ano letivo, ou seja, 200 dias conforme o calendário escolar | |
| + Principais Etapas do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">• Crianças de 06 a 10 anos- 1º ao 5º ano nas escolas da zona urbana;• Crianças de 06 a 14 anos- 1º ao 9º ano nas escolas da zona rural. | |
| + Formas de Prestação do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">• Aulas presenciais;• Acompanhamento via WhatsApp. | |
| + Local e/ou Forma de Manifestação | |
| <ul style="list-style-type: none">• Na unidade escolar, através de conversa com a professora regente;• Na unidade escolar, através de conversa com os gestores;• Por mensagens de WhatsApp;• Através de ligação telefônica para a unidade escolar. | |
| Telefones: | |
| <ul style="list-style-type: none">• Secretaria Municipal de Educação (66) 3468 - 6433• Escola Municipal Ermindo Mendel (66) 3468 -1218• Escola Municipal Cecília Meireles (66) 3468 - 2111• Escola Municipal Vila Nova (66) 3468 - 2278• Escola Municipal Gisselda (66) 3468 - 3044• Escola Municipal Cristalino (66) 3468 - 2366• Escola Municipal Catarina Lucia Zandoná (66) 3468 - 3718• Escola Municipal Jacy Kuhn Salamoni (66) 3468- 2013• Escola Municipal Guarujá (66) 3468 - 2020• Escola Municipal Cantinho da Alegria (66)3468 - 3077• ESCOLAS CAMPO• Escola Municipal Agrovila Central- Angiliene Souza de Almeida Faoro (66) 99689- | |

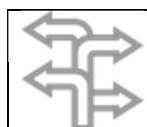
CARTA DE SERVIÇOS

| |
|---|
| 6727 |
| <ul style="list-style-type: none"> • Escola Municipal Jandira Fabiana dos Santos Lima- (66) 99633-7471 • Escola Municipal Apostolo Paulo- Suelaine Leite de Souza Vieira (66) 99984-2059 • Escola Municipal Bom Princípio- Rosangela Vieira da Silva Farias (66)99914-5063 |
| + Prioridades de atendimentos: |
| <ul style="list-style-type: none"> • Alunos em idade escolar. |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: |
| <ul style="list-style-type: none"> • Não há tempo de espera, pois se o aluno está em idade escolar, o município oferta a vaga. |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: |
| Ligação telefônica; Mensagens de WhatsApp; Direto na Unidade Escolar. |
| + Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários |
| <ul style="list-style-type: none"> • Via telefone ou presencial na Secretaria |
| + Mecanismos de consulta do usuários: |
| •Via telefone ou presencial na Secretaria |

| | |
|--|---|
|  | Secretaria de Educação |
| | Etapas de Atendimento Educacional – Indígena |
| + Descrição do serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Aulas presenciais; • Apostilamento; • Acompanhamento via WhatsApp. | |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Documentos pessoais, como certidão de nascimento, cartão de vacina, cartão SUS, CPF. • Comprovante de endereço; • Documento de transferência, quando for o caso. | |
| + Previsão e Prazo para Entrega | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Durante o ano letivo, ou seja, 200 dias conforme o calendário escolar | |
| + Principais Etapas do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Estudantes de 03 a 14 anos- 1º ao 9º ano. | |
| + Formas de Prestação do Serviço | |

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Aulas presenciais; |
| + Local e/ou Forma de Manifestação |
| <ul style="list-style-type: none">• Na unidade escolar, através de conversa com a professora regente;• Na unidade escolar, através de conversa com os gestores;• Por mensagens de WhatsApp;• Através de ligação telefônica para a unidade escolar. |
| Telefones: <ul style="list-style-type: none">• Secretaria Municipal de Educação (66) 3468 - 6433• Escola Municipal Ermindo Mendel (66) 3468 -1218• Escola Municipal Cecília Meireles (66) 3468 - 2111• Escola Municipal Vila Nova (66) 3468 - 2278• Escola Municipal Gisselda (66) 3468 - 3044• Escola Municipal Cristalino (66) 3468 - 2366• Escola Municipal Catarina Lucia Zandoná (66) 3468 - 3718• Escola Municipal Jacy Kuhn Salamoni (66) 3468- 2013• Escola Municipal Guarujá (66) 3468 - 2020• Escola Municipal Cantinho da Alegria (66)3468 - 3077• ESCOLAS CAMPO• Escola Municipal Agrovila Central- Angilene Souza de Almeida Faoro (66) 99689-6727• Escola Municipal Jandira Fabiana dos Santos Lima- (66) 99633-7471• Escola Municipal Apostolo Paulo- Suelaine Leite de Souza Vieira (66) 99984-2059• Escola Municipal Bom Princípio- Rosangela Vieira da Silva Farias (66)99914-5063 |
| + Prioridades de atendimentos: |
| <ul style="list-style-type: none">• Alunos em idade escolar. |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: |
| <ul style="list-style-type: none">• Não há tempo de espera, pois se o aluno está em idade escolar, o município oferta a vaga. |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: |
| Ligação telefônica; Mensagens de WhatsApp; Direto na Unidade Escolar. |
| + Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários |
| <ul style="list-style-type: none">• Via telefone ou presencial na Secretaria |
| + Mecanismos de consulta do usuários: |
| •Via telefone ou presencial na Secretaria |



Secretaria de Educação

Etapa de Atendimento Educacional- Sala Multifuncional

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|---|
| + Descrição do serviço |
| <ul style="list-style-type: none">Sala Multifuncional (Apoio Educacional ao Educando com Deficiência, Altas Habilidades e/ou Superdotação). |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço |
| <ul style="list-style-type: none">Apresentação de documentos pessoais do educando, sendo necessária apresentação de Laudo ou Relatório Médico, com a respectiva descrição da Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados com a Saúde, décima versão (CID-10), para o devido encaminhamento. |
| + Previsão e Prazo para Entrega |
| <ul style="list-style-type: none">Os prazos para a execução dos serviços variam de acordo com as necessidades de cada caso. |
| + Principais Etapas do Serviço |
| <ul style="list-style-type: none">A Instituição Educacional solicita a família que faça uma avaliação por médicos habilitados com o objetivo de avaliar o Educando com deficiência, altas habilidades e/ou superdotação |
| + Formas de Prestação do Serviço |
| <ul style="list-style-type: none">Atendimento Educacional Especializado, material pedagógico estruturado, mobiliário adaptado para adequação postural e máquina e impressora Braille, profissional de apoio escolar, professor intérprete de Libras. |
| + Local e/ou Forma de Manifestação |
| <ul style="list-style-type: none">Na Secretaria Municipal de Educação. |
| Telefones: |
| <ul style="list-style-type: none">Secretaria Municipal de Educação (66) 3468 - 6433 |
| + Prioridades de atendimentos: |
| <ul style="list-style-type: none">Assuntos que requerem urgência no atendimento tem prioridade |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: |
| <ul style="list-style-type: none">Prazo para resposta do atendimento irá depender de cada solicitação. |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: |
| Ligação telefônica; Mensagens de WhatsApp; Direto na Unidade Escolar. |
| + Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários |
| <ul style="list-style-type: none">Via telefone ou presencial na Secretaria |
| + Mecanismos de consulta do usuários: |
| •Via telefone ou presencial na Secretaria |

CARTA DE SERVIÇOS

| | |
|--|---|
|  | Secretaria de Educação |
| | Programa de Alimentação Escolar (PNAE) |
| + Descrição do serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> Gerenciamento do Programa de Alimentação Escolar (PNAE). | |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> Estar matriculado e frequentando a escolas da rede municipal de ensino; Alunos com necessidades nutricionais específicas que apresentem laudo médico. | |
| + Previsão e Prazo para Entrega | |
| <ul style="list-style-type: none"> Diariamente, durante todo o ano letivo, conforme o calendário escolar da Secretaria Municipal de Educação. | |
| + Principais Etapas do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> Planejamento e distribuição dos gêneros alimentícios pelo Setor de Alimentação Escolar. Preparo das refeições nas cozinhas das escolas conforme cardápio elaborado pela nutricionista responsável, e oferta aos alunos no refeitório das mesmas. | |
| + Formas de Prestação do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> Os tipos de refeições e alimentos são definidos pela nutricionista da Secretaria Municipal de Educação, que elabora o cardápio seguindo normas do Programa Nacional de Alimentação Escolar-PNAE e normas de alimentação orientadas pelo Ministério da Saúde. Dietas especiais também são fornecidas mediante apresentação de laudo médico. | |
| + Local e/ou Forma de Manifestação | |
| <ul style="list-style-type: none"> Presencial ou por ligação telefônica na Secretaria Municipal de Educação. | |
| Telefones: | |
| <ul style="list-style-type: none"> Secretaria Municipal de Educação (66) 3468 - 6433 | |
| + Prioridades de atendimentos: | |
| <ul style="list-style-type: none"> Assuntos que requerem urgência no atendimento tem prioridade | |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: | |
| <ul style="list-style-type: none"> Prazo para resposta do atendimento irá depender de cada solicitação. | |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: | |
| Ligação telefônica; Mensagens de WhatsApp; Direto na Unidade Escolar. | |
| + Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários | |

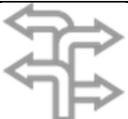
CARTA DE SERVIÇOS

| | |
|--|-------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none">Via telefone ou presencial na Secretaria | |
| + Mecanismos de consulta do usuários: | |
| <ul style="list-style-type: none">Via telefone ou presencial na Secretaria | |
|  | Secretaria de Educação |
| | Transporte Escolar |
| + Descrição do serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">Transporte escolar. | |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">O transporte escolar é fornecido aos alunos que residem distante da instituição escolar;A solicitação de transporte escolar deve ser realizada diretamente na instituição educacional que o aluno estiver matriculado nas unidades rurais do município. Os alunos da zona urbana que estão a mais de 2 km da escola matriculada devem fazer requerimento na Secretaria Municipal de Educação. | |
| + Previsão e Prazo para Entrega | |
| <ul style="list-style-type: none">Diariamente, durante todo o ano letivo, conforme o calendário escolar da Secretaria Municipal de Educação. | |
| + Principais Etapas do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">O serviço é gratuito e garantido pela matrícula. Compreende o deslocamento de casa até a escola, | |
| + Formas de Prestação do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">De Segunda a sexta-feira, no horário de funcionamento da unidade escolar. | |
| + Local e/ou Forma de Manifestação | |
| <ul style="list-style-type: none">Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo presencialmente na Secretaria Municipal de Educação. | |
| Telefones: | |
| <ul style="list-style-type: none">Secretaria Municipal de Educação (66) 3468 - 6433 | |
| + Prioridades de atendimentos: | |
| <ul style="list-style-type: none">Assuntos que requerem urgência no atendimento tem prioridade. São vários agentes que trabalham para melhor servir. Os demais, são atendidos por ordem de chegada. | |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: | |
| <ul style="list-style-type: none">Automaticamente no momento da comprovação da distância do aluno para com sua escola e sua matrícula. | |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: | |

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|--|
| Ligação telefônica; Mensagens de WhatsApp; Direto na Unidade Escolar. |
| + Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários |
| <ul style="list-style-type: none"> Via telefone ou presencial na Secretaria |
| + Mecanismos de consulta do usuários: |
| •Via telefone ou presencial na Secretaria |

Secretaria Municipal de Esporte, Cultura e Lazer

| | |
|---|-------------------------------|
|  | Secretaria de Esporte |
| | Escolinhas de Esportes |
| + Descrição do serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> O esporte tem como objetivo proporcionar o acesso à prática de esportes e exercícios físicos aos cidadãos águaboenses contribuindo para a formação integral de crianças, adolescentes e adultos na construção da cidadania e na aquisição de hábitos de vida saudável que possibilitem a melhoria da qualidade de vida. São oferecidas à comunidade e aos alunos matriculados na rede municipal de ensino as seguintes modalidades: futsal, futebol de campo, basquete, voleibol de quadra, vôlei de areia, handebol, natação, hidroginástica, musculação funcional, exercícios funcionais, taekwondo e jiu jitsu. | |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> ficha de inscrição, autorização dos pais (no caso de menor de idade) e declaração de permissão de uso de direito da imagem. | |
| + Previsão e Prazo para Entrega | |
| <ul style="list-style-type: none"> O serviço é realizado ao longo do ano, iniciando no mês de fevereiro e termino no mês de dezembro. | |
| + Principais Etapas do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> Contratação dos profissionais para cada modalidade. Elaboração da Programação das Jornadas Esportivas, definindo as atividades e materiais disponíveis para as atividades. Divulgação das ações esportivas redes sociais via whatsapp +55 66 9988-7339, instagram esporteeculturaaguaboamt, sites das rádios e nos programas de esportes das rádios locais. Informações sobre as atividades, horário das atividades e vagas pelo celular (66) 99988-7339 (whatsapp) ou pelo telefone fixo (66) 3468-2982. As Inscrições são realizadas presencialmente no local da atividade escolhida, e entregue ao próprio instrutor da atividade. | |
| + Formas de Prestação do Serviço | |

CARTA DE SERVIÇOS

- Futsal
- Modalidade masculino e feminino por idade.
- Quadra Poliesportiva do Bairro Tropical.
- Ginásio de Esportes Domingos Zandoná.
- Quadra da Escola Municipal do Bairro Cristalino.
- Quadra da Escola Municipal do Bairro Guarujá.
- Futebol de Campo
- Modalidade masculino e feminino por idade.
- Campo Adriano Santos Araújo do Bairro Tropical.
- Estádio Municipal Irinel Spenthof.
- Basquete
- Modalidade masculino e feminino por idade.
- Quadra da Praça Luiz Fernando Furian (Praça do Lazer).
- Voleibol de Quadra
- Modalidade masculino e feminino por idade.
- Escola Estadual Antônio Gröhs.
- Escola Municipal Cecília Meireles.
- Voleibol de Areia
- Modalidade masculino e feminino por idade.
- Quadra da Praça Luiz Fernando Furian (Praça do Lazer).
- Handebol
- Modalidade masculino e feminino por idade.
- Quadra Poliesportiva do Bairro Tropical.
- Quadra da Escola Municipal do Bairro Guarujá.
- Escola Municipal Cecília Meireles.
- Ginásio de Esportes Domingos Zandoná.
- Natação
- Modalidade masculino e feminino por idade.
- Clube AAAB (Mensalidade do Clube por conta do aluno).
- Hidroginástica
- Modalidade masculino e feminino por idade.
- Clube AAAB (Mensalidade do Clube por conta do aluno).
- Musculação
- Modalidade masculino e feminino por idade.
- Ginásio de Esportes Domingos Zandoná.
- Exercícios Funcionais
- Modalidade masculino e feminino por idade.
- Arco do Cristalino - Avenida Planalto com rua 50.
- Ginásio de Esportes Domingos Zandoná.
- Parque dos Ipês.
- Taekwondo
- Modalidade masculino e feminino por idade.
- Ginásio de Esportes Domingos Zandoná.
- Centro de Cultura.
- Jiu Jitsu
- Modalidade masculino e feminino por idade.
- Ginásio de Esportes Domingos Zandoná.
- Centro de Cultura.
- Ação Social.
- Musculação Funcional
- Modalidade masculino e feminino a partir de 12 anos.

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Ginásio de Esportes Domingos Zandoná |
| + Local e/ou Forma de Manifestação |
| <ul style="list-style-type: none"> • A Secretaria de Esporte Cultura e Lazer está localizada no Ginásio Municipal, situada na avenida Planalto esquina com av. Olímpica, nº730, Setor Universitário, Água Boa – MT, Telefone: (66) 3468-2982, e-mail esporte@aguaboa.mt.gov.br |
| Telefones: |
| <ul style="list-style-type: none"> • Telefone: (66) 3468-2982, e-mail esporte@aguaboa.mt.gov.br |
| + Prioridades de atendimentos: |
| <ul style="list-style-type: none"> • são atendidos por ordem de chegada. |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: |
| <ul style="list-style-type: none"> • atendimento imediato |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: |
| <ul style="list-style-type: none"> • A Secretaria de Esporte Cultura e Lazer está localizada no Ginásio Municipal, situada na avenida Planalto esquina com av. Olímpica, nº730, Setor Universitário, Água Boa – MT, Telefone: (66) 3468-2982, e-mail esporte@aguaboa.mt.gov.br |
| + Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários |
| <ul style="list-style-type: none"> • Via telefone ou presencial na Secretaria |
| + Mecanismos de consulta do usuários: |
| <ul style="list-style-type: none"> • Via telefone ou presencial na Secretaria |

| | |
|---|------------------------------|
|  | Secretaria de Esporte |
| | Cultura Municipal |
| + Descrição do serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • A cultura está relacionada diretamente à geração do conhecimento e ao exercício do pensamento, que são valores essenciais para o desenvolvimento da sociedade. Assim, a cultura é importante na formação pessoal, moral e intelectual do indivíduo e no desenvolvimento da sua capacidade de relacionar-se com o próximo. • São oferecidas à comunidade e aos alunos matriculados na rede municipal, estadual e particular de ensino as seguintes oficinas culturais: música, dança, xadrez e capoeira | |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • ficha de inscrição, autorização dos pais (no caso de menor de idade) e declaração de permissão de uso de direito da imagem. | |
| + Previsão e Prazo para Entrega | |
| <ul style="list-style-type: none"> • O serviço é realizado ao longo do ano, iniciando no mês de fevereiro e termino no mês de dezembro. | |

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|---|
| + Principais Etapas do Serviço |
| <ul style="list-style-type: none">• Contratação dos profissionais para cada oficina.• Elaboração da Programação das oficinas, definindo as atividades e materiais disponíveis para as atividades.• Divulgação das ações esportivas redes sociais via whatsapp +55 66 9988-7339, instagram esporteeculturaaguaboamt, sites das rádios e nos programas das rádios locais.• Informações sobre as atividades, horário das atividades e vagas pelo celular (66) 99988-7339 (whatsapp) ou pelo telefone fixo (66) 3468-2982.• As Inscrições são realizadas presencialmente no local da atividade, e entregue ao próprio instrutor da oficina. |
| + Formas de Prestação do Serviço |
| <ul style="list-style-type: none">• Balet Modalidade feminino por idade de 5 a 13 anos. Centro de Cultura.• Dança de Salão Modalidade masculino e feminino juvenil e adulto. Centro de Cultura.• Dança de Ritmos Modalidade masculino e feminino juvenil e adulto. Praça da Cultura.• Capoeira Modalidade masculino e feminino por idade. Centro de Cultura.• Musica Modalidade masculino e feminino por idade de 9 a 15 anos. Local, Rua 18, nº530 – centro II.• Xadrez Modalidade masculino e feminino por idade. Biblioteca Municipal Érico Veríssimo. |
| + Local e/ou Forma de Manifestação |
| <ul style="list-style-type: none">• A Secretaria de Esporte Cultura e Lazer está localizada no Ginásio Municipal, situada na avenida Planalto esquina com av. Olímpica, nº730, Setor Universitário, Água Boa – MT, Telefone: (66) 3468-2982, e-mail esporte@aguaboa.mt.gov.br |
| Telefones: |
| <ul style="list-style-type: none">• Telefone: (66) 3468-2982, e-mail esporte@aguaboa.mt.gov.br |
| + Prioridades de atendimentos: |
| <ul style="list-style-type: none">• são atendidos por ordem de chegada. |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: |
| <ul style="list-style-type: none">• atendimento imediato |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: |
| <ul style="list-style-type: none">• A Secretaria de Esporte Cultura e Lazer está localizada no Ginásio Municipal, situada na avenida Planalto esquina com av. Olímpica, nº730, Setor Universitário, Água Boa – MT, Telefone: (66) 3468-2982, e-mail esporte@aguaboa.mt.gov.br |

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|--|
| + Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários |
| <ul style="list-style-type: none"> Via telefone ou presencial na Secretaria |
| + Mecanismos de consulta do usuários: |
| <ul style="list-style-type: none"> Via telefone ou presencial na Secretaria |

| | |
|--|---|
|  | Secretaria de Esporte |
| | Biblioteca Pública Érico Veríssimo |
| + Descrição do serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> Ela colabora ampliando o acesso do público à informação, e atende por meio do seu acervo e serviços diferentes interesses de leitura e informação da comunidade de maneira gratuita. Atende todos os públicos, de bebês a idosos. | |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> Nome, RG, CPF e número de telefone do requerente, endereço, foto digital retirada no local e e-mail. | |
| + Previsão e Prazo para Entrega | |
| <ul style="list-style-type: none"> O serviço é realizado ao longo do ano, iniciando no mês de fevereiro e termino no mês de dezembro. | |
| + Principais Etapas do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> O requerente solicita o cadastro, se o mesmo tiver 13 anos acima é somente trazer os documentos necessários. 12 anos a baixo o cadastro tem que ser feito em nome do responsável legal, o responsável deixa autorizado o menor de 12 anos pegar os livros. Para o requerente retirar um livro basta apresentar o nome do mesmo que tenha o cadastro. Se o requerente estiver de atraso com entrega de livro o mesmo fica impedido de retirar livros até que se faça a devolução do mesmo. A biblioteca oferece internet wifi para estudos, basta solicitar a senha no balcão. Divulgação das ações esportivas redes sociais via whatsapp +55 66 9988-7339, instagram esporteeculturaaguaboamt, sites das rádios e nos programas de esportes das rádios locais. Informações sobre as atividades, horário das atividades e vagas pelo celular (66) 99988-7339 (whatsapp) ou pelo telefone fixo (66) 3468-2982. | |
| + Formas de Prestação do Serviço | |
| <p style="text-align: center;">Biblioteca Municipal Érico Veríssimo. segunda a sexta feira Horário 07:30h às 11:30h.</p> | |
| + Local e/ou Forma de Manifestação | |

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> A Secretaria de Esporte Cultura e Lazer está localizada no Ginásio Municipal, situada na avenida Planalto esquina com av. Olímpica, nº730, Setor Universitário, Água Boa – MT, Telefone: (66) 3468-2982, e-mail esporte@aguaboa.mt.gov.br |
| Telefones: <ul style="list-style-type: none"> Telefone: (66) 3468-2982, e-mail esporte@aguaboa.mt.gov.br |
| + Prioridades de atendimentos: |
| <ul style="list-style-type: none"> são atendidos por ordem de chegada. |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: |
| <ul style="list-style-type: none"> atendimento imediato |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: |
| <ul style="list-style-type: none"> A Secretaria de Esporte Cultura e Lazer está localizada no Ginásio Municipal, situada na avenida Planalto esquina com av. Olímpica, nº730, Setor Universitário, Água Boa – MT, Telefone: (66) 3468-2982, e-mail esporte@aguaboa.mt.gov.br |
| + Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários |
| <ul style="list-style-type: none"> Via telefone ou presencial na Secretaria |
| + Mecanismos de consulta do usuários: |
| <ul style="list-style-type: none"> Via telefone ou presencial na Secretaria |

| | |
|---|------------------------------|
|  | Secretaria de Esporte |
| | Praça da Cultura |
| + Descrição do serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> Espaço cultural pode ser considerado local onde acontecem interações culturais entre emissores e receptores. Alguém ou algo feito por alguma pessoa fica em compartilhamento. Neste sentido, os shows, cinema, teatro, enfim, praças entre outros, qualquer tipo de forma na qual as pessoas compartilham atividades. | |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> Solicitar o espaço via ofício para a secretaria responsável pela Cultura | |
| + Previsão e Prazo para Entrega | |
| <ul style="list-style-type: none"> O serviço é realizado ao longo do ano. | |
| + Principais Etapas do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> Verificação do calendário. Verificar se o evento é sem fins lucrativos. Divulgação das ações esportivas redes sociais via whatsapp +55 66 9988-7339, instagram esporteeculturaaguaboamt, sites das rádios e nos programas de esportes das rádios locais. Informações sobre as atividades, horário das atividades e vagas pelo celular (66) | |

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|---|
| 99988-7339 (whatsapp) ou pelo telefone fixo (66) 3468-2982. |
| + Formas de Prestação do Serviço |
| <ul style="list-style-type: none">• Funcionamento Segunda a Domingo, todos os horários. |
| + Local e/ou Forma de Manifestação |
| <ul style="list-style-type: none">• A Secretaria de Esporte Cultura e Lazer está localizada no Ginásio Municipal, situada na avenida Planalto esquina com av. Olímpica, nº730, Setor Universitário, Água Boa – MT, Telefone: (66) 3468-2982, e-mail esporte@aguaboa.mt.gov.br |
| Telefones: |
| <ul style="list-style-type: none">• Telefone: (66) 3468-2982, e-mail esporte@aguaboa.mt.gov.br |
| + Prioridades de atendimentos: |
| <ul style="list-style-type: none">• são atendidos por ordem de chegada. |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: |
| <ul style="list-style-type: none">• atendimento imediato |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: |
| <ul style="list-style-type: none">• A Secretaria de Esporte Cultura e Lazer está localizada no Ginásio Municipal, situada na avenida Planalto esquina com av. Olímpica, nº730, Setor Universitário, Água Boa – MT, Telefone: (66) 3468-2982, e-mail esporte@aguaboa.mt.gov.br |
| + Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários |
| <ul style="list-style-type: none">• Via telefone ou presencial na Secretaria |
| + Mecanismos de consulta do usuários: |
| <ul style="list-style-type: none">• Via telefone ou presencial na Secretaria |

Secretaria Municipal de Finanças

| | |
|--|-------------------------------|
|  | Secretaria de Finanças |
| | Setor de tributação |
| + Descrição do serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">• TAXAS (Nova Taxa, 2º Via)• BOLETIM (Boletim de Cadastramento)• IPTU (2ª Via, Autenticidade e Parcelamento)• ITBI (Novo ITBI, 2ª Via, Autenticidade)• ISSQN (Nova NFS-e, 2ª Via, Autenticar NFSE)• ALVARÁ (Novo, 2ª Via, Autenticar Alvará)• DÍVIDA ATIVA (2ª Via, Certidão D.A, Consulta Execução) | |

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• CERTIDÕES (Emitir Certidão, 2ª Via, Consultar Certidão) |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço |
| <ul style="list-style-type: none">• Informações e documentos pessoais |
| + Previsão e Prazo para Entrega |
| <ul style="list-style-type: none">• 30 dias, alguns serviços são de imediato |
| + Principais Etapas do Serviço |
| <ul style="list-style-type: none">• Solicitação, análise, deferimento/indeferimento |
| + Formas de Prestação do Serviço |
| Presencialmente e online |
| + Local e/ou Forma de Manifestação |
| <ul style="list-style-type: none">• Site da Prefeitura (www.aguaboa.mt.gov.br) por Processo administrativo• Presencialmente |
| Telefones: |
| <ul style="list-style-type: none">• (66) 3468 – 6400/ 6414 |
| + Prioridades de atendimentos: |
| <ul style="list-style-type: none">• Idosos, pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: |
| <ul style="list-style-type: none">• 10 minutos |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: |
| <ul style="list-style-type: none">• Site (atendimento online), Whatsapp, Telefone e e-mail |
| + Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários |
| <ul style="list-style-type: none">• Site (atendimento online), Whatsapp, Telefone, e-mail e Processo Administrativo |
| + Mecanismos de consulta do usuários: |
| <ul style="list-style-type: none">• Consulta de andamento de Pré-Cadastro Mobiliário pelo Site, Processo Administrativo e Atendimento Online |

Secretaria Municipal de Saúde

| | |
|---|----------------------------|
|  | Secretaria de Saúde |
| | ATENÇÃO BÁSICA |

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|--|
| + Descrição do serviço |
| <ul style="list-style-type: none">• Estratégia da Saúde da Família / Posto de Saúde / Unidade Básica de Saúde• ESF Operário: ESF Universitário, ESF Vila Nova, ESF Guarujá, ESF Central, ESF Primavera, ESF Cristalino, ESF PA Jaraguá, ESF PA Serrinha, Posto de Saúde PA Santa Maria, Centro Municipal de Saúde |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço |
| <ul style="list-style-type: none">• Cartão SUS, Documento de Identidade e Ficha Índice |
| + Previsão e Prazo para Entrega |
| <ul style="list-style-type: none">• de Imediato a 10 dias Serviços Prestados |
| + Principais Etapas do Serviço |
| <ul style="list-style-type: none">• Consulta médica;• Consulta de enfermagem;• Consulta e procedimentos odontológicos;• Atendimento cirúrgico ambulatorial;• Atendimento ambulatorial de enfermagem;• Dispensação de medicamentos da Atenção Básica;• Administração de medicamentos;• Educação em saúde;• Emissão do Cartão SUS;• Teste do pezinho;• Visitas domiciliares;• Práticas integrativas |
| + Formas de Prestação do Serviço |
| Presencialmente na unidade, ou através de visitas domiciliar |
| + Local e/ou Forma de Manifestação |
| <ul style="list-style-type: none">• Unidades de saúde• Segunda às Sexta-Feira: 07h30min às 11h30min e das 13h30min às 17h30min |
| Telefones: |
| <ul style="list-style-type: none">• (66) 3468 – 5500 |
| + Prioridades de atendimentos: |
| <ul style="list-style-type: none">• Idosos, pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: |
| <ul style="list-style-type: none">• de Imediato a 10 dias Serviços Prestados |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: |
| <ul style="list-style-type: none">• Presencial na unidade de saúde |
| + Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários |

CARTA DE SERVIÇOS

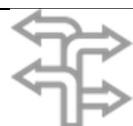
| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Presencial na unidade de saúde, através de telefones |
| + Mecanismos de consulta do usuários: |
| <ul style="list-style-type: none"> • presencial ou telefone |

| | |
|--|---------------------------------------|
|  | Secretaria de Saúde |
| | CENTRO MUNICIPAL DE IMUNIZAÇÃO |
| + Descrição do serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Administração de vacinas preconizadas pelo Ministério da Saúde; | |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Cartão SUS, Documento de Identidade e Ficha Índice/Caderneta de vacinação; | |
| + Previsão e Prazo para Entrega | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Imediato conforme disponibilidade e/ou protocolo; Serviços | |
| + Principais Etapas do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Verificação/atualização da caderneta de vacinação; • Educação em Saúde; • Vacinas contra a Covid-19 | |
| + Formas de Prestação do Serviço | |
| Presencialmente no Centro de imunização | |
| + Local e/ou Forma de Manifestação | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Avenida Tropical, Nº 344, Bloco B, Bairro Centro • Telefone: 66 3468 –5507 • Segunda às Sexta-Feira: 07h30min às 11h30min e das 13h30min às 17h30min | |
| Telefones: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • (66) 3468 – 5507 | |
| + Prioridades de atendimentos: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Idosos, pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo | |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • de Imediato a 10 dias Serviços Prestados | |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Presencial ou via telefone | |
| + Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Presencial ou via telefone | |

CARTA DE SERVIÇOS

+ Mecanismos de consulta do usuários:

- presencial ou telefone

**Secretaria de Saúde****CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS - CEO****+ Descrição do serviço**

Diagnóstico bucal, com ênfase e detecção do câncer de boca

+Requisitos, documentos para requisitar o serviço

- Cartão SUS, Documento de Identidade e Ficha Índice

+ Previsão e Prazo para Entrega

- 01 a 120 dias; Serviços Prestados

+ Principais Etapas do Serviço

- Periodontia especializada;
- Cirurgia oral menor dos tecidos moles e duros;
- Endodontia;
- Próteses dentárias;
- Prótese sobre implantes dentários;
- Odontopediatria

+ Formas de Prestação do Serviço

Presencialmente no Centro de Especialidades odontológicas

+ Local e/ou Forma de Manifestação

- Avenida Tropical, Nº 344, Bairro Centro
- Telefone: 66 3468 –5507 e presencial
- Segunda às Sexta-Feira: 07h30min às 11h30min e das 13h30min às 17h30min

Telefones:

- Telefone: 66 3468-5509

+ Prioridades de atendimentos:

- Idosos, pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo

+ Previsão de tempo de espera para atendimento:

- de Imediato ou de 01 a 120 dias Serviços Prestados

+ Mecanismos de comunicação com os usuários:

- Presencial ou via telefone

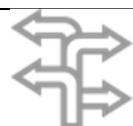
+ Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

- Presencial ou via telefone

CARTA DE SERVIÇOS

+ Mecanismos de consulta do usuários:

- presencial ou telefone



Secretaria de Saúde

UNIDADE DE REABILITAÇÃO

+ Descrição do serviço

- Fisioterapia
- Psicologia
- Fonoaudiologia

+ Requisitos, documentos para requisitar o serviço

- Cartão SUS, Documento de Identidade e Ficha Índice

+ Previsão e Prazo para Entrega

- 02 a 40 dias

+ Principais Etapas do Serviço

- Avaliação e agendamento

+ Formas de Prestação do Serviço

Presencialmente na unidade de reabilitação

+ Local e/ou Forma de Manifestação

- Avenida Tropical, Nº 344, Bloco D, Bairro Centro
- Telefone: 66 3468 –5523
- unidadereabilitacao@aguaboa.mt.gov.br

Telefones:

- Telefone: 66 3468-5523

+ Prioridades de atendimentos:

- Idosos, pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo

+ Previsão de tempo de espera para atendimento:

- 10 minutos

+ Mecanismos de comunicação com os usuários:

- Presencial ou via telefone

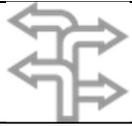
+ Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

- Presencial ou via telefone

CARTA DE SERVIÇOS

+ Mecanismos de consulta do usuários:

- presencial ou telefone

**Secretaria de Saúde****ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA****+ Descrição do serviço**

- Programação, aquisição, recebimento, armazenamento e dispensação de produtos e medicamentos pertencentes ao Componente Básico da Assistência Farmacêutica;
- - Dispensação de medicamentos pertencentes à programas específicos do Componente Estratégico da Assistência Farmacêutica;

+Requisitos, documentos para requisitar o serviço

- Cartão SUS
- - Prescrição médica:

+ Previsão e Prazo para Entrega

- Imediato conforme ordem de chegada, e prioridades de atendimento.

+ Principais Etapas do Serviço

- Avaliação de prescrição;
- - Orientação e entrega de documentos para montar processos para aquisição de medicações de Alto Custo (Componente Especializado da Assistência Farmacêutica);

+ Formas de Prestação do Serviço

Presencialmente

+ Local e/ou Forma de Manifestação

- Avenida Tropical, Nº 344, Bairro Centro

Telefones:

- Telefone: 66 3468-5503

+ Prioridades de atendimentos:

- Idosos, pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo

+ Previsão de tempo de espera para atendimento:

- Imediato conforme ordem de chegada, e prioridades de atendimento

+ Mecanismos de comunicação com os usuários:

- Presencial ou via telefone

+ Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

- Presencial ou via telefone

+ Mecanismos de consulta do usuários:

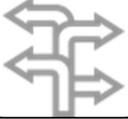
CARTA DE SERVIÇOS

| | |
|---|---------------------------------------|
| • presencial ou telefone | |
|  | Secretaria de Saúde |
| | CENTRAL MUNICIPAL DE REGULAÇÃO |
| + Descrição do serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Agendamento de consultas, exames e procedimentos especializados – SISREG; • Autorização de exames e consultas à prestadores conveniados/contratados; | |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • : CPF, RG, Cartão Nacional do SUS, Ficha Índice e Comprovante de Residência | |
| + Previsão e Prazo para Entrega | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Imediato / de Entrega: Variável a depender do serviço e/ou produto | |
| + Principais Etapas do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Autorização de passagens para usuários e acompanhantes e outros atos relacionados ao Tratamento Fora do Domicílio – TFD; Elaboração de processos para: • Tratamento Fora do Domicílio – TFD ; • Laqueadura e vasectomia; • Solicitação de cadeiras de rodas; • Solicitação de aparelhos auditivos | |
| + Formas de Prestação do Serviço | |
| Presencialmente | |
| + Local e/ou Forma de Manifestação | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Presencial • Avenida Tropical, Nº 344 – Bairro Centro – Anexo ao Centro de Saúde. • Eletrônico: regulacao@aguaboa.mt.gov.br | |
| Telefones: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • 66 3468-5500/5522 | |
| + Prioridades de atendimentos: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Idosos, pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo | |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Imediato conforme ordem de chegada, e prioridades de atendimento | |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Presencial ou via telefone | |
| + Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Presencial ou via telefone | |
| + Mecanismos de consulta do usuários: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • presencial ou telefone | |

CARTA DE SERVIÇOS

| | |
|--|--|
|  | Secretaria de Saúde |
| | CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL – CAPS I |
| + Descrição do serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Suporte terapêutico à pacientes com transtornos mentais graves e persistentes; • Atendimento multidisciplinar • Atendimento psicoterápico individual | |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • CPF, RG, Cartão Nacional do SUS, Ficha Índice e Comprovante de Residência. | |
| + Previsão e Prazo para Entrega | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Imediato por classificação de risco e/ou agendamento | |
| + Principais Etapas do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Acolhimento inicial; • Visita domiciliar; • Ações em situação de crise; • Ações de redução de danos; • Ações de reabilitação psicossocial; • Terapia ocupacional; • Atendimento em grupo; • Oficinas terapêuticas; • Grupos terapêuticos; • Atendimento familiar; • Orientações sobre diagnóstico e sobre a participação no projeto terapêutico; | |
| + Formas de Prestação do Serviço | |
| Presencialmente | |
| + Local e/ou Forma de Manifestação | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Rua da Represa, Nº 10, Bairro Vila Nova (Presencial) • Telefone: 66 3468-4216 ou 66 9.9957-3136 • caps@aguaboa.mt.gov.br | |
| Telefones: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Telefone: 66 3468-4216 ou 66 9.9957-3136 | |
| + Prioridades de atendimentos: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Idosos, pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo | |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Imediato conforme ordem de chegada, e prioridades de atendimento | |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Presencial ou via telefone | |
| + Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários | |

CARTA DE SERVIÇOS

| | |
|---|----------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Presencial ou via telefone | |
| + Mecanismos de consulta do usuários: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • presencial ou telefone | |
|  | Secretaria de Saúde |
| | VIGILÂNCIA EM SAUDE |
| + Descrição do serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Vigilância Sanitária; • Vigilância Ambiental • Vigilância Epidemiológica e Saúde do Trabalhador | |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • CPF, RG, Cartão Nacional do SUS, Ficha Índice e Comprovante de Residência. | |
| + Previsão e Prazo para Entrega | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Imediato por classificação de risco e/ou agendamento | |
| + Principais Etapas do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Cadastramento e Licenciamento sanitário; • Controle sanitário dos estabelecimentos de interesse à saúde; • Fiscalização de estabelecimentos, produtos e serviços de saúde; • Fiscalização das condições ambientais e de trabalho na área de abrangência da Vigilância Sanitária; • Registro de denúncias e reclamações referentes aos serviços e produtos fornecidos pelos estabelecimentos de interesse à saúde; • Recebimento de denúncias de maus tratos a animais; Educação sanitária. • Inspeções técnicas nos imóveis; • Controle mecânico – eliminação de criadouros do mosquito Aedes aegypti e outros vetores • (moscas, baratas, mosquito palha, mosquito Culex sp. entre outros) Controle de vetores das doenças de chagas; Vacinação de cães e gatos contra a raiva. • Análise e acompanhamento do comportamento epidemiológico das doenças e agravos de interesse no âmbito municipal; • Implantação, gerenciamento e operacionalização dos sistemas de informação de base epidemiológica visando a coleta dos dados necessários às análises da situação de saúde municipal; | |
| + Formas de Prestação do Serviço | |
| Presencialmente | |
| + Local e/ou Forma de Manifestação | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Avenida Universitária nº 355 – Bairro Universitário • Prédio U.M.A.S. – Unidade Multidisciplinar de Atenção à Saúde Dr. Antônio Carlos Mundim • Fone: (66) 9 9994-5558 | |
| Telefones: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • 66 3468-5513 | |

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">(66) 9 9994-5558 |
| + Prioridades de atendimentos: |
| <ul style="list-style-type: none">Idosos, pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: |
| <ul style="list-style-type: none">Imediato e/ou agendamento |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: |
| <ul style="list-style-type: none">Presencial ou via telefone |
| + Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários |
| <ul style="list-style-type: none">Presencial ou via telefone |
| + Mecanismos de consulta do usuários: |
| <ul style="list-style-type: none">presencial ou telefone |

| | |
|---|----------------------------------|
|  | Secretaria de Saúde |
| | OUVIDORIA SETORIAL DO SUS |
| + Descrição do serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">Recebimento de denúncias, reclamações, elogios e sugestões;Mediação de manifestações individuais do cidadão;Geração e tramitação de processos internos a partir da manifestação do usuário do SUS | |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">Documentos não é obrigatório | |
| + Previsão e Prazo para Entrega | |
| <ul style="list-style-type: none">10 dias o prazo de resposta ao cidadão | |
| + Principais Etapas do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">Geração e tramitação de processos internos a partir da manifestação do usuário do SUS; Resposta ao usuárioElaboração de relatórios à Gestão Municipal e ao Conselho Municipal de Saúde | |
| + Formas de Prestação do Serviço | |
| Presencialmente, via email, telefone. | |
| + Local e/ou Forma de Manifestação | |
| <ul style="list-style-type: none">Avenida Tropical, Nº 344, Bairro CentroTelefones: 136 e/ou (66) 99997-2813 | |
| Telefones: | |
| <ul style="list-style-type: none">136 e/ou (66) 99997-2813 | |
| + Prioridades de atendimentos: | |

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Idosos, pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: |
| <ul style="list-style-type: none"> • Imediato e/ou agendamento |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: |
| <ul style="list-style-type: none"> • Endereço Eletrônico: ouvidoria.saude@aguaboa.mt.gov.br • Formulário WEB: www.saude.gov.br |
| + Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários |
| <ul style="list-style-type: none"> • Endereço Eletrônico: ouvidoria.saude@aguaboa.mt.gov.br • Formulário WEB: www.saude.gov.br |
| + Mecanismos de consulta do usuários: |
| <ul style="list-style-type: none"> • email, telefone ou presencial |

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Economico Agricultura e Turismo

| | |
|---|---|
|  | Secretaria de Desenvolvimento Economico, Agricultura e Turismo |
| Programa de Microcrédito Empreende Água Boa - do Município e Desenvolve-MT | |
| + Descrição do serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Microcrédito Empreende Água Boa - do Município e Desenvolve-MT | |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Ser micro e pequeno produtor rural, MEI, ME, EPP, documentos pessoais | |
| + Previsão e Prazo para Entrega | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Aproximadamente de trinta a sessenta minutos | |
| + Principais Etapas do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Levantamento de dados dos produtores e empresas com recolhimentos de documentos necessarios para avaliação do credito | |
| + Formas de Prestação do Serviço | |
| Presencial ou whatsapp | |
| + Local e/ou Forma de Manifestação | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Sala do Empreendedor presencial | |
| Telefones: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • | |

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|---|
| + Prioridades de atendimentos: |
| <ul style="list-style-type: none"> • Idosos, pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: |
| <ul style="list-style-type: none"> • Aproximadamente de trinta a sessenta minutos |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: |
| <ul style="list-style-type: none"> • Canais de atendimento da sala do empreendedor |
| + Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários |
| <ul style="list-style-type: none"> • presencialmente e whatsapp |
| + Mecanismos de consulta do usuários: |
| <ul style="list-style-type: none"> • presencialmente e whatsapp |

| | |
|--|---|
|  | Secretaria de Desenvolvimento Economico, Agricultura e Turismo |
| | Feiras Livres Municipais |
| + Descrição do serviço | |
| Feiras Livres Municipais | |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Título de eleitor do municipio, negativa de debitos municipais e documentos pessoais | |
| + Previsão e Prazo para Entrega | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Diariamente | |
| + Principais Etapas do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Cadastramento junto a Secretaria e liberação para participar das feiras | |
| + Formas de Prestação do Serviço | |
| Acompanhamento, fiscalização, assessorias e qualificações | |
| + Local e/ou Forma de Manifestação | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Presencialmente na prefeitura, na Secretaria de Desenvolvimento Economico, Agricultura e Turismo | |
| Telefones: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • (66) 3468 - 6436 | |
| + Prioridades de atendimentos: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Idosos, pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo | |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: | |

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Dez a vinte minutos |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: |
| <ul style="list-style-type: none"> • Presencial |
| + Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários |
| <ul style="list-style-type: none"> • presencialmente |
| + Mecanismos de consulta do usuários: |
| <ul style="list-style-type: none"> • presencialmente |

| | |
|--|---|
|  | Secretaria de Desenvolvimento Economico, Agricultura e Turismo |
| | Regularizações fundiarias urbanas de loteamentos irregulares |
| + Descrição do serviço | |
| Regularizações fundiarias urbanas de loteamentos irregulares | |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Contratos de compra e venda, declaração de ocupação, documentos pessoais, comprovantes de endereço antigos, ex: IPTU e outros | |
| + Previsão e Prazo para Entrega | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Trimestralmente | |
| + Principais Etapas do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Para regularização fundiaria levantamento em loco pela equipe tecnica para cadastramento do loteamento junto ao cartorio. Recolhimento dos documentos comproborios dos proprietarios dos imoveis | |
| + Formas de Prestação do Serviço | |
| Atraves da Secretaria de Desenvolvimento e REURB | |
| + Local e/ou Forma de Manifestação | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Presencialmente na prefeitura, na Secretaria de Desenvolvimento Economico, Agricultura e Turismo | |
| Telefones: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • (66) 3468 – 6400 ou (66) 9 9988 - 7995 | |
| + Prioridades de atendimentos: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Idosos, pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo | |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Aproximadamente vinte a trinta minutos | |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • presencialmente e whatsapp | |

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|--|
| + Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários |
| <ul style="list-style-type: none"> • presencialmente e whatsapp |
| + Mecanismos de consulta do usuários: |
| <ul style="list-style-type: none"> • presencialmente e whatsapp |

| | |
|--|---|
|  | Secretaria de Desenvolvimento Economico, Agricultura e Turismo |
| | Autorização de escrituras de imoveis da prefeitura doados e vendidos |
| + Descrição do serviço | |
| Autorização de escrituras de imoveis da prefeitura doados e vendidos | |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Negativas de debitos municipais, documentos pessoais, contratos de compra e vendas da prefeitura e de terceiros quando necessario e conforme as leis municipais de cada loteamento | |
| + Previsão e Prazo para Entrega | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Tres dias para analise | |
| + Principais Etapas do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Recolhimento dos documentos comproborios dos proprietarios dos imoveis, conforme os chek list de cada loteamento | |
| + Formas de Prestação do Serviço | |
| Atraves da Secretaria de Desenvolvimento e alguns pela REURB | |
| + Local e/ou Forma de Manifestação | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Presencialmente na prefeitura, na Secretaria de desenvolvimento Economico, Agricultura e Turismo e traves do whatsapp (66) 99988-7995 | |
| Telefones: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • (66) 3468 – 6400 ou (66) 9 9988 - 7995 | |
| + Prioridades de atendimentos: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Idosos, pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo | |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Aproximadamente vinte a trinta minutos | |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • presencialmente e whatsapp | |
| + Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários | |
| <ul style="list-style-type: none"> • presencialmente e whatsapp | |
| + Mecanismos de consulta do usuários: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • presencialmente e whatsapp | |

CARTA DE SERVIÇOS

| | |
|--|---|
|  | Secretaria de Desenvolvimento Economico, Agricultura e Turismo |
| | SIM- serviço de inspeção municipal |
| + Descrição do serviço | |
| SIM- serviço de inspeção municipal | |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Produtores e empresas no ramo de produção de produtos de origem animal | |
| + Previsão e Prazo para Entrega | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Semanalmente | |
| + Principais Etapas do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • apresentação de documentos conforme checklist do decreto municipal do SIM | |
| + Formas de Prestação do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Assessoria de medicina veterinária | |
| + Local e/ou Forma de Manifestação | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Presencialmente na prefeitura, na Secretaria de desenvolvimento Economico, Agricultura e Turismo, juntamente com a veterinária e através do whatsapp (66) 99988-7995 | |
| Telefones: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • (66) 3468 – 6400 ou (66) 9 9988 - 7995 | |
| + Prioridades de atendimentos: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Idosos, pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo | |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Aproximadamente vinte a trinta minutos | |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • presencialmente e whatsapp | |
| + Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários | |
| <ul style="list-style-type: none"> • presencialmente e whatsapp | |
| + Mecanismos de consulta do usuários: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • presencialmente e whatsapp | |

| | |
|---|---|
|  | Secretaria de Desenvolvimento Economico, Agricultura e Turismo |
| | Cursos de Capacitação para mão de obra pública e privada |
| + Descrição do serviço | |

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Cursos de Capacitação para mão de obra pública e privada |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço |
| <ul style="list-style-type: none"> • Servidores públicos e trabalhadores do setor privado |
| + Previsão e Prazo para Entrega |
| <ul style="list-style-type: none"> • Semanalmente |
| + Principais Etapas do Serviço |
| <ul style="list-style-type: none"> • Inscrições junto a Secretaria, SEBRAE, SENAR, SENAC, SENAI e outros |
| + Formas de Prestação do Serviço |
| <ul style="list-style-type: none"> • Através de consultorias, assessorias, palestras, exames teóricos e práticos |
| + Local e/ou Forma de Manifestação |
| <ul style="list-style-type: none"> • Presencialmente na prefeitura, na Secretaria de desenvolvimento Econômico, Agricultura e Turismo e através do whatsapp (66) 99988-7995 |
| Telefones: |
| <ul style="list-style-type: none"> • (66) 3468 – 6400 ou (66) 9 9988 - 7995 |
| + Prioridades de atendimentos: |
| <ul style="list-style-type: none"> • Idosos, pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: |
| <ul style="list-style-type: none"> • Aproximadamente vinte a trinta minutos |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: |
| <ul style="list-style-type: none"> • Divulgações dos cursos nas redes sociais e sites de parceiros |
| + Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários |
| <ul style="list-style-type: none"> • presencialmente e whatsapp |
| + Mecanismos de consulta do usuários: |
| <ul style="list-style-type: none"> • presencialmente e whatsapp |

| | |
|--|---|
|  | Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Agricultura e Turismo |
| | Acompanhamentos das associações dos seis assentamentos |
| + Descrição do serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Acompanhamentos das associações dos seis assentamentos | |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Ser pequeno produtor rural | |
| + Previsão e Prazo para Entrega | |

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Reuniões trimestrais |
| + Principais Etapas do Serviço |
| <ul style="list-style-type: none"> • Contato com o diretoria |
| + Formas de Prestação do Serviço |
| <ul style="list-style-type: none"> • Elaboração de Atas, contatos com contador e juridico, |
| + Local e/ou Forma de Manifestação |
| <ul style="list-style-type: none"> • Presencialmente na prefeitura, na Secretaria de desenvolvimento Economico, Agricultura e Turismo e traves do whatsapp (66) 99988-7995 |
| Telefones: |
| <ul style="list-style-type: none"> • (66) 3468 – 6400 ou (66) 9 9988 - 7995 |
| + Prioridades de atendimentos: |
| <ul style="list-style-type: none"> • Idosos, pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: |
| <ul style="list-style-type: none"> • Trimestralmente |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: |
| <ul style="list-style-type: none"> • Presencial e por telefone |
| + Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários |
| <ul style="list-style-type: none"> • presencialmente e whatsapp |
| + Mecanismos de consulta do usuários: |
| <ul style="list-style-type: none"> • presencialmente e whatsapp |

| | |
|--|---|
|  | Secretaria de Desenvolvimento Economico, Agricultura e Turismo |
| | Psicultura- Manutenção e construção de tanques |
| + Descrição do serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Psicultura- Manutenção e construção de tanques | |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Curso psicultura, Titulo de eleitor de Agua Boa-MT, pequeno produtor rural | |
| + Previsão e Prazo para Entrega | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Mensalmente | |
| + Principais Etapas do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Visitas tecnicas para avaliação do tanque e area apta para futuras construções | |
| + Formas de Prestação do Serviço | |

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Serviços de maquinas para construção, e visita tecnicas de entidade parceiras para manutenção do tanques já construídos |
| + Local e/ou Forma de Manifestação |
| <ul style="list-style-type: none"> Presencialmente na prefeitura, na Secretaria de desenvolvimento Economico, Agricultura e Turismo e traves do whatsapp (66) 99988-7995 |
| Telefones: |
| <ul style="list-style-type: none"> (66) 3468 – 6400 ou (66) 9 9988 - 7995 |
| + Prioridades de atendimentos: |
| <ul style="list-style-type: none"> Idosos, pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: |
| <ul style="list-style-type: none"> Para construção de tanque é determinado em horas de maquinas, e manutenção a previsão é de aproximadamente entre 01 a 02 horas. |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: |
| <ul style="list-style-type: none"> Visitas da equipe da agricultura nas propriedades presenciais. |
| + Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários |
| <ul style="list-style-type: none"> presencialmente e whatsapp |
| + Mecanismos de consulta do usuários: |
| <ul style="list-style-type: none"> presencialmente e whatsapp |

| | |
|---|--|
|  | Secretaria de Desenvolvimento Economico, Agricultura e Turismo |
| | Emprestimo de equipamentos para preparação e correção de solo sendo alguns gratuitos e outros locados |
| + Descrição do serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> Emprestimo de equipamentos para preparação e correção de solo sendo alguns gratuitos e outros locados | |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> Titulo de eleitor do municipio, negativa de debitos municipais, documentos pessoais, enquadrar no pequeno produtor rural | |
| + Previsão e Prazo para Entrega | |
| <ul style="list-style-type: none"> Diariamente | |
| + Principais Etapas do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> Agendamentos presenciais junto a Secretaria e em casos esporadicos atraves do whatsapp (66) 99988-7995 | |
| + Formas de Prestação do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> Emprestimo do equipamento | |
| + Local e/ou Forma de Manifestação | |
| <ul style="list-style-type: none"> Presencialmente na prefeitura, na Secretaria de desenvolvimento Economico, Agricultura e Turismo e traves do whatsapp (66) 99988-7995 | |

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|---|
| Telefones: |
| <ul style="list-style-type: none"> (66) 3468 – 6400 ou (66) 9 9988 - 7995 |
| + Prioridades de atendimentos: |
| <ul style="list-style-type: none"> Idosos, pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: |
| <ul style="list-style-type: none"> Media de vinte dias para cada agendamento |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: |
| <ul style="list-style-type: none"> Presencial na Secretaria |
| + Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários |
| <ul style="list-style-type: none"> presencialmente e whatsapp |
| + Mecanismos de consulta do usuários: |
| <ul style="list-style-type: none"> presencialmente e whatsapp |

| | |
|---|---|
|  | Secretaria de Desenvolvimento Economico, Agricultura e Turismo |
| | Locação de maquinarios- serviços de gradiações e caçimbas para pequenos produtores e indigenas |
| + Descrição do serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> Locação de maquinarios- serviços de gradiações e caçimbas para pequenos produtores e indigenas | |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> Titulo de eleitor do municipio, negativa de debitos municipais, documentos pessoais, enquadrar no pequeno produtor rural | |
| + Previsão e Prazo para Entrega | |
| <ul style="list-style-type: none"> Diariamente | |
| + Principais Etapas do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> Agendamentos presenciais junto a Secretaria e em casos esporadicos atraves do whatsapp (66) 99988-7995 | |
| + Formas de Prestação do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> Locação do maquinario | |
| + Local e/ou Forma de Manifestação | |
| <ul style="list-style-type: none"> Presencialmente na prefeitura, na Secretaria de desenvolvimento Economico, Agricultura e Turismo e traves do whatsapp (66) 99988-7995 | |
| Telefones: | |
| <ul style="list-style-type: none"> (66) 3468 – 6400 ou (66) 9 9988 - 7995 | |
| + Prioridades de atendimentos: | |
| <ul style="list-style-type: none"> Idosos, pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo | |

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|--|
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: |
| <ul style="list-style-type: none"> • Horas de maquinas de acordo com o serviço prestado |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: |
| <ul style="list-style-type: none"> • Presencial na Secretaria |
| + Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários |
| <ul style="list-style-type: none"> • presencialmente e whatsapp |
| + Mecanismos de consulta do usuários: |
| <ul style="list-style-type: none"> • presencialmente e whatsapp |

| | |
|--|---|
|  | Secretaria de Desenvolvimento Economico, Agricultura e Turismo |
| | Serviços de reparos para o pequeno produtor |
| + Descrição do serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Serviços de estradas, serviços de preparação e correcao de solos para os produtores do programa do leite, correções de buracos, limpezas nos lixoes dos assentamentos, e conserto de boeiros gratuitamente para pequeno produtor e indigenas | |
| +Requisitos, documentos para requisitar o seviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Titulo de eleitor do municipio, negativa de debitos municipais, documentos pessoais, enquadrar no pequeno produtor rural | |
| + Previsão e Prazo para Entrega | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Diariamente | |
| + Principais Etapas do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Agendamentos presenciais junto a Secretaria e em casos esporadicos atraves do whatsapp (66) 99988-7995 | |
| + Formas de Prestação do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Locação do maquinario | |
| + Local e/ou Forma de Manifestação | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Presencialmente na prefeitura, na Secretaria de desenvolvimento Economico, Agricultura e Turismo e traves do whatsapp (66) 99988-7995 | |
| Telefones: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • (66) 3468 – 6400 ou (66) 9 9988 - 7995 | |
| + Prioridades de atendimentos: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Idosos, pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo | |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Horas de maquinas de acordo com o serviço prestado | |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: | |

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Presencial na Secretaria |
| + Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários |
| <ul style="list-style-type: none"> • presencialmente e whatsapp |
| + Mecanismos de consulta do usuários: |
| <ul style="list-style-type: none"> • presencialmente e whatsapp |

| | |
|--|---|
|  | Secretaria de Desenvolvimento Economico, Agricultura e Turismo |
| | Distribuição de Calcario |
| + Descrição do serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Distribuição de Calcario | |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Título de eleitor do municipio, negativa de debitos municipais, documentos pessoais, enquadrar no pequeno produtor rural | |
| + Previsão e Prazo para Entrega | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Mensamente | |
| + Principais Etapas do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Levantamento da precisão juntamente as associações dos assentamentos | |
| + Formas de Prestação do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none"> • transporte do calcario | |
| + Local e/ou Forma de Manifestação | |
| <ul style="list-style-type: none"> • através das associações dos assentamentos | |
| Telefones: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • (66) 3468 – 6400 ou (66) 9 9988 - 7995 | |
| + Prioridades de atendimentos: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Idosos, pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo | |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Saida do armazém o caminhao leva aproximadamente de cinco a oito horas dependendo do local da entrega | |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Atraves das associações dos assentamentos | |
| + Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários | |
| <ul style="list-style-type: none"> • presencialmente e whatsapp | |
| + Mecanismos de consulta do usuários: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • presencialmente e whatsapp | |

CARTA DE SERVIÇOS

| | |
|--|---|
|  | Secretaria de Desenvolvimento Economico, Agricultura e Turismo |
| | poços artesianos |
| + Descrição do serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">• Confecção de poços artesianos | |
| +Requisitos, documentos para requisitar o serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">• Titulo de eleitor do municipio, negativa de debitos municipais, documentos pessoais, enquadrar no pequeno produtor rural | |
| + Previsão e Prazo para Entrega | |
| <ul style="list-style-type: none">• Diariamente | |
| + Principais Etapas do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">• Levantamento da precisão juntamente as associações dos assentamentos | |
| + Formas de Prestação do Serviço | |
| <ul style="list-style-type: none">• Locação de maquinario | |
| + Local e/ou Forma de Manifestação | |
| <ul style="list-style-type: none">• através das associações dos assentamentos | |
| Telefones: | |
| <ul style="list-style-type: none">• (66) 3468 – 6400 ou (66) 9 9988 - 7995 | |
| + Prioridades de atendimentos: | |
| <ul style="list-style-type: none">• Equipe da agricultura que vai averiguar a real necessidade | |
| + Previsão de tempo de espera para atendimento: | |
| <ul style="list-style-type: none">• Para construção do poço é determinado em horas maquinas | |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários: | |
| <ul style="list-style-type: none">• Junto a Secretaria de Desenvolvimento, Economico, Agricultura e Turismo | |
| + Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários | |
| <ul style="list-style-type: none">• presencialmente e whatsapp | |
| + Mecanismos de consulta do usuários: | |
| <ul style="list-style-type: none">• presencialmente e whatsapp | |

Secretaria Municipal de Infraestrutura e Meio Ambiente Infraestrutura

Infraestrutura

CARTA DE SERVIÇOS



Tapa Buracos

| |
|--|
| + Descrição do serviço |
| Serviço de Manutenção e Conservação de Vias com Asfalto, Tapa-Buracos. |
| + Requisitos e Documentos Necessários |
| Identificação do solicitante com endereço completo da ocorrência. |
| + Etapas para processo do Serviço |
| <ul style="list-style-type: none">• Solicitação do usuário.• Abertura de ordem de serviço (O.S).• Programação do serviço e execução. |
| + Previsão e Prazo para Entrega |
| Serviço contínuo – sem especificação de prazo. |
| + Formas de Prestação do Serviço |
| O serviço pode ser solicitado pelos telefones (66) 3468-3705 A execução do serviço é feita de forma presencial, pelas equipes da secretaria. |
| + Local e/ou Forma de Manifestação |
| Secretaria de Infraestrutura/Secretaria Adjunta de Urbanismo - Telefones: (66) 3468-3705 |
| + Prioridade de atendimento dos serviços |
| <ul style="list-style-type: none">• Serviço contínuo – sem especificação de prazo. |
| + Previsão de espera para atendimento da demanda do serviço |
| Demanda de acordo com a gravidade de cada serviço. |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários |
| Contato via telefone (66) 3468-3705 |
| + Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários |
| Contato via telefone (66) 3468-3705 |
| + Mecanismos de consulta sobre o serviço solicitado e eventual manifestação |
| Contato via telefone (66) 3468-3705 |



Infraestrutura

Conserto de Boca de lobo e Bueiros

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|--|
| + Descrição do serviço |
| Serviço de Manutenção e Conservação, Conserto de bocas de lobo, bueiros e reposição de tampas. |
| + Requisitos e Documentos Necessários |
| <ul style="list-style-type: none">• Dados Pessoais (nome completo, telefone, endereço).• Endereço da ocorrência. |
| + Etapas para processos dos serviços |
| <ul style="list-style-type: none">• Solicitação do usuário.• Abertura de ordem de serviço (O.S).• Vistoria.• Programação do serviço e execução. |
| + Previsão e Prazo para Entrega |
| Até 30 dias úteis, após a solicitação do usuário. |
| + Formas de Prestação do Serviço |
| Atendimento via telefones e execução do serviço no local com equipe da secretaria. |
| + Local e/ou Forma de Manifestação |
| Secretaria de Infraestrutura/Secretaria Adjunta de Urbanismo - Telefones: (66) 3468-3705 |
| + Prioridade de atendimento dos serviços |
| <ul style="list-style-type: none">• Serviço contínuo – sem especificação de prazo. |
| + Previsão de espera para atendimento da demanda do serviço |
| Demanda de acordo com a gravidade de cada serviço. |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários |
| Contato via telefone (66) 3468-3705 |
| + Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários |
| Contato via telefone (66) 3468-3705 |
| + Mecanismos de consulta sobre o serviço solicitado e eventual manifestação |
| Contato via telefone (66) 3468-3705 |



Infraestrutura

Limpeza de Boca de Lobo e Bueiro

+ Descrição do serviço

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|--|
| Serviço de Limpeza de bocas de lobo e bueiros. |
| + Requisitos e Documentos Necessários |
| <ul style="list-style-type: none">• Dados Pessoais (nome completo, telefone, endereço).• Endereço da ocorrência. |
| + Etapa para o processo do serviço |
| <ul style="list-style-type: none">• Solicitação do usuário• Abertura de ordem de serviço (o.s)• Programação do serviço e execução. |
| + Previsão e Prazo para Entrega |
| Serviços contínuos sem especificação de prazo/conforme demanda. |
| + Formas de Prestação do Serviço |
| O serviço é prestado presencialmente pelas equipes da secretaria. |
| + Local e/ou Forma de Manifestação |
| Secretaria de Infraestrutura/Secretaria Adjunta de Urbanismo - Telefone: (66) 3468-3705 |
| + Prioridade de atendimento dos serviços |
| <ul style="list-style-type: none">• Serviço contínuo – sem especificação de prazo. |
| + Previsão de espera para atendimento da demanda do serviço |
| Demanda de acordo com a gravidade de cada serviço. |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários |
| Contato via telefone (66) 3468-3705 |
| + Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários |
| Contato via telefone (66) 3468-3705 |
| + Mecanismos de consulta sobre o serviço solicitado e eventual manifestação |
| Contato via telefone (66) 3468-3705 |



Infraestrutura

Manutenção de Meio-fio e Canteiro Central

| |
|---|
| + Descrição do serviço |
| Serviço de Manutenção e conservação de meios fios (guias) das vias e dos canteiros centrais. |
| + Requisitos e Documentos Necessários |
| <ul style="list-style-type: none">• Dados Pessoais (nome completo, telefone, endereço).• Endereço da ocorrência. |

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|--|
| + Etapa para o processo do serviço |
| <ul style="list-style-type: none">• Solicitação do usuaria• Abertura de ordem de serviço (o.s)• Programação do serviço e execução. |
| + Previsão e Prazo para Entrega |
| Serviços contínuos sem especificação de prazo/conforme demanda. |
| + Formas de Prestação do Serviço |
| O serviço é prestado presencialmente pelas equipes da secretaria. |
| + Local e/ou Forma de Manifestação |
| Secretaria de Infraestrutura/Secretaria Adjunta de Urbanismo - Telefone: (66) 3468-3705 |
| + Prioridade de atendimento dos serviços |
| <ul style="list-style-type: none">• Serviço contínuo – sem especificação de prazo. |
| + Previsão de espera para atendimento da demanda do serviço |
| Demanda de acordo com a gravidade de cada serviço. |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários |
| Contato via telefone (66) 3468-3705 |
| + Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários |
| Contato via telefone (66) 3468-3705 |
| + Mecanismos de consulta sobre o serviço solicitado e eventual manifestação |
| Contato via telefone (66) 3468-3705 |



Infraestrutura

Praças – Manutenção de Passeio

| |
|---|
| + Descrição do serviço |
| Serviço de manutenção em passeios (pavimentados e não pavimentados) de praças. |
| + Previsão e Prazo para Entrega |
| Serviços contínuos – conforme demanda. |
| + Requisitos e Documentos Necessários |
| <ul style="list-style-type: none">• Dados Pessoais (nome completo, telefone, endereço).• Endereço da ocorrência. |
| + Etapa para o processo do serviço |

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Solicitação do usuário• Abertura de ordem de serviço (o.s)• Programação do serviço e execução. |
| + Previsão e Prazo para Entrega |
| Serviços contínuos sem especificação de prazo/conforme demanda. |
| + Formas de Prestação do Serviço |
| O serviço é prestado presencialmente pelas equipes da secretaria. |
| + Local e/ou Forma de Manifestação |
| Secretaria de Infraestrutura/Secretaria Adjunta de Urbanismo - Telefone: (66) 3468-3705 |
| + Prioridade de atendimento dos serviços |
| <ul style="list-style-type: none">• Serviço contínuo – sem especificação de prazo. |
| + Previsão de espera para atendimento da demanda do serviço |
| Demanda de acordo com a gravidade de cada serviço. |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários |
| Contato via telefone (66) 3468-3705 |
| + Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários |
| Contato via telefone (66) 3468-3705 |
| + Mecanismos de consulta sobre o serviço solicitado e eventual manifestação |
| Contato via telefone (66) 3468-3705 |



Infraestrutura

Roçadas – Serviço de limpeza de terrenos

| |
|---|
| + Descrição do serviço |
| Serviço de limpeza de terrenos baldios, através de roçadas e retiradas de entulhos. |
| + Previsão e Prazo para Entrega |
| Serviço realizado em determinados períodos do ano, através de edital de roçada, para manter o mato e pragas controladas; |
| + Requisitos e Documentos Necessários |
| <ul style="list-style-type: none">• Não é um serviço que o usuário possa solicitar é prestado periodicamente quando saem os editais e/ou quando identificado pelo fiscal de posturas; |
| + Etapa para o processo do serviço |
| <ul style="list-style-type: none">• Elaboração e publicação de edital de roçada;• Acompanhamento através de fotos pelo fiscal de posturas; |

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">Emissão de romaneios e envios da documentação ao Setor de tributação. |
| + Previsão e Prazo para Entrega |
| De acordo com especificação de cada edital. |
| + Formas de Prestação do Serviço |
| O serviço é prestado presencialmente pelas equipes da secretaria e fiscal de posturas. |
| + Local e/ou Forma de Manifestação |
| Secretaria de Infraestrutura/Secretaria Adjunta de Urbanismo - Telefone: (66) 3468-3705 e (66) 9 9994-5562 fone fiscal. |
| + Prioridade de atendimento dos serviços |
| <ul style="list-style-type: none">Serviço contínuo – onde as especificações de prazos constam nos editais de roçadas. |
| + Previsão de espera para atendimento da demanda do serviço |
| Demanda de acordo com a gravidade de cada serviço os bairros onde estão mais sujos. |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários |
| Contato via telefone (66) 3468-3705 e (66) 9 9994-5562 fone fiscal. |
| + Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários |
| Contato via telefone (66) 3468-3705 e (66) 9 9994-5562 fone fiscal. |
| + Mecanismos de consulta sobre o serviço solicitado e eventual manifestação |
| Contato via telefone (66) 3468-3705 e (66) 9 9994-5562 fone fiscal. |



Infraestrutura

Caçambas – coleta de galhos e lixos

| |
|---|
| + Descrição do serviço |
| Serviço de disponibilização de caçambas em praças, cateiros e terrenos baldios, totativos para atender a demanda da população, colocar galhos, lixos em geral (exceto entulhos de construção e terras); |
| + Requisitos e Documentos Necessários |
| <ul style="list-style-type: none">Dados Pessoais (nome completo, telefone, endereço).Endereço para colocação da caçamba o mais próximo possível da residência do usuário do serviço. |
| + Etapa para o processo do serviço |
| <ul style="list-style-type: none">Solicitação do usuárioAbertura de ordem de serviço (o.s)Programação do serviço e execução. |
| + Previsão e Prazo para Entrega |

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|--|
| Serviços contínuos sem especificação de prazo/conforme demanda. |
| + Formas de Prestação do Serviço |
| O serviço é prestado pela equipe de trabalho da Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente. |
| + Local e/ou Forma de Manifestação |
| Secretaria de Infraestrutura/Secretaria (solicitação presencial); |
| + Prioridade de atendimento dos serviços |
| <ul style="list-style-type: none">• Serviço contínuo – sem especificação de prazo. |
| + Previsão de espera para atendimento da demanda do serviço |
| Demanda de acordo com a ordem de solicitação de caçambas. |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários |
| Contato via telefone (66) 9994-5560. |
| + Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários |
| No escritório da Secretaria de Infraestrutura. |
| + Mecanismos de consulta sobre o serviço solicitado e eventual manifestação |
| No escritório da Secretaria de Infraestrutura. |



Infraestrutura

Fiscalização – lixos e entulhos colocados em locais indevidos;

| |
|---|
| + Descrição do serviço |
| Serviço realizado através de Fiscal de Posturas, onde o mesmo faz a identificação dos lixos que estão colocados indevidamente em locais tais como calçadas, sarjetas, bueiros, jogados e deixados por moradores em estradas vicinais e entorno da cidade, etc; |
| + Requisitos e Documentos Necessários |
| <ul style="list-style-type: none">• Endereço para fiscalização da denuncia. |
| + Etapa para o processo do serviço |
| <ul style="list-style-type: none">• Denuncia do usuario ou Identificação pelo Fiscal;• Visita de vistoria para averiguação;• Confecção de notificação;• Quando nao retirado o lixo pelo infrator, é confeccionada a multa. |
| + Previsão e Prazo para Entrega |
| Serviços contínuos sem especificação de prazo/conforme demanda. |
| + Formas de Prestação do Serviço |

CARTA DE SERVIÇOS

O serviço é prestado pelo Fiscal de Obras e Posturas.

+ Local e/ou Forma de Manifestação

Atraves do fone (66) 99994-5562

+ Prioridade de atendimento dos serviços

Serviço contínuo sem interrupções, exceto finais de semanas e feriados;

+ Previsão de espera para atendimento da demanda do serviço

Serviço feito diariamente e quando denuncia, atendimento imediato.

+ Mecanismos de comunicação com os usuários

Contato via telefone (66) 99994-5562.

+ Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Contato via telefone (66) 99994-5562.

+ Mecanismos de consulta sobre o serviço solicitado e eventual manifestação

Contato via telefone (66) 99994-5562.



Infraestrutura

Manutenção de ruas e avenidas (varreção) –Pinturas de meios fios;

+ Descrição do serviço

Serviço realizado através de equipes da Secretaria para retiradas de lixos, areias e terras nas ruas e avenidas e pintura dos meios fios;

+ Requisitos e Documentos Necessários

Não há a necessidade de ser requisitado pela população, por ser um serviço contínuo.

+ Etapa para o processo do serviço

- Planejamento com as frentes de trabalhos;
- Montagem de equipes de funcionarios;
- Execução das atividades.

+ Previsão e Prazo para Entrega

Serviços contínuos sem especificação de prazo/conforme demanda.

+ Formas de Prestação do Serviço

O serviço é prestado por equipe da Secretaria Adjunta de Urbanismo.

+ Local e/ou Forma de Manifestação

Atraves do fone (66) 3468-3705

CARTA DE SERVIÇOS

+ Prioridade de atendimento dos serviços

Serviço contínuo sem interrupções, exceto finais de semanas e feriados;

+ Previsão de espera para atendimento da demanda do serviço

Serviço feito diariamente e quando denuncia, atendimento com a maior brevidade possível dentro das possibilidades.

+ Mecanismos de comunicação com os usuários

Contato via telefone (66) 3468-3705.

+ Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Contato via telefone (66) 3468-3705.

+ Mecanismos de consulta sobre o serviço solicitado e eventual manifestação

Contato via telefone (66) 3468-3705.



Infraestrutura

Recolhimento de Animais vivos de grande porte que estejam sendo risco a população ou a si mesmo – Recolhimento e descarte de animais mortos;

+ Descrição do serviço

Serviço realizado através de equipes da Secretaria para retiradas de animais de grande porte soltos na cidade ou entorno, que possam ocasionar risco à população (acidentes) e/ou a si próprios, coleta e descarte de animais mortos no perímetro urbano da cidade;

+ Previsão e Prazo para Entrega

Serviços contínuos – conforme demanda.

+ Requisitos e Documentos Necessários

- Endereço da ocorrência.

+ Etapa para o processo do serviço

- Recolhimento da denúncia através do fone (66)3468-3705 Urbanismo;
- Execução do serviço imediatamente após;

+ Previsão e Prazo para Entrega

Serviços contínuos sem especificação de prazo, atendidos conforme demanda.

+ Formas de Prestação do Serviço

O serviço é prestado presencialmente pelas equipes da secretaria.

+ Local e/ou Forma de Manifestação

Secretaria de Infraestrutura/Secretaria Adjunta de Urbanismo - Telefone: (66) 3468-3705

+ Prioridade de atendimento dos serviços

- Serviço contínuo – atendimento imediato após detectado a demanda.

CARTA DE SERVIÇOS

+ Previsão de espera para atendimento da demanda do serviço

Imediatamente após o recolhimento da demanda.

+ Mecanismos de comunicação com os usuários

Contato via telefone (66) 3468-3705

+ Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Contato via telefone (66) 3468-3705

+ Mecanismos de consulta sobre o serviço solicitado e eventual manifestação

Contato via telefone (66) 3468-3705



Infraestrutura

Patrolamento/Cascalhamento e levantamento de estradas rurais.

+ Descrição do serviço

Serviço de Manutenção e Conservação de Vias não Pavimentadas (vias de chão batido/terra) com aplicação ou não de saibro, cascalho ou outro material adequado.

+ Previsão e Prazo para Entrega

Serviços contínuos – conforme demanda.

+ Requisitos e Documentos Necessários

- Dados Pessoais (nome completo, telefone, endereço).
- Identificação da demanda pela Equipe responsável;

+ Etapa para o processo do serviço

- Recolhimento da indicação de conserto da estrada feita pelo usuário, através do fone (66)99924-9259;
- Identificação da demanda;
- Planejamento da melhor forma de atuação;
- Execução

+ Previsão e Prazo para Entrega

Serviços contínuos sem especificação de prazo, atendidos conforme demanda.

+ Formas de Prestação do Serviço

O serviço é prestado presencialmente pelas equipes da Secretaria Adjunta de Obras.

+ Local e/ou Forma de Manifestação

Secretaria de Infraestrutura - Telefone: (66) 99924-9259 e Adjunta de Infraestrutura (66) 99988-8876

CARTA DE SERVIÇOS

+ Prioridade de atendimento dos serviços

- Serviço contínuo – atendimento após detectado a demanda e dentro da programação feita pela Secretaria.

+ Previsão de espera para atendimento da demanda do serviço

Dentro da programação das atividades da Secretaria, com a maior brevidade possível.

+ Mecanismos de comunicação com os usuários

Contato via telefone (66) 3468-1831, Secretário de Infraestrutura – Telefone (66) 99924-9259 e Adjunto de Infraestrutura (66) 99988-8876.

+ Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Contato via telefone (66) 3468-1831, Secretário de Infraestrutura – Telefone (66) 99924-9259 e Adjunto de Infraestrutura (66) 99988-8876.

+ Mecanismos de consulta sobre o serviço solicitado e eventual manifestação

Contato via telefone (66) 3468-1831, Secretário de Infraestrutura – Telefone (66) 99924-9259 e Adjunto de Infraestrutura (66) 99988-8876.



Infraestrutura

Pontes e Bueiros – Construções e Manutenções de pontes e bueiros de estradas rurais;

+ Descrição do serviço

Serviço de construção, manutenção/conservação de pontes e bueiros, para melhor tráfego e escoamento da produção no interior do município;

+ Previsão e Prazo para Entrega

Serviços contínuos – após a identificação.

+ Requisitos e Documentos Necessários

- Dados Pessoais (nome completo, telefone, endereço).
- Identificação da demanda pela Equipe responsável;

+ Etapa para o processo do serviço

- Recolhimento da indicação de conserto da ponte feita pelo usuário ou pela equipe de Obras da Infraestrutura;
- Identificação da demanda;
- Planejamento da melhor forma de atuação;
- Execução

+ Previsão e Prazo para Entrega

Serviços contínuos sem especificação de prazo, atendidos conforme demanda.

+ Formas de Prestação do Serviço

CARTA DE SERVIÇOS

O serviço é prestado presencialmente pelas equipes da Gerencia de Pontes e Bueiros.

+ Local e/ou Forma de Manifestação

Secretaria de Infraestrutura - Telefone: (66) 99924-9259 e Adjunta de Infraestrutura (66) 99988-8876

+ Prioridade de atendimento dos serviços

- Serviço contínuo – atendimento após detectado a demanda e dentro da programação feita pela Secretaria.

+ Previsão de espera para atendimento da demanda do serviço

Dentro da programação das atividades da Secretaria, com a maior brevidade possível.

+ Mecanismos de comunicação com os usuários

Contato via telefone (66) 3468-1831, Secretário de Infraestrutura – Telefone (66) 99924-9259 e Adjunto de Infraestrutura (66) 99988-8876.

+ Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Contato via telefone (66) 3468-1831, Secretário de Infraestrutura – Telefone (66) 99924-9259 e Adjunto de Infraestrutura (66) 99988-8876.

+ Mecanismos de consulta sobre o serviço solicitado e eventual manifestação

Contato via telefone (66) 3468-1831, Secretário de Infraestrutura – Telefone (66) 99924-9259 e Adjunto de Infraestrutura (66) 99988-8876.



Infraestrutura

Departamento de água e esgoto

+ Descrição do serviço

- Leitura mensal de consumo diário
- Corte por falta de pagamento (conforme recebimento do reaviso)
- Religação por solicitação até 24 horas (solicitação presencial com comprovante de pagamento)
- Religação por solicitação de urgência até 02 horas (solicitação presencial com comprovante de pagamento)
- Corte a pedido (somente o proprietário com solicitação presencial)
- Religação corte a pedido (somente o proprietário com solicitação presencial)
- Vistorias cavalete (solicitação do usuário)
- Manutenção em redes (assim que recebemos a informação)
- Instalação de aparelho tira ar (quando solicitado)
- Aferição de hidrometro (quando solicitado)
- Reparo de cavalete (quando solicitado)

+ Previsão e Prazo para Entrega

Serviços contínuos – de imediato todos os dias

+ Requisitos e Documentos Necessários

CARTA DE SERVIÇOS

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Documentos Pessoais (nome completo, telefone, endereço).• Identificação da demanda |
| + Etapa para o processo do serviço |
| <ul style="list-style-type: none">• Identificação e concerto |
| + Previsão e Prazo para Entrega |
| Serviços contínuos e essenciais todos os dias, atendidos conforme demanda. |
| + Formas de Prestação do Serviço |
| O serviço é prestado presencialmente pelas equipes |
| + Local e/ou Forma de Manifestação |
| <ul style="list-style-type: none">• Atendimento presencial em nosso escritório rua 14 nº 153 centro (por ordem de chegada)• Atendimento via telefone (66) 3468-2304 - 115, de segunda a sexta das 08:00 as 17:30 horas |
| + Prioridade de atendimento dos serviços |
| <ul style="list-style-type: none">• Plantonistas com atendimento sobre aviso todos os dias• todos os serviços prestado pelo demae, são essenciais e efetuados de imediato, com a |
| + Previsão de espera para atendimento da demanda do serviço |
| <ul style="list-style-type: none">• 10 minutos |
| + Mecanismos de comunicação com os usuários |
| <ul style="list-style-type: none">• Atendimento via telefone (66) 3468-2304 – 115, presencial |
| + Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários |
| <ul style="list-style-type: none">• Atendimento via telefone (66) 3468-2304 – 115,• presencial |
| + Mecanismos de consulta sobre o serviço solicitado e eventual manifestação |
| <ul style="list-style-type: none">• Atendimento via telefone (66) 3468-2304 – 115,• presencial |