



ALTA FLORESTA D'OESTE

CARTA DE
SERVIÇOS AO
USUÁRIO

2ª EDIÇÃO - 2025





CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

O artigo 7º da Lei nº 13.460/2017 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 referentes aos tipos de serviços oferecidos, requisitos, documentos e formas necessárias para acessar o serviço.

Para solicitar qualquer tipo de informação sobre os serviços descritos na Carta de Serviços, o usuário deverá recorrer ao Serviço de Acesso à Informação, disponível no portal da transparência.

Para fazer qualquer manifestação de: Reclamação, Denúncia, Sugestão, Elogios e acesso informação sobre os serviços descritos na Carta de Serviços. O usuário deverá recorrer à Ouvidoria Geral, acessando o link disponível no site oficial da prefeitura, ou procurar o atendente de forma presencial no prédio da prefeitura.

Com o objetivo de dar visibilidade e transparência, a Prefeitura Municipal de Alta Floresta D'Oeste-RO, juntamente com representantes de todas as secretarias, apresenta sua Carta de Serviços ao Usuário.



ACESSO À INFORMAÇÃO

Serviço de Informação ao Cidadão: SIC e e-SIC

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), conforme a Lei Federal 12.527/2011, permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades da administração. O cidadão ainda pode entrar com recursos e apresentar reclamações sem burocracia.

O solicitante pode fazer uma solicitação também de forma presencial, realizada na prefeitura. Após a solicitação, o servidor responsável ira informar número de protocolo e senha para que o interessado possa acompanhar a tramitação tanto de forma presencial quanto de forma eletrônica através do sistema.

Público Atendido: População em geral.

Serviço Online: A Prefeitura Municipal de Alta Floresta D'Oeste tem uma parceria com a Controladoria Geral da União (CGU), onde através do sistema nacional de acesso informação, o FALA-BR, consegue trazer para a população do município muito mais eficácia e transparência.

Link de acesso: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

Serviço Presencial: Para realizar uma solicitação presencial, procure o servidor responsável pela solicitação na ouvidoria geral, localizada no prédio da prefeitura na Avenida Brasil, nº 3044, bairro redondo Telefone: (69) 3641 2463 E-mail: ouvidoria@altafloresta.ro.gov.br

Documentos Necessários: Para realizar uma solicitação, basta realizar o cadastro no sistema, após a solicitação o interessado receberá um número de protocolo e senha para acompanhar o trâmite da solicitação. Órgão Responsável: Secretaria de Gabinete/Portal Transparência.

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

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

O Portal da Transparência é um site criado por Entidades Públicas que contém informações acerca das ações governamentais, execução orçamentária e financeira (receitas e despesas), dados referentes ao setor de recursos humanos, processos licitatórios, você encontra também todas as leis municipais, dentre outras informações obrigatórias.

Público Atendido: População em geral.

Como acessar os dados do Portal da Transparência:

Para ter acesso às informações do portal, acesse o link:



<https://transparencia.altaflorestadoeste.ro.gov.br/portaltransparencia/1/>, Ou através do site oficial da Prefeitura no endereço <https://altafloresta.ro.gov.br/> e clique no banner Portal Transparência.

E-mail:ouvidoria@altafloresta.ro.gov.br

Documentos Necessários: Não há necessidade de documentos para acessar as informações. Órgão Responsável: Secretaria de Gabinete/Portal Transparência.

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, angústias, 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 são 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 ao serviço público; e
- 5-DENÚNCIA:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.
- 6-ACESSO À INFORMAÇÃO:** permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades da administração. O cidadão ainda pode entrar com recursos e apresentar reclamações sem burocracia.

Quem pode entrar em contato com a Ouvidoria?

Qualquer pessoa, pode apresentar comunicado de irregularidade, reclamação, sugestão, elogio e pedido de informação sobre assuntos relacionados à 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 às unidades internas ou externas;
- A depender do caso, o objeto da manifestação é encaminhado à 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 20 (trinta) dias, podendo ser prorrogado por igual; o que irá determinar esse tempo, é a complexidade do assunto abordado.

Serviço Online: Sim. Acesse o Sistema E-ouve pelo link <https://falabr.cgu.gov.br/web/home> através do site oficial da Prefeitura no endereço <https://altafloresta.ro.gov.br/> e clique no banner e-Ouv. Telefone: (69) 3 6 4 1 - 2 4 6 3 , E-mail: ouvidoria@altafloresta.ro.gov.br

Responsável: RAFAEL RICARDO STRAUB- OGM.

Contato: (69) 9 84154856.

E-mail: ouvidoria@altafloresta.ro.gov.br

Horário de atendimento: 7h30min às 13h30min



PREFEITO E VICE-PREFEITO MUNICIPAL

O Poder Executivo será exercido Pelo Prefeito e Vice-Prefeito, assessorado pelos dirigentes das Unidades Administrativas. O Excelentíssimo Prefeito, Sr. GIOVAN DAMO e o Vice-Prefeito Sr. ROBSON UGOLINI, foram eleitos para o pleito 2025/2028.

Prefeito: Giovan Damo

Vice-Prefeito: Robson Ugolini

Telefones: (069) 3641-2463

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

Horário de Expediente: 07h30min às 13h30min

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 coordenadoria dos assuntos de política de recursos humanos, seu provimento 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: CLEBER DA SILVA ASSIS

Horário de Expediente: 07h30min às 13h30min

Telefones: Geral (069) 3641-2463

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

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 às 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 à sua atividade.

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

Responsável: EDSON MANOEL ANUNCIAÇÃO

Horário de Expediente: 07h30min às 13h30min



Telefones: Geral (069) 99212-0997

E-mail: semec@altafloresta.ro.gov.br

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, suprindo 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.

Responsável: REGINALDO RIBEIRO DE ALMEIDA

Horário de Expediente: 07h30min às 13h30min

Telefones: Geral (069) 9 8408-9305

E-mail: sentras_af@hotmail.com

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.



Responsável: LENOIR ANTONIO SERRAGLIO

Horário de Expediente: 07h30min às 13h30min

Telefones: Geral (069) 3641-3067

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

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: EDERSON LUIZ SAVEGNAGO

Horário de Expediente: 07h30min às 13h30min

Telefones: Geral (069) 3641-2010

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

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.

Responsável: GLÍCÉRIO BITTENCOURT QUEIROZ

Horário de Expediente: 07h30min às 13h30min

Telefones: Geral (069) 3641-2215

E-mail: semed@altafloresta.ro.gov.br

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, coordenadoria 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: MOISÉS SANTANA DE FREITAS

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: Cristiane Gonçalves Delmondes

UBS Edmilson Lima

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

Contato: 3641-3076

Responsável: Marinalva Valim da Costa

UBS Jorge Teixeira

Endereço: Rua Alagoas n° 4366- Bairro Redondo

Contato: 3641-2973

Responsável: Maria Cleusa de Oliveira

UBS Leonídio Vaz de Lima

Endereço: Avenida Brasília n° 2860- Bairro Princesa Isabel

Contato: 3641-3400

Responsável: Keli Sbaraini de Assis

UBS dos Distritos localizados na Zona Rural:

- **UBS Distrito de Izidolândia** – Responsável - Amanda Cristina Carmo da Silva.
- **UBS Distrito de Nova Gease** - Responsável - Sandra Souza da Silva.
- **UBS Distrito de Filadélfia** - Responsável - Claudia dos Santos Simão do Nascimento.
- **UBS Rolim de Moura do Guaporé** - Responsável - Ritali Gomes Monteiro.
- **UBS Vila Marcão** - Responsável - Izabel Cardoso Pinto.

Para finalizar, a Prefeitura Municipal de Alta Floresta D'Oeste-RO, renova seu compromisso com a população Alta-florense, com o intuito de sempre estar investindo em transparência, tendo como missão, visão e valores :

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.

Equipe de Elaboração

A presente Carta de Serviços ao Usuário foi coordenada pela Ouvidoria e elaborada pelos representantes das secretarias da Prefeitura Municipal:

GIOVAN DAMO
Prefeito.

ROBSON UGOLINI
Vice-Prefeito.

RAFAEL RICARDO STRAUB
Ouvidor.

CLEBER DA SILVA ASSIS
Secretário Municipal de administração
e finanças.

EDERSON LUIZ SAVEGNAGO
Secretário Municipal de Infraestrutura

MOISÉS SANTANA DE FREITAS
Secretário Municipal de Saúde.

LENOIR ANTONIO SERRAGLIO
Secretário Municipal de Agricultura.

REGINALDO RIBEIRO DE ALMEIDA
Secretário Municipal de Trabalho e
Assistencia Social.

GLICÉRIO BITTENCOURT QUEIROZ
Secretário Municipal de Educação.

EDSON MANOEL ANUNCIÇÃO
Secretário Municipal de Esporte e Cultura.