



CARTA DE SERVIÇOS

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A Carta de Serviços ao Usuário (CSU) da Prefeitura Municipal de Guaraíta tem como objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo Poder Executivo Municipal, bem como as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Em resumo, a CSU é um documento que visa esclarecer sobre os serviços ofertados pela Prefeitura Municipal, trazendo ao cidadão informações claras e precisas quanto às formas de acesso, os prazos de resposta, os horários de atendimento e também oportunizando um maior conhecimento das atividades desempenhadas pelo Órgão.

SUMÁRIO

CHEFE DE GABINETE.....	3
1. Seção de Informações ao Cidadão, Protocolo e Arquivo	3
2. Serviço de Ouvidoria	5
3. Fale Conosco	6
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO, TRANSPORTE E OBRAS PÚBLICAS	7
1. Manutenção de Iluminação Pública.....	7
2. Manutenção e Recuperação do Asfalto (Tapa-Buraco).....	8
SECRETARIA DE EXECUTIVA	9
1. Apoio à Agricultura Familiar	9
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	10
1. Centro de Referência de Assistência Social – CRAS	10
2. Cadastro único	11
3. Conselho Tutelar	12
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO, CULTURA E DESPORTO	13
1. Transporte Municipal Estudantil.....	13
2. Matrícula nas Escolas Municipais	14
3. Merenda Escolar	15
4. Acesso à Biblioteca.....	16
SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE E REFLORESTAMENTO.....	17
1. Certidão de uso de solo:	17
2. Cortes de árvores	18
SECRETARIA DE SAÚDE	19
1. Agendamento de Consultas	19
2. Solicitação de Medicamentos	20
3. Atendimento Hospitalar.....	21

CHEFE DE GABINETE

1. Seção de Informações ao Cidadão, Protocolo e Arquivo

O que é o serviço?
Disponibilizar informações de gestão pública referente aos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC). O sistema permite o upload de arquivos em PDF e/ou imagem em JPG. Atendimento da Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527/2011 e Lei Municipal N° 559/2019).
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
<ul style="list-style-type: none">✓ Cadastro de Pessoa Física – CPF✓ Endereço eletrônico (e-mail)✓ Nome✓ Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ
Principais Etapas do Serviço
<ul style="list-style-type: none">✓ Acessar o Sistema e-SIC: http://acessoainformacao.guaraita.go.gov.br/informacao/sic✓ Cadastrar no portal do e-SIC✓ Registrar o conteúdo da demanda
Canais de comunicação:
<ul style="list-style-type: none">✓ Telefone: (62) 3338-3151✓ E-mail: luanasoaresramoscoelho@gmail.com✓ Presencial: Rua Vilmar de Almeida, nº 92, Centro
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
20 dias, podendo prorrogar por mais 10 dias.
Formas de prestação:
Assim feito a solicitação o ouvidor receberá a notificação pelo e-mail e no portal ficará aberto até ser respondido dentro do prazo determinado.
Taxas e Preços:
Gratuito
Manifestação do Usuário

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de: <http://acessoinformacao.guaraita.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/solicitacaoservico>

Telefone: (62) 3338-3151

2. Serviço de Ouvidoria

<p>O que é o serviço?</p> <p>A ouvidoria tem como objetivo auxiliar na melhoria dos serviços prestados pelo município, promover a transparência, promover a participação do cidadão na administração pública, analisar e encaminhar as manifestações dos cidadãos aos órgãos responsáveis, entre outras responsabilidades é o que cita a Lei 13.460/2017, o sistema de ouvidoria da Prefeitura de Guaraíta, permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe manifestações para órgãos e entidades do poder Executivo</p>
<p>Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço</p> <p>As manifestações via Serviço de Ouvidoria poderão ser criadas diretamente pelo usuário através de link específico existente no site da Prefeitura Municipal (http://acessoainformacao.guaraita.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/sugestao) ou através de identificação e preenchimento de formulário/requerimento, conforme orientação fornecida pelo setor de Protocolo.</p>
<p>Principais Etapas do Serviço</p> <p>Expor sua manifestação de forma clara, objetiva e concisa anotar o protocolo para acompanhamento.</p>
<p>Canais de comunicação:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Telefone: (62) 3338-3151 ✓ E-mail: luanasoaresramoscoelho@gmail.com ✓ Presencial: Rua Vilmar de Almeida, n° 92, Centro
<p>Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:</p> <p>30 dias prorrogáveis por mais 30, conforme a necessidade.</p>
<p>Formas de prestação:</p> <p>Assim feito a solicitação o ouvidor receberá a notificação pelo e-mail e no portal ficará aberto até ser respondido dentro do prazo determinado.</p>
<p>Taxas e Preços:</p> <p>Gratuito</p>
<p>Manifestação do Usuário</p> <p>Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de: http://acessoainformacao.guaraita.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/solicitacaoservico</p> <p>Telefone: (62) 3338-3151</p>

3. Fale Conosco

O que é o serviço?
Aqui é possível o contato direto com a Prefeitura Municipal, para consulta, solicitação, informação, sugestão, etc.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
identificação através do fornecimento dos seguintes dados: CPF/CNPJ, nome, endereço, e-mail e telefone.
Principais Etapas do Serviço
Solicitar o serviço pelo site na aba “fale conosco” e após a solicitação o responsável receberá no e-mail que houve uma solicitação e acessará o site para responder com o prazo determinado.
Canais de comunicação:
<ul style="list-style-type: none">✓ Telefone: (62) 3338-3151✓ E-mail: prefeituraguaraita@yahoo.com.br✓ Presencial: Rua Vilmar de Almeida, n° 092, Centro - Guaraitá - GO
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Até 30 dias
Formas de prestação:
Solicitar pelo link: https://www.guaraita.go.gov.br/fale-conosco/ O responsável receberá a notificação pelo e-mail cadastrado e responderá dentro do prazo determinado.
Taxas e Preços:
Gratuito
Manifestação do Usuário
Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de: http://acessoainformacao.guaraita.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/solicitacaoservico Telefone: (62) 3338-3151

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO, TRANSPORTE E OBRAS PÚBLICAS

1. Manutenção de Iluminação Pública

O que é o serviço?
Prestação de Serviços Urbanos.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Solicitação do serviço.
Principais Etapas do Serviço
Solicitação e aguardo.
Canais de comunicação:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Telefone: 62 3338-3151 ✓ E-mail: prefeituraguaraita@yahoo.com.br ✓ Presencial: Rua Vilmar de Almeida Coelho, nº 92, Centro
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Não informado
Formas de prestação:
Solicitação e aguardo
Taxas e Preços:
Gratuito
Manifestação do Usuário
<p>Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de: http://acessoainformacao.guaraita.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/solicitacaoservico</p> <p>Telefone: (62) 3338-3151</p>

2. Manutenção e Recuperação do Asfalto (Tapa-Buraco)

O que é o serviço?
Prestação de Serviços de recuperação asfáltica
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Solicitação do serviço.
Principais Etapas do Serviço
Solicitação e aguardo.
Canais de comunicação:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Telefone: 62 3338-3151 ✓ E-mail: prefeituraguaraita@yahoo.com.br ✓ Presencial: Rua Vilmar de Almeida Coelho, nº 92, Centro
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Não informado
Formas de prestação:
Solicitação e aguardo
Taxas e Preços:
Não informado
Manifestação do Usuário
<p>Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de: http://acessoainformacao.guaraita.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/solicitacaoservico</p> <p>Telefone: (62) 3338-3151</p>

SECRETARIA DE EXECUTIVA

1. Apoio à Agricultura Familiar

O que é o serviço?
Serviços de Apoio à Agricultura Familiar.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Apresentar dados claros sobre as informações e serviços desejados.
Principais Etapas do Serviço
Serviços simples na hora, depende da complexidade.
Canais de comunicação:
<ul style="list-style-type: none">✓ Telefone: 62 3338-3151✓ E-mail: prefeituraguaraita@yahoo.com.br✓ Presencial: Rua Vilmar de Almeida Coelho, nº 92, Centro
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Na hora, ou até 30 dias
Formas de prestação:
Na Prefeitura Municipal
Taxas e Preços:
Sem custo
Manifestação do Usuário
Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de: http://acessoainformacao.guaraita.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/solicitacaoservico Telefone: (62) 3338-3151

SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

1. Centro de Referência de Assistência Social – CRAS

O que é o serviço?
Informações e apoio social
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Via ofício ou presencial.
Principais Etapas do Serviço
Requerimento presencial ou protocolização.
Canais de comunicação:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Telefone: 62 3338-3151 ✓ E-mail: secretariasocialguaraita@hotmail.com ✓ Presencial: Rua Ovídio Morais Preto, s/n, Centro
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Na hora ou com aguardo
Formas de prestação:
No CRAS - com ações de cadastramentos e solicitações
Taxas e Preços:
Sem custo
Manifestação do Usuário
<p>Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de: http://acessoainformacao.guaraita.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/solicitacaoservico</p> <p>Telefone: (62) 3338-3151</p>

2. Cadastro único

O que é o serviço?
Cadastro único em geral.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Presencial com documentos pessoais ou solicitações medicas.
Principais Etapas do Serviço
Solicitações e cadastros.
Canais de comunicação:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Telefone: 62 3338-3151 ✓ E-mail: secretariasocialguaraita@hotmail.com ✓ Presencial: Rua Ovídio Morais Preto, s/n, Centro
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Na hora ou com aguardo
Formas de prestação:
Secretaria
Taxas e Preços:
Sem custo
Manifestação do Usuário
<p>Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de: http://acessoainformacao.guaraita.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/solicitacaoservico</p> <p>Telefone: (62) 3338-3151</p>

3. Conselho Tutelar

O que é o serviço?
Zelar pelos direitos da criança e do adolescente.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Documentos pessoais dos pais, e da criança.
Canais de comunicação:
<ul style="list-style-type: none">✓ Telefone: 62 3338-3151✓ E-mail: secretariasocialguaraita@hotmail.com✓ Presencial: Rua Ovídio Morais Preto, s/n, Centro
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Atendimento Imediato.
Taxas e Preços:
Atendimento Gratuito.
Manifestação do Usuário
Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de: http://acessoainformacao.guaraita.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/solicitacaoservico Telefone: (62) 3338-3151

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO, CULTURA E DESPORTO

1. Transporte Municipal Estudantil

O que é o serviço?
Apoio ao Transporte Escolar.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Documentos pessoais, e ser estudante
Principais Etapas do Serviço
Solicitação e cadastramento.
Canais de comunicação:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Telefone: 62 3338-3151 ✓ E-mail: smeguaraita@hotmail.com ✓ Presencial: Rua Vilmar de Almeida Coelho, nº 92, Centro
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Instantâneo
Formas de prestação:
Secretaria de Educação
Taxas e Preços:
Sem custo
Manifestação do Usuário
<p>Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de: http://acessoainformacao.guaraita.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/solicitacaoservico</p> <p>Telefone: (62) 3338-3151</p>

2. Matrícula nas Escolas Municipais

O que é o serviço?
Matriculas para Acompanhamento Escolar.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Documentos pessoais, e ser estudante.
Principais Etapas do Serviço
Solicitação e cadastramento.
Canais de comunicação:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Telefone: 62 3338-3151 ✓ E-mail: smeguaraita@hotmail.com ✓ Presencial: Rua Vilmar de Almeida Coelho, nº 92, Centro
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Instantâneo
Formas de prestação:
Secretaria de Educação
Taxas e Preços:
Sem custo
Manifestação do Usuário
<p>Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de: http://acessoainformacao.guaraita.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/solicitacaoservico</p> <p>Telefone: (62) 3338-3151</p>

3. Merenda Escolar

O que é o serviço?
Refeição de suporte nas Escolas.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Documentos pessoais, e ser estudante
Principais Etapas do Serviço
Solicitação e cadastramento.
Canais de comunicação:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Telefone: 62 3338-3151 ✓ E-mail: smeguaraita@hotmail.com ✓ Presencial: Rua Vilmar de Almeida Coelho, nº 92, Centro
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Instantâneo
Formas de prestação:
Secretaria de Educação
Taxas e Preços:
Sem custo
Manifestação do Usuário
<p>Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de: http://acessoainformacao.guaraita.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/solicitacaoservico</p> <p>Telefone: (62) 3338-3151</p>

4. Acesso à Biblioteca

O que é o serviço?
É o serviço municipal onde são oferecidos livros e espaços para leitura de livros e pesquisa para realização de estudos diversos de alunos e pessoas da comunidade.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Cadastro em livro próprio da biblioteca e registro de obras que serão utilizadas em livro próprio pelo servidor da biblioteca
Principais Etapas do Serviço
Durante todo o ano de Segunda a Sexta das 07h às 11h
Canais de comunicação:
<ul style="list-style-type: none"> • Telefone: 62 3338-3151 • E-mail: prefeituraguaraita@yahoo.com.br • Presencial: Rua Vilmar de Almeida Coelho, nº 92, Centro
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Durante todo o ano.
Formas de prestação:
O serviço é solicitado na própria biblioteca, com o auxílio do servidor que se encontra no local.
Taxas e Preços:
O serviço é gratuito.
Manifestação do Usuário
Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de: http://acessoainformacao.guaraita.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/solicitacaoservico Telefone: (62) 3338-3151

SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE E REFLORESTAMENTO

1. *Certidão de uso de solo:*

O que é o serviço?
Concessão de Certidão do uso do Solo
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Solicitação e documentos pessoais.
Principais Etapas do Serviço
Solicitações e cadastro.
Canais de comunicação:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Telefone: 62 3338-3151 ✓ E-mail: prefeituraguaraita@yahoo.com.br ✓ Presencial: Rua Vilmar de Almeida Coelho, nº 92, Centro
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
De 02 a 05 dias
Formas de prestação:
Secretaria de meio Ambiente – sede da prefeitura
Taxas e Preços:
Informação presencial
Manifestação do Usuário
<p>Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de: http://acessoainformacao.guaraita.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/solicitacaoservico</p> <p>Telefone: (62) 3338-3151</p>

2. Cortes de árvores

O que é o serviço?
É o procedimento pelo qual o órgão competente licencia a localização, instalação, ampliação ou a operação de atividades que possam, de qualquer forma, causar danos ambientais .
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
<ul style="list-style-type: none"> • Comprovante de endereço • Requerimento preenchido • Cópia do documento do requerente • Taxa de recolhimento paga
Canais de comunicação:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Telefone: 62 3338-3151 ✓ E-mail: prefeituraguaraita@yahoo.com.br ✓ Presencial: Rua Vilmar de Almeida Coelho, nº 92, Centro
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
30 dias
Formas de prestação:
Solicitação é feita na Prefeitura Municipal, na Sala do Meio Ambiente.
Taxas e Preços:
Informação presencial
Manifestação do Usuário
<p>Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de: http://acessoainformacao.guaraita.gov.br/cidadao/ouvidoria/solicitacaoservico</p> <p>Telefone: (62) 3338-3151</p>

SECRETARIA DE SAÚDE

1. Agendamento de Consultas

O que é o serviço?
Suporte para Agendamento de Consultas Emergenciais ou de prevenção extramunicipal.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Procedimento médico, documentos pessoais e o agendamento ou regulação.
Principais Etapas do Serviço
Solicitação e agendamento.
Canais de comunicação:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Telefone: 62 3338-3101 ✓ E-mail: smsaudeguaraita@hotmail.com ✓ Presencial: Rua Iracema Ferraz, s/n, Centro
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Não informado ou presencial
Formas de prestação:
Sec. Municipal de saúde (Endereço: Rua Iracema Ferraz, s/n, Centro)
Taxas e Preços:
Gratuito
Manifestação do Usuário
<p>Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de: http://acessoainformacao.guaraita.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/solicitacaoservico</p> <p>Telefone: (62) 3338-3151</p>

2. Solicitação de Medicamentos

O que é o serviço?
Aquisição de medicamentos da farmácia básica.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Documentos pessoais, cartão SUS e receitas médicas
Principais Etapas do Serviço
Sem burocracia de acordo com a demanda.
Canais de comunicação:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Telefone: 62 3338-3101 ✓ E-mail: smsaudeguaraita@hotmail.com ✓ Presencial: Rua Iracema Ferraz, s/n, Centro
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Por ordem de chegada ou emergencial
Formas de prestação:
Unidade Mista de saúde ou Unidade Básica de Saúde - UBS
Taxas e Preços:
Gratuito
Manifestação do Usuário
<p>Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de: http://acessoainformacao.guaraita.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/solicitacaoservico</p> <p>Telefone: (62) 3338-3151</p>

3. Atendimento Hospitalar

O que é o serviço?
Consultas e demais procedimentos de primeiros socorros.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Documentos pessoais e agendamentos
Principais Etapas do Serviço
Agendar consultar medica.
Canais de comunicação:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Telefone: 62 3338-3101 ✓ E-mail: smsaudeguaraita@hotmail.com ✓ Presencial: Rua Iracema Ferraz, s/n, Centro
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Por ordem de chegada ou emergencial
Formas de prestação:
Unidade Mista de saúde ou Unidade Básica de Saúde - UBS
Taxas e Preços:
Gratuito
Manifestação do Usuário
<p>Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de: http://acessoainformacao.guaraita.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/solicitacaoservico</p> <p>Telefone: (62) 3338-3151</p>