



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: Ouvidoria/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.altafloresta.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: Ouvidoria/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:** É o relato de atos ilícitos ou de irregularidades praticadas contra a Administração Pública, cuja solução dependa da atuação de um órgão de apuração. A denúncia poderá envolver casos de corrupção, fraude, assédio moral ou sexual, uso ilegal de bem público, descumprimento de normas, entre outras irregularidades.

Quem pode denunciar?

Qualquer pessoa física ou jurídica, brasileira ou estrangeira, pode cadastrar uma denúncia.

O que deve conter na minha denúncia?

Para cadastrar uma denúncia, apresente o máximo de informações possível. Isso é muito importante para a análise inicial dos casos. As informações prestadas na denúncia devem responder às seguintes perguntas:

Quem? | O quê? | Como? | Onde? | Quando?

Outras informações também podem contribuir para a apuração da denúncia, tais como:

- Nomes de pessoas e empresas envolvidas;
- Data ou período em que se deu o fato e se ainda ocorre;
- Se há registros ou documentos que possam comprovar o fato denunciado;
- Se há testemunhas que possam ser procuradas para falar sobre o assunto;
- Se você presenciou a situação que está denunciando ou apenas ouviu falar

Descreva sua manifestação de forma clara e objetiva, com o máximo de detalhes e evidências possíveis, quando houver. Assim a Ouvidoria entende melhor sua manifestação, oferecendo o melhor tratamento possível. Ao registrar uma denúncia, lembre-se que é fundamental:

Expor os fatos conforme a verdade | Proceder com urbanidade e boa-fé | Prestar as informações solicitadas para o esclarecimento dos fatos

Fique ligado!

Se você está insatisfeito com a prestação de algum serviço público ou com o atendimento recebido por um agente público deve registrar uma RECLAMAÇÃO.

- 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.

Quais os Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço?

Todos os serviços oferecidos são possíveis acessar apenas com a conta Gov.



(Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.460/2017).

Em Alguns casos é possível o anonimato, como por exemplo de denúncia.

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.

Como acompanhar o andamento de uma solicitação?

O sistema FalaBr fornece o mecanismo para a consulta através do link ;

<https://falabr.cgu.gov.br/web/manifestacao/consultar>

Serviço Online: Sim. Acesse o Sistema 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 Ouvidoria Municipal. 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.go.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.fo@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.