



PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTA FLORESTA D'OESTE

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



1º EDIÇÃO

Alta Floresta D'Oeste - RO
2019

“Qualquer cidadão pode procurar uma ouvidoria e apresentar uma manifestação, isto é, expressar suas idéias, fazer questionamentos, sugerir melhorias. Esta atitude contribui para o aperfeiçoamento da gestão pública”.

CARLOS BORGES DA SILVA

Prefeito Municipal

Reginaldo Silva

Secretário Municipal de Adm. e Finanças

José Jaques da Silva

Secretário Municipal da Educação

Adenilson Anacleto Gomes

Secretário Municipal de Saúde

Gilvan Damo

Secretário Municipal de Agricultura e Meio Ambiente

Luciano Duarte

Secretário Municipal de Infraestrutura

Ernandes Bonfim de Souza

Secretário Municipal de Trabalho e Ação Social

Altair Pancieri Zandonadi

Secretário Municipal de Esporte e Cultura

Vânia Moreira Paulo e Silva

OGM-Ouvidora Geral do Município

SUMÁRIO

1-DA CARTA DE SERVIÇOS.....	04
2-DA PREFEITURA MUNICIPAL.....	04
3-MISSÃO, VISÃO, VALORES E OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	05
4- DOS SERVIÇOS PRESTADOS(FUNCIONAMENTO, RESPONSÁVEIS E MEIOS DE UTILIZAÇÃO).....	06
4.1 Ouvidoria.....	07
4.2 Acesso A Informação.....	08
4.3 Transparência.....	09
4.4 Prefeito Municipal.....	10
4.5 Secretaria Municipal de Administração, Planejamento e Finanças– SEMAF.....	11
4.6 Secretaria Municipal de Esporte e Cultura–SEMEC.....	12
4.7 Secretaria Municipal de Trabalho e Assistência Social-SEMTRAS.....	13
4.8 Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente-SEMAGMA.....	13
4.9 Secretaria Municipal de Infraestrutura-SEMIE.....	14
4.10 Secretaria Municipal de Educação- SEMED.....	14
4.11 Secretaria Municipal de Saúde- SEMSAU.....	15
5-DA CRIAÇÃO E COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA.....	16
6-DOS RELATÓRIOS AVALIATIVOS.....	16
7- DA ELABORAÇÃO.....	16
ANEXOS.....	18

1 - CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO.

O artigo 7º da Lei Nacional 13.460 de 2017, estabelece que toda a administração pública elabore e divulgue a sua Carta de Serviços ao Usuário. Ou seja, cada instituição pública precisa ter o seu “menu de serviços”, informando ao usuário informações obrigatórias e relevantes como:

- I – serviços oferecidos;
- II – requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III – principais etapas para processamento do serviço;
- IV – previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V – forma de prestação do serviço; e
- VI – locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Portanto, a Prefeitura Municipal de Alta Floresta D'Oeste, após estudos com a Equipe Gestora, os Secretariados e Ouvidoria apresenta sua carta de Serviços ao Usuário.

2 - DA PREFEITURA MUNICIPAL

A Prefeitura Municipal de Alta Floresta D'Oeste fica localizado na Avenida Nilo Peçanha, 4513 no Bairro Redondo. Aberto a população de segunda a sexta-feira, no horário das 7h30min às 13h30min.

Dispõe dos seguintes meios de comunicação:

Telefones fixos: 3641-2463/3183.

Site: <http://altaflorestadoeste.ro.gov.br/>

E-mail: gabinete@altaflorestadoeste.gov.ro.br

3 – MISSÃO, VISÃO, VALORES E OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

MISSÃO: Planejar, executar e controlar as políticas públicas que visem o desenvolvimento social e cultural da população de Alta Floresta D’ Oeste, de modo a proporcionar a inclusão social e melhor qualidade de vida aos munícipes.

VISÃO: Tornar-se referência em desenvolvimento urbano e fomentar as práticas agrícolas, elevando a economia municipal, priorizando a sustentabilidade, a prestação de saúde, educação e assistência social de forma satisfatória, de modo a atender sempre ao interesse público.

VALORES: Ética; Responsabilidade; Competência; Profissionalismo; Qualidade; Transparência; Trabalho em Equipe.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

Tornar o mais transparente possível as ações do Poder Executivo do Município de Alta Floresta D’Oeste – RO, com:

Criação e implantação da Lei de Acesso á Informação-LAI;

Criação e implantação de sua Ouvidoria, com todo suporte necessário para o bom funcionamento;

Tornar transparente seus atos, dando publicidade de toda matéria de tramitação executiva, através de publicações com antecedência de suas aprovações;

Realizar campanhas de divulgação dos objetivos descritos dessas ações;

Desenvolver programas para melhorar a imagem desta Prefeitura Municipal e promover a formação de cidadãos conscientes do verdadeiro papel de cada um, seja agente público ou cidadão.

4- DOS SERVIÇOS PRESTADOS (FUNCIONAMENTO, RESPONSÁVEIS E MEIOS DE UTILIZAÇÃO)

4.1 Ouvidoria;

4.2 Acesso á Informação;

4.3 Transparência;

4.4 Prefeito Municipal;

4.5 Secretaria Municipal de Administração, Planejamento e Finanças – SEMAF;

4.6 Secretaria Municipal de Esporte e Cultura – SEMEC;

4.7 Secretaria Municipal de Trabalho e Assistência Social- SEMTRAS;

4.8 Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente- SEMAGMA;

4.9 Secretaria Municipal de Infraestrutura-SEMIE;

4.10 Secretaria Municipal de Educação- SEMED;

4.11 Secretaria Municipal de Saúde- SEMSAU.

4.1 OUVIDORIA

A OGM- Ouvidoria Geral do Município foi instituído em 03 de Julho de 2017, através do Decreto nº 9640/2017 publicado no Diário Oficial dos Municípios do Estado de Rondônia, atendendo a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, e suas atribuições no Capítulo IV no Art. 13 do Sistema de **Ouvidoria**.

O que é Ouvidoria?

A ouvidoria é um canal aberto, ou seja, é uma espécie de “ponte” entre o cidadão e a Prefeitura Municipal de Alta Floresta D’Oeste – RO, para você apresentar e a Prefeitura escutar e responder, sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias.

O que a Ouvidoria faz?

A ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração do caso. As atividades da ouvidoria não se resumem a receber e encaminhar o que chega. A partir das informações trazidas pelos cidadãos, a ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares na Prefeitura Municipal.

O que é uma manifestação?

Manifestar é o ato de expor, apresentar, declarar, tornar visível, publicar. A manifestação é uma forma do cidadão expressar para a ouvidoria seus anseios, angustias, dúvidas e opiniões.

Podendo assim auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos.

Quais os tipos de manifestação?

1-SUGESTÃO: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços do poder público;

2-ELOGIO: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

3-SOLICITAÇÃO: requerimento de adoção de providência por parte do poder público;

4-RECLAMAÇÃO: demonstração de insatisfação relativa o serviço público; e

5-DENÚNCIA: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de

órgão de controle interno ou externo.

OBS: Os usuários poderão verificar os modelos em anexo.

Quem pode entrar em contato com a Ouvidoria?

Qualquer pessoa, podendo apresentar comunicado de irregularidade, reclamação, sugestão, elogio e pedido de informação sobre assuntos relacionados a Gestão do Executivo Municipal e sua Jurisdição, ou seja dentro da esfera municipal da Administração Pública.

Como se Processam as manifestações no âmbito da Ouvidoria?

- Registro com número de controle (protocolo);
- Triagem das informações;
- Constatação de sua pertinência, quanto ao assunto;
- Quando necessário, realiza diligência junto as unidades internas ou externas;
- A depender do caso, o objeto da manifestação é encaminhada á Unidade Competente;
- Em qualquer situação, a resposta é encaminhada ao autor da manifestação pelo contato informado por ele (telefone, e-mail ou endereço).

Qual o tempo do envio da resposta?

O tempo necessário para o retorno é de até 30 (trinta) dias; o que irá determinar esse tempo, é a complexidade do assunto abordado.

Critérios de atendimento: Recebem atendimento prioritário: gestantes, idosos, lactantes, pessoas com crianças de colo e portadores de necessidades especiais.

Responsável: Vânia Moreira Paulo e Silva- OGM.

Contato: 99979-6122.

E-mail: ouvidoria@altaflorestadoeste.ro.go.br

Horário de atendimento: 7h30min às 13h30min

4.2 ACESSO A INFORMAÇÃO

O que é o Setor de Acesso a Informação?

É o setor responsável de contato entre a sociedade e a Prefeitura Municipal de Alta Floresta D'Oeste, que presta o Serviço de Informações ao Cidadão - SIC. São funções do SIC – Informações Presencial:

- a) atender e orientar os cidadãos sobre pedidos de informação;
- b) informar sobre a tramitação de documentos e requerimentos de acesso

à informação;

c) receber e registrar os pedidos de acesso e devolver as respostas aos solicitantes.

Como utilizar o SIC e quais formas e documentos necessários?

Ao chegar no setor de Informação da Prefeitura Municipal, o cidadão será atendido e registrará seu pedido a Informação, o qual receberá um protocolo de registro de sua solicitação, o usuário pode apresentar seu pedido de informação de forma escrita, mas, não é obrigatório a apresentação de qualquer documento ou justificativa ao pedido de informação.

Qual o Prazo e a prioridade no atendimento para obter a resposta?

A Prefeitura Municipal preza pela agilidade, ou seja fornecer a Informação o mais rápido possível, lembrando que a Lei de Acesso a Informação nos dá 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias. Quanto no atendimento presencial a prioridade são aquelas estabelecidas em Lei, pessoas deficientes, idosos, grávidas ou pessoas acompanhadas de crianças de colo.

Como chegar e quais os dias e hora de atendimento presencial?

A Prefeitura Municipal fica localizada na Avenida Nilo Peçanha, 4513, no Bairro Redondo. Atende de segunda a sexta-feira no horário das 7h30min às 13h30min. O Serviço de Informação ao Cidadão esta localizado na sede. O município de Alta Floresta D'Oeste dispõe do site oficial da Prefeitura <http://altaflorestadoeste.ro.gov.br> (Ouvidoria).

A Lei de Acesso a Informação (e-Sic), com a regulamentação da Lei de Acesso a Informação, garante ao cidadão o direito constitucional de acesso às informações públicas.

Você pode também solicitar seu pedido de informação:

Por telefone: 3641-2463/3183.

Portal Transparência: <http://altaflorestadoeste.ro.gov.br/>

Por correspondência: Rua Marechal Rondon nº3102-Bairro Princesa Izabel- Cep: 76954-000.

4.3 TRANSPARÊNCIA

O que é Transparência?

A Lei 12.527/2011, chamada de Lei de Acesso à Informação, obriga os órgãos públicos a oferecer informações relacionadas às suas atividades a qualquer pessoa que solicitar os dados.

Atendendo a Lei 12.527/2011 e Lei Complementar 131/2009 - Lei da Transparência Altera a redação da Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF) no que se refere à transparência da gestão fiscal. O texto inova e determina que sejam disponíveis, em tempo real, informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira da União, dos Estados, do Distrito Federal e do Municípios.

O que é o Portal da Transparência?

É um site criado por Entidades Públicas que contém informações acerca das ações governamentais, execução orçamentaria e financeira (receitas e despesas), movimento extraorçamentario, dentre outras informações de interesse dos cidadãos.

Quem deve divulgar os dados nos Portais de Transparência?

Todos os órgãos e entidades públicas, inclusive as Câmaras Municipais.

Porque o Portal da Transparência foi criado?

Para atender a demanda de informações sobre gestão pública, bem como as determinações constitucionais, visando à transparência das contas públicas, além de promover o acesso amplo e objetivo aos dados da aplicação dos recursos públicos municipais

Quem pode acessar os dados do Portal da Transparência?

Todos os cidadãos podem consultar o Portal da Transparência. Não há necessidade de senha ou autorização para acessar/utilizar o sistema.

Portal Transparência: <http://altaflorestadoeste.ro.gov.br/>

4.4 PREFEITO MUNICIPAL

O Poder Executivo será exercido Pelo Prefeito, assessorado pelos dirigentes das Unidades Administrativas. O Excelentíssimo Prefeito Sr. Carlos Borges da Silva, foi eleito para o pleito 2017/2020.



Prefeito: Carlos Borges da Silva

Telefones: Geral (069) 3641-3183

E-mail: gabinete@altaflorestadoeste.ro.gov.br

Horário de Expediente: 07h30min às 13h30min

4.5 SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS - SEMAF

A Secretaria Municipal da Administração está vinculada diretamente ao Prefeito é o órgão ao qual incumbe exercer as atividades relacionadas à prestação de serviços necessários ao funcionamento regular das unidades da estrutura organizacional da Prefeitura, padronizando e racionalizando equipamentos, materiais e procedimentos; a coordenação dos assuntos de política de recursos humanos, seu provimento e

movimentação; efetuar a padronização, elaboração, reprodução e controle de documentos e atos oficiais, sua rota administrativa e encaminhamento para publicação; estudo e acompanhamento das ações administrativas e seus registros, mediante permanente modernização administrativa e de organização, sistemas e métodos; implantação, supervisão e realimentação do Plano Diretor de Informática e o estabelecimento de seus programas e aplicativos; definição das diretrizes gerais para a elaboração, execução, controle e supervisão dos planos, programas e projetos da administração; coordenar o sistema de gerenciamento do patrimônio da Administração Direta do Poder Executivo e o assessoramento ao Prefeito Municipal em assuntos de sua competência e que nesta condição lhe forem cometidos, e o fornecimento de informações pertinentes, assim como o trato dos assuntos de política fazendária e financeira do Município; o desempenho das atividades referentes ao lançamento, arrecadação e fiscalização dos tributos e rendas municipais; bem como as relações com os contribuintes; o assessoramento às unidades do Município em assuntos de finanças; a gestão da legislação tributária e financeira do Município; a inscrição e cadastramento dos contribuintes, bem como a orientação dos mesmos; o recebimento, a guarda, movimentação e pagamento dos dinheiros e outros valores do Município; o registro e controle contábeis da administração financeira e patrimonial e o registro da execução orçamentária; a fiscalização dos órgãos da administração centralizada, encarregados do recebimento de dinheiro e outros valores; gestão fiscal através de ação planejada e transparente, prevenção de riscos e correções de desvios capazes de afetar o equilíbrio das contas públicas, verificação do cumprimento de metas de resultados entre receitas e despesas, obediência a limites, visando ao equilíbrio das contas públicas, condições no que tange a renúncia de receita, geração de despesas com pessoal, da seguridade social e outras, dívida consolidada mobiliária, operações de crédito, inclusive por antecipação de receita, concessão de garantia e inscrição em restos a pagar; subsidiar informações para elaboração do plano plurianual da lei de diretrizes orçamentárias e da proposta orçamentária anual; e Desenvolvimento Econômico do Município; assessoramento ao Prefeito Municipal em assuntos de sua competência e que nesta condição lhe forem cometidos e o fornecimento de dados e informações a fim de subsidiar o processo decisório, representar os demais secretários do poder executivo, coordenar reuniões, representar o prefeito em reuniões oficiais.

A Secretaria Municipal de Administração, Planejamento e Finanças é vinculada

diretamente ao Prefeito,

Responsável: Reginaldo Silva

Horário de Expediente: 07h30min às 13h30min

Telefones: Geral (069) 3641-3183

E-mail: financeiro@altaflorestadoeste.ro.gov.br

4.6 SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTE E CULTURA-SEMEC

A Secretaria Municipal de Esporte e Cultura é órgão incumbido de prestar assistência ao prefeito nas funções relativas ao desenvolvimento da política municipal de cultura, esporte e lazer, além do estímulo as iniciativas públicas e privadas de incentivo as atividades esportivas e culturais. Elaborar programas e projetos das atividades de esporte e cultura; elaborar orçamento e acompanhar as metas estabelecidas com a finalidade de cumprir o orçamento financeiro; supervisionar e coordenar as execuções de programas e projetos; coordenar e executar com autoridade e possibilidade para delegar competência nas atividades relacionadas a sua atividade.

A Secretaria atende com agendamentos os espaços esportivos e culturais, quadras poliesportivas, campos e o anfiteatro municipal.

Responsável: Altair Pancieri Zandonadi

Horário de Expediente: 07h30min às 13h30min

Telefones: Geral (069) 3641-4038

E-mail: semec.afo@hotmail.com

4.7 SECRETARIA MUNICIPAL DE TRABALHO E ASSISTÊNCIA SOCIAL – SEMTRAS

A Secretaria Municipal de Trabalho e Assistência Social é órgão ao qual incumbe a definição e implantação de políticas públicas de integração comunitária com vistas ao cumprimento das garantias e direitos individuais e fundamentais tendentes a

valorização busca da cidadania plena; o estabelecimento e execução de programas específicos de atendimento, amparo, integração e reintegração social de menores desamparados, suprimindo pela Ação do Poder Público a ausência da família, bem como, oferecer apoio técnico aos programas especiais e instituições filantrópicas de atendimento aos desfavorecidos; e o assessoramento ao Prefeito Municipal em assuntos de sua competência e que nesta condição lhe forem cometidos, e o fornecimento de informações pertinentes.

DESCRIÇÃO DOS PROGRAMAS, SERVIÇOS E BENEFÍCIOS DA PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA OFERTADOS NO MUNICÍPIO:

PAIF Trabalho social com famílias, de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a função protetiva da família, prevenir a ruptura de seus vínculos, promover o acesso e usufruto aos direitos e contribuir para a melhoria da qualidade de vida.

SCFV Realiza atendimentos em grupo (atividades artísticas, culturais, de lazer e esportivas, dentre outras), de acordo com a idade dos usuários.

BENEFÍCIOS EVENTUAIS Provisões, de caráter suplementar e provisório, prestados aos cidadãos e às famílias em virtude de nascimento, morte, situações de vulnerabilidade temporária e de calamidade pública.

BPC na Escola É um benefício assistencial, portanto não é uma aposentadoria, que garante um salário mínimo ao idoso e a pessoa portadora de deficiência incapacitada para o trabalho e para a vida independente, que esteja matriculado na rede de ensino. Para os dois casos, a renda familiar per capita, deverá ser inferior a $\frac{1}{4}$ do salário mínimo. Para solicitar o benefício não é necessário procurar intermediários (exemplo: advogado ou contador), o idoso ou o portador de deficiência deverá procurar diretamente a Secretaria Municipal de Assistência Social ou um posto do INSS mais próximo de sua residência. Aconselhamos procurar um(a) assistente social nas Secretarias Municipais de Assistência Social.

ACESSUAS TRABALHO Desenvolve ações para pessoas em situação de vulnerabilidade e/ou risco social, com o objetivo de garantir o direito de inclusão ao mundo do trabalho, por meio do acesso aos cursos de qualificação e formação profissional.

PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA

A Proteção Social Básica tem como principais objetivos prevenir situações de risco social, desenvolver potencialidades e aquisições e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, assim o trabalho é desenvolvido a partir de três serviços: o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) e o Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas com Deficiência e Idosas, o público alvo é a população que vive em situação de vulnerabilidade social decorrente de pobreza, privação (ausência de renda, precário ou nulo acesso aos serviços públicos, dentre outros) e, ou fragilidade de vínculos afetivos relacionais e fortalecimento social (discriminações etárias, étnicas, de gênero ou por deficiências dentre outras).

Prevê o desenvolvimento de serviços, programas e projetos locais de acolhimento, convivência e socialização de famílias e de indivíduos, conforme identificação da situação de vulnerabilidade apresentada. A Proteção Social Básica é ainda a responsável pela oferta dos benefícios eventuais e de prestação continuada da assistência social. PNAS/2004 – Resolução CNAS Nº145, de 2004.

Responsável: Ernandes Bonfim de Souza

Horário de Expediente: 07h30min às 13h30min

Telefones: Geral (069) 3641-4105/3336

E-mail: semtras_af@hotmail.com

4.8 SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE– SEMAGMA

A Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente é órgão ao qual incumbe tratar de todos os assuntos inerentes ao setor agrícola e no meio ambiente do Município, incumbido de prestar assistência técnica aos agricultores, pecuaristas e piscicultores do Município; desenvolver programas educativos e de extensão rural, visando elevar os padrões de produção e de consumo dos produtos rurais; Coordenar a política dos serviços de apoio com maquinário do Município ao meio rural em conjunto com a Secretaria de Infraestrutura; promover o incremento da produção, produtividade e

qualidade, através de programas de incentivo aos produtores rurais; assessorar ao Prefeito Municipal em assuntos de sua competência e que nesta condição lhe forem cometidos, e fornecer as informações pertinentes.

Os trabalhos oferecidos por esta secretaria aos munícipes são:

1-Planejar e implantar políticas para o desenvolvimento agropecuário com vistas a preservação e conservação do solo;

2-Desenvolver programas educativos e de orientação, visando elevar os padrões de produção e de consumo no meio rural;

3-Coordenar a política de serviços de apoio com maquinário do município ao meio rural em conjunto com a Secretaria de Infraestrutura do município;

4-Promover o incremento da produção, produtividade e qualidade, através de programas de incentivo aos produtores rurais;

5-Assessorar ao Prefeito Municipal em assuntos de sua competência e que nesta condições lhe forem cometidos, e fornecer as informações pertinentes;

6-Propor políticas públicas estimulando pequenos produtores para incentivo a garantir o escoamento da produção agropecuária;

7-Proporcionar orientações técnicas para o processamento de produtos de origem animal e vegetal de pequenas escalas e semi-industrial, aumentando o seu valor agregado;

8-Emitir cadastros de produtores rurais e notas fiscais rural, junto a Secretaria Estadual de Finanças;

9-Emitir- **CCIR- Certificado de Cadastro de Imóvel Rural**, é o documento emitido pelo INCRA que é indispensável para transferir, arrendar, hipotecar, desmembrar, partilhar (divórcio ou herança) e obter financiamento bancário. Os dados constantes são exclusivamente cadastrais, não legitimando direito de domínio ou posse;

10-Entre outras emissões de documentos com pareceres técnicos com vistas e procedimentos

administrativos de sua competência;

11-Desenvolver ações que estimulem o associativismo, cooperativismo e outras organizações de micro-empresas;

12-Propor intercambio com instituições de pesquisas tecnológicas e científicas;

13-Promover atividades voltadas à proteção, preservação e recuperação do meio ambiente;

14-Obter definições para expedição de normas técnicas legais, visando a proteção ambiental do município;

15-Coordenar ações e executar planos, programas, projetos e atividades de preservação e recuperação ambiental;

16-Autorizar de acordo com a legislação vigente, o corte e a exploração de quaisquer outras alterações de cobertura vegetal nativa, primitiva ou regenerada, no perímetro urbano e rural;

17-Implantar e operar o sistema de monitoramento ambiental;

18-Autorizar, sem prejuízos de outras licenças cabíveis, o cadastramento e a exploração de recursos naturais;

19-Acompanhar e analisar os estudos de impacto ambiental e análise de risco das atividades que venham a se instalar no município;

20-Avaliar as possíveis concessões de licenciamentos ambientais para instalação das atividades sócio-econômicas utilizadores de recursos ambientais e com potencial poluidor.

Responsável: Giovan Damo

Horário de Expediente: 07h30min às 13h30min

Telefones: Geral (069) 3641-3067

E-mail: semagri@altaflorestadoeste.ro.gov.br

4.9 SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA – SEMIE

A Secretaria Municipal de Infraestrutura é o órgão ao qual incumbe programar, coordenar e executar políticas de obras públicas do Município; aprovar, fiscalizar, vistoriar os projetos e o sistema viário municipal, urbano e rural; manter e gerenciar o sistema de iluminação pública e de distribuição de energia; prover a implantação de obras públicas em geral; conservação, pavimentação e calçamento de ruas, avenidas e logradouros públicos; manutenção guarda e conservação da frota de veículos públicos; fiscalização dos contratos que se relacionem com a sua competência; assessoramento ao chefe do executivo municipal nos assuntos de sua competência.

Responsável: Luciano Duarte

Horário de Expediente: 07h30min às 13h30min

Telefones: Geral (069) 3641-2010

E-mail: semie@altaflorestadoeste.ro.gov.br

4.10 - SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO – SEMED

A Educação Básica oferecida pelo município, compreende a Educação Infantil e o Ensino Fundamental, e tem por finalidades desenvolver o educando, assegurar-lhe a formação indispensável para o exercício da cidadania e fornecer-lhe meios para progredir no trabalho e em estudos posteriores, contribuindo para a redução das desigualdades sociais. Para tanto, é fundamental que se considere os princípios da equidade e da valorização da diversidade, os direitos humanos, a gestão democrática do ensino público, a garantia de padrão de qualidade, a acessibilidade, a igualdade de condições para o acesso e permanência do educando na escola.

A Secretaria Municipal de Educação é o órgão ao qual incumbe programar, coordenar e executar a política referente às atividades educacionais do Município, bem como, a organização, o planejamento, a administração, orientação, acompanhamento, controle e avaliação do Sistema Municipal de Ensino, mantendo-se em consonância com os Sistemas Estadual e Federal. Sua atribuição designa a manter a Educação Infantil, Ensino Fundamental e Educação Especial (forma inclusiva), obrigatória e gratuita de acordo com a legislação vigente, garantindo sua universalização; acompanhar o desenvolvimento dos serviços prestados pelo município, bem como acompanhar o desenvolvimento funcional de seus servidores, adotando as medidas administrativas cabíveis em cada caso e o assessoramento ao chefe do executivo municipal nos assuntos de sua competência.

Mediante a meta principal que cabe a SEMED, em instituir políticas educacionais para o melhor desenvolvimento da educação no município, destacam:

➤ **Oferece atendimento à Educação Infantil e Ensino Fundamental em 18 Unidades de Ensino, sendo:**

- Educação Infantil - 01 Creche;
- Educação Infantil (Pré-Escolar) e Ensino Fundamental (1º ao 3º Ano) - 04 Escolas;
- Educação Infantil (Pré-Escolar) e Ensino Fundamental (1º ao 9º Ano) - 08 Escolas;
- Ensino Fundamental (1º ao 5º Ano) - 05 Escolas Multisseriadas.

➤ **Gestão Democrática:**

- Conselho Escolar;
- Escolha de Diretores por Consulta Pública;
- Construção de Documentos, PPP e Regimentos Escolares de forma coletiva e participativa;
- Descentralização dos Recursos Financeiros Direto na Escola (implantação);
- Fortalecimento do Conselho Municipal de Educação de forma independente e representatividade democrática;
- Implementação de Rede – parceria entre Educação, Saúde e Assistência Social;
- Aprimoramento dos processos de gestão democrática e fortalecimento dos conselhos escolares/unidades executoras;
- Aprovação do PME – Plano Municipal de Educação (em execução);

➤ **Programas de Apoio Educacional:**

- Gerenciamento orçamentário e financeiro – alimentação do sistema CONVIVA;
- Acompanhamento de contratos e convênios;
- Alimentação do PAR – Plano de Ação Articuladas.
- Apoio à Alimentação Escolar - PNAE:
- Formação de merendeiras;
- Reestruturação de cardápios;
- Análise de custos com alimentação escolar visando qualidade sem desperdício;
- Incentivo a agricultura familiar para a produção de alimentos;
- Incentivo a agroindústria.
- Organização da logística de distribuição de alimentos;
- Reestruturação do CAE – Conselho de Alimentação Escolar.

➤ Apoio à alfabetização do 1º e 2º Ano do Ensino Fundamental - Programa Mais Alfabetização;

- Apoio ao desenvolvimento à Educação do Campo: comunidades do campo, quilombolas, indígenas;

- Apoio ao Censo Escolar;
- Apoio na complementação do FUNDEB;
- Apoio ao Programa Dinheiro Direto na Escola - PDDE;
- Apoio ao Programa de Livro Didático - PNLD;
- PSE: Programa Saúde Escolar - Pareceria entre Secretaria de Educação e Saúde;
- Reestruturação do Plano de Carreira dos profissionais do magistério;

➤ **Transporte Escolar:**

- Apoio ao transporte Escolar - PNATE
- Organização da documentação da frota e manutenção;
- Fiscalização de rotas de Transporte Escolar;
- Gestão do transporte à luz da legislação vigente;
- Avaliação de gastos com transporte escolar objetivando oferecer o melhor serviço pelo menor custo.

➤ **Estrutura:**

- Manutenção da infraestrutura das escolas;
- Reformas e manutenção das escolas rurais de acordo com as necessidades apresentadas;
- Sistema de Matrículas com regulamentação da chamada escolar - ano 2018/2019;
- Construção de 02 Creches;

➤ **Pedagógico:**

- Projeto de Leitura e Escrita;
- Reelaboração do Referencial Curricular para Educação Infantil e Ensino Fundamental;
- Acompanhamento e execução da Proposta Pedagógica das Escolas;
- Acompanhamento e execução do Regimento Interno das Escolas;
- Aprimoramento das ações de inclusão do aluno deficiente físico ou mental e do currículo da educação especial;
- Incentivo à prática esportiva em diferentes modalidades;
- Eventos esportivos interescolares;
- Proposta Pedagógica “Interação Escola Família” – Congraçamento entre escola e família;
- Instituição do Processo Analítico de Aprendizagem: Diagnóstico de aprendizagem;

- Concurso de Redação para o Ensino Fundamental: 5º Ano, 6º e 7º Ano, 8º e 9º Ano;
- Acompanhamento e preparação para as avaliações externas - SAEB;

Responsável: José Jaques da Silva

Horário de Expediente: 07h30min às 13h30min

Telefones: Geral (069) 3641-2215

E-mail: semed_afo@hotmail.com

4.11 SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE – SEMSAU

A Secretaria Municipal de Saúde é a Gestora do Sistema Municipal de Saúde e o órgão responsável pela execução da política de saúde, visando à promoção, proteção e recuperação da saúde da população, conforme os campos de atenção à saúde, levadas a efeito pelo Sistema Único de Saúde para o atendimento das demandas pessoais e das exigências ambientais, realizando através de seus órgãos: pesquisas, planejamento, orientação, coordenação e execução de medidas que visem saúde integral com qualidade de vida, bem como incentivando estudos e programas sobre fatores epidemiológicos, dentro dos princípios, diretrizes e bases do Sistema Único de Saúde – SUS, compreendendo atividades individuais e coletivas desenvolvidas pelo SUS, através de equipamentos próprios e conveniados, tais como, controle de endemias e ações e serviços de vigilância epidemiológica; controle e inspeção nas ações e serviços de vigilância sanitária; ações e serviços relacionados à alimentação e nutrição da população; ações de saúde ambiental e saneamento básico; ações de assistência integral à saúde; produção de medicamentos básicos; assessorar o Prefeito nos assuntos de sua competência e que nesta condição lhe forem cometidos e fornecer dados e informações a fim de subsidiar o processo decisório.

Responsável: Adenilson Anacleto Gomes

Horário de Expediente: 07h30min às 13h30min

Telefones: Geral (069) 3641-3505

E-mail: semsau.afo@gmail.com

A SEMSAU possui atendimentos no Hospital Municipal, nas UBS dos Distritos localizados na Zona Rural e na Zona Urbana assim distribuídos:

Hospital Municipal Vanessa e Vania Fuzari

Endereço: Rua Minas Gerais n°4850

Contato: 3641-3394- Emergência: 192

Responsável: Neusa Lourdes Rover

UBS Edmilson Lima

Endereço: Avenida Amapá n° 4915- Bairro: Santa Flelicidade

Contato: 3641-3076

Responsável: Lindalva Alves Leão

UBS Jorge Teixeira

Endereço: Rua Alagoas n° 4366- Bairro Redondo

Contato: 3641-2973

Responsável: Flamarion da Silva Barbosa

UBS Leonídio Vaz de Lima

Endereço: Avenida Brasília n° 2860- Bairro Princeza Isabel

Contato: 3641-3400

Responsável: Marilene Salvina

5 DA CRIAÇÃO E COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Geral do Município foi criado através do Decreto n° 9640/2017, como órgão auxiliar, independente, permanente e com autonomia administrativa e funcional do município, e será composta por 1(um) Ouvidor, cujas funções serão providas na forma da legislação.

6 DA DIVULGAÇÃO DO RELATÓRIO AVALIATIVO

Os relatórios dos atendimentos deverão ser publicados semestralmente no Portal Transparência, no link OUVIDORIA, a disposição dos usuários para acompanhamento das solicitações.

<http://altaflorestadoeste.ro.gov.br/>

7 DA ELABORAÇÃO

A elaboração da 1º Edição da Carta de Serviços ao Usuário teve início no mês de maio de 2019, com a participação do Prefeito Municipal, dos Secretários e da Ouvidora. Este documento deverá ser publicado no Portal Transparência, atualizado anualmente ou sempre que houver necessidade para melhor atender a população.

EQUIPE:

Carlos Borges da Silva-PREFEITO

Reginaldo Silva-SEMAF

José Jaques da Sila-SEMED

Altair Pancieri Zandonadi-SEMEC

Adenilson Anacleto Gomes-SEMSAU

Gilvan Damo-SEMAGMA

Ernandes Bonfim de Souza-SEMTRAS

Luciano Durate-SEMIE

Vânia Moreira Paulo e Silva-OUVIDORA

ANEXOS

Serviços disponíveis	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Recebimento de Denúncia	Ex: A denúncia deve ser feita presencialmente; por telefone, formulário ou carta. *As manifestações deverão conter o histórico dos fatos, circunstâncias do pedido ou resultado esperado e, quando cabível, a identificação do órgão, ente público ou privado de interesse público a que se refira.	Atendimento virtual, presencial, por telefone ou correspondência.	Atendimentos presenciais preferenciais a idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e portadores de necessidades especiais *registro das manifestações no sistema informatizado *entrega ao munícipe de protocolo de atendimento *restrição de acesso a dados pessoais *quando é solicitado, a ouvidoria preserva a identidade dos envolvidos e mantém sigilo absoluto sobre as informações tratadas.	Prefeitura Municipal de AFO; Site Oficial.	Presencial: 7h30min às 13h30min.	30 dias
Recebimento de Elogio	Manifestação deve conter os elementos mínimos que identifiquem o servidor elogiado.	Atendimento virtual, presencial, por telefone ou correspondência.	Atendimentos presenciais preferenciais a idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e portadores de necessidades especiais *registro das manifestações no sistema informatizado *entrega ao munícipe de protocolo de atendimento *restrição de acesso a dados pessoais *quando é solicitado, a ouvidoria preserva a identidade dos envolvidos e mantém sigilo absoluto sobre as informações tratadas.	Prefeitura Municipal de AFO; Site Oficial.	Presencial: 7h30min às 13h30min.	30 dias.
Recebimento de Reclamação	O cidadão comunica a insatisfação com a prestação de algum serviço público. Deverá indicar os fatos objetivamente	Atendimento virtual, presencial, por telefone	Atendimentos presenciais preferenciais a idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e portadores de necessidades especiais *registro das	Prefeitura Municipal de AFO; Site	Presencial: 7h30min às	30 dias.

	indicando o órgão ou o servidor que prestou atendimento inadequado. Dados como data, local, hora dos fatos, referência oficiais como número de documentos entre outros que permitam o processamento da reclamação.	ou correspondência.	manifestações no sistema informatizado *entrega ao munícipe de protocolo de atendimento *restrição de acesso a dados pessoais *quando é solicitado, a ouvidoria preserva a identidade dos envolvidos e mantém sigilo absoluto sobre as informações tratadas.	Oficial.	13h30min.	
Recebimento de Sugestão	O cidadão comunica sua sugestão em relação à melhoria do serviço público. Deverá indicar de forma objetiva o resultado esperado.	Atendimento virtual, presencial, por telefone ou correspondência.	Atendimentos presenciais preferenciais a idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e portadores de necessidades especiais *registro das manifestações no sistema informatizado *entrega ao munícipe de protocolo de atendimento *restrição de acesso a dados pessoais *quando é solicitado, a ouvidoria preserva a identidade dos envolvidos e mantém sigilo absoluto sobre as informações tratadas.	Prefeitura Municipal de AFO; Site Oficial.	Presencial: 7h30min às 13h30min.	30 dias.
Recebimento de Solicitação	Cadastrar-se no portal do e-ouv ou no atendimento físico é necessária a apresentação de um documento de identificação.	Atendimento virtual, presencial, por telefone ou correspondência.	Atendimentos presenciais preferenciais a idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e portadores de necessidades especiais *registro das manifestações no sistema informatizado *entrega ao munícipe de protocolo de atendimento *restrição de acesso a dados pessoais *quando é solicitado, a ouvidoria preserva a identidade dos envolvidos e mantém sigilo absoluto sobre as informações	Prefeitura Municipal de AFO; Site Oficial.	Presencial: 7h30min às 13h30min.	30 dias.

			tratadas.			
--	--	--	-----------	--	--	--

FORMULÁRIO-SEMSAU

MUNICÍPIO DE ALTA FLORESTA D'OESTE-RO

Sua opinião é muito importante para melhorar nosso trabalho, participe!

NOME: _____

ENDEREÇO: _____

RG: _____ CONTATO: _____

01-Atendimento da recepção?

Bom () Ótimo () Ruim ()

02-Atendimento do setor administrativo?

Bom () Ótimo () Ruim ()

03-Atendimento da triagem?

Bom () Ótimo () Ruim ()

04-Atendimento das enfermeiras durante o dia?

Bom () Ótimo () Ruim ()

05-Atendimento das enfermeiras durante a noite?

Bom () Ótimo () Ruim ()

06-Quanto a agilidade e eficiência do atendimento?

Bom () Ótimo () Ruim ()

07-Quanto a limpeza o que você acha?

Bom () Ótimo () Ruim ()

08-Os funcionários da limpeza são simpáticos e prestativos?

Bom () Ótimo () Ruim ()

09-O atendimento médico você considera?

Bom () Ótimo () Ruim ()

10-O atendimento da cozinheira?

Bom () Ótimo () Ruim ()

11-Quanto as refeições?

Bom () Ótimo () Ruim ()

12-As instalações e acomodações?

Bom () Ótimo () Ruim ()

13-Houve algum funcionário que mais lhe agradou? Porque?

Nome: _____

14-Houve algum funcionário que mais lhe desagradou? Porque?

Nome: _____

SUGESTÕES: _____

Agradecemos a sua participação!
Administração trabalhando com eficiência e transparência!



**PODER EXECUTIVO DE ALTA FLORESTA D'OESTE-RO
OGM-OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

Em atendimento a Lei de Acesso à Informação Lei Federal nº 12.527/2011, no seu art. 30. III, e Instrução Normativa 052/2017/TCE-RO, Art. 18 § 2º II, II, III. Esta Ouvidoria disponibiliza o relatório estatísticos contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes e Documentos desclassificados e sigilosos.

**RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE ATENDIMENTOS DE SERVIÇOS DE
INFORMAÇÕES AO CIDADÃO**

ANO-2019	REFERÊNCIA MAIO/JUNHO/JULHO
MEIOS DE ENTRADA	Nº DE MANIFESTAÇÕES
MEIO FÍSICO (OUVIDORIA)	
MEIO ELETRÔNICO (E-OUV e E-MAIL)	
TELEFONE FIXO	
TOTAL DE ATENDIMENTO	

PEDIDOS RECEBIDOS, ATENDIDOS E INDEFERIDOS	Nº DE PEDIDOS
DENÚNCIA	
RECLAMAÇÃO	
SOLICITAÇÃO	
SUGESTÃO	
ELOGIO	
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	

TIPO DE SOLICITANTE	Nº DE PEDIDOS
PESSOA FÍSICA	
PESSOA JURÍDICA	
TOTAL DE ATENDIMENTO	

RESULTADO DAS DEMANDAS	Nº DE PEDIDOS
ABERTO	
EM ANDAMENTO	
CONCLUÍDO (ATENDIDO)	
CONCLUÍDO (INDEFERIDO)	
TOTAL DE DEMANDAS	

INFORMAÇÕES E DOCUMENTOS DESCLASSIFICADOS NO PERÍODO
INFORMAÇÕES SIGILOSAS

Vânia Moreira Paulo e Silva-Ouvidora
E-mail: ouvidoria@altaflorestadoeste.ro.gov.br
Contato: 69 99979-6122