



Prefeitura Municipal de São Carlos
Departamento de Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO 2022



Fevereiro de 2022

APRESENTAÇÃO.....	4
FORMULÁRIO.....	5
EXPEDIENTE.....	6
GABINETE/ PROCURADORIA.....	7
SECRETARIAS MUNICIPAIS.....	11
SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA E ABASTECIMENTO.....	12
SECRETARIA MUNICIPAL DE CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL.....	13
SECRETARIA MUNICIPAL DE COMUNICAÇÃO.....	20
SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO.....	22
SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPECIAL DE INFÂNCIA E JUVENTUDE.....	24
SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTE, CULTURA E LAZER.....	26
SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA.....	27
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO DE PESSOAS.....	37
SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO.....	40
SECRETARIA MUNICIPAL DE HABITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO URBANO.....	41
SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE, CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO.....	43
SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS PÚBLICAS.....	45
SECRETARIA MUNICIPAL DE PESSOA COM DEFICIÊNCIA E MOBILIDADE REDUZIDA.....	46
SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E GESTÃO.....	48
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE.....	50
SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL.....	53
SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS.....	59
SECRETARIA MUNICIPAL DE TRABALHO, EMPREGO E RENDA.....	65
SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPORTE E TRÂNSITO.....	67
AUTARQUIAS.....	71
PROGRESSO E HABITAÇÃO SÃO CARLOS.....	72
SERVIÇO AUTÔNOMO ÁGUA E ESGOTO.....	74
FUNDAÇÕES.....	75
FUNDAÇÃO EDUCACIONAL SÃO CARLOS.....	76
FUNDAÇÃO PRÓ-MEMÓRIA DE SÃO CARLOS.....	78
CANAIS DE COMUNICAÇÃO – SEÇÃO DE OUVIDORIA.....	81

APRESENTAÇÃO



A **Carta de Serviços ao Usuário** é um documento que visa informar os usuários sobre os serviços prestados pelas Secretarias, Órgãos ou Entidades, assim como as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, sendo objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico na Internet.

Em cumprimento à Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública, tem-se que a **Carta de Serviços ao Usuário** deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados. E o acesso dos usuários às informações será regido pelos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação).

O padrão adotado – **Carta de Serviços** – Governo Federal Decreto nº 6.932, de 11 de Agosto de 2009 que normatiza serviço, estabelece padrões de qualidade do atendimento prestado aos cidadãos pelas entidades da Administração Pública Federal, Estadual e Municipal, direta, indireta e fundacional que atendem diretamente as pessoas.

Os dados presentes neste documento poderão, eventualmente, sofrer modificações devido a novas necessidades e demandas.



FORMULÁRIO

A fim de atualizar as informações sobre os serviços prestados pelas Secretarias/Fundações/Autarquias Municipais da Prefeitura de São Carlos, para o ano de 2022, a Seção de Ouvidoria enviou processo administrativo solicitando o preenchimento de um formulário com as seguintes informações:

1. Secretaria/Fundação/Autarquia Municipal

2. Nome completo do(a) Secretário(a) Municipal

3. Contato

3.1 Telefone(s)

3.2 Endereço

3.3 Email

4. Horário de atendimento

4.1 Horário de funcionamento

4.2 Horário de atendimento ao público

5. Descrição

5.1 Descrição geral das funções da Secretaria Municipal

5.2 Descrição sumária dos serviços prestados pela Secretaria Municipal

6. Serviços prestados

6.1 Principais etapas para processamento do serviço

6.2 Previsão do prazo máximo para prestação do serviço

6.3 Forma de prestação do serviço

7. Compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao usuário

7.1 Prioridade(s) de atendimento

7.2 Previsão de tempo de espera para atendimento

7.3 Mecanismos de comunicação com os usuários

7.4 Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários



EXPEDIENTE

Airton Garcia Ferreira | Prefeito Municipal

Edson Ferraz | Vice-Prefeito Municipal

José Espírito Santo Pires | Chefe de Gabinete

Amariluz Garcia Ferreira | Secretária da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida

Ana Beatriz Sodelli | Secretária Especial de Infância e Juventude

Danieli Fernanda Favoretto Valenti | Secretária de Trabalho, Emprego e Renda

Edson Antônio Fermiano | Secretário de Governo

Helena Maria Cunha do Carmo Antunes | Secretária de Gestão de Pessoas

João Batista Muller | Secretário de Obras Públicas

José Galizia Tundisi | Secretário de Meio Ambiente, Ciência e Tecnologia e Inovação

Luís Antônio Panone | Secretário de Planejamento e Gestão

Luiz Henrique Lopes | Secretário de Esportes, Cultura, Turismo e Lazer

Marcos Antonio Palermo | Secretário de Saúde

Mariel Pozzi Olmo | Secretário de Serviços Públicos

Mário Luiz Duarte Antunes | Secretário de Fazenda

Mateus de Aquino | Secretário de Comunicação

Paulo Sérgio Luciano | Secretário de Transporte e Trânsito

Samir Antônio Gardini | Secretário de Segurança Pública e Defesa Social

Vanessa Soriano Barbuto | Secretária de Cidadania e Assistência Social

Wanda Aparecida Machado Hoffmann | Secretária de Educação

Wellington Fábio Cervini | Secretário de Agricultura e Abastecimento

Wilson Jorge Marques | Secretário de Habitação e Desenvolvimento Urbano

Alexandre Carreira Martins Gonçalves | Procurador Geral do Município

Benedito Carlos Marchezin | Presidente Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE)

Fernando Henrique da Silva Carvalho | Diretor-Presidente Fundação Educacional São Carlos (FESC)

Maria Isabel Alves Lima | Diretora-Presidente Fundação Pró-Memória de São Carlos

Walcinyr Bragatto | Diretor-Presidente Progresso e Habitação de São Carlos (PROHAB)



GABINETE/PROCURADORIA

GABINETE DO PREFEITO

1. GABINETE DO PREFEITO (GP)

2. PREFEITO MUNICIPAL: AIRTON GARCIA FERREIRA

2.1 VICE-PREFEITO MUNICIPAL: EDSON FERRAZ

2.2 CHEFE DE GABINETE: JOSÉ ESPÍRITO SANTO PIRES

3. CONTATO

3.1 TELEFONE(S): (16) 3362 1021 e (16) 3362 1190

3.2 ENDEREÇO(S):

PAÇO MUNICIPAL (5º ANDAR)

Rua Episcopal, 1575 – Centro - São Carlos/SP

3.3 EMAIL: gabinete@saocarlos.sp.gov.br

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

4.1 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 8h às 18h

4.2 HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO: 8h às 18h

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

O Gabinete tem como função assessorar o prefeito em suas funções políticas, nos projetos especiais, nas relações institucionais e com a comunidade, nos assuntos extraordinários, bem como nos relativos à cerimonial, honorarias e eventos. Também atua na coordenação das ações relativas à participação do prefeito em conselhos, comissões, autarquias, fundações e empresas públicas.

PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

1. PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO (PGM)

2. **NOME COMPLETO DO(A) PROCURADOR(A) MUNICIPAL:** ALEXANDRE CARREIRA MARTINS GONÇALVES

3. **CONTATO**

3.1 **TELEFONE(S):** (16) 3362 1016

3.2 **ENDEREÇO(S):**

PAÇO MUNICIPAL (4º ANDAR)

Rua Episcopal, 1575 – Centro - São Carlos/SP

3.4 **EMAIL:** alexandre.goncalves@saocarlos.sp.gov.br

4. **HORÁRIO DE ATENDIMENTO**

4.3 **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:** 8h às 18h

4.4 **HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO:** 9h às 17h

5. **DESCRIÇÃO**

5.1 **DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL**

- Coordenar, controlar e delinear a orientação judicial a ser seguida pelo Poder Executivo;
- Representar o Ministério Judicial e Extrajudicial;

5.2 **DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL**

Prestar informações ao Poder Judiciário.

6. **SERVIÇOS PRESTADOS**

6.1 **PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:**

Formalização de processos.

6.2 **PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Prazo legais.

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Processos judiciais e administrativos.

7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO

Prioridades legais.

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

Imediato.

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Telefone/ email

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Telefone, email e presencial.



SECRETARIAS MUNICIPAIS

SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA E ABASTECIMENTO

1. SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA E ABASTECIMENTO (SMAA)

2. NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL: WELLINGTON FÁBIO CERVINI

3. CONTATO

3.1 TELEFONE(S): (16) 3368 7051

3.2 ENDEREÇO: Rua Coronel José Augusto de Oliveira Salles, s/nº (próximo ao nº 50), Vila Isabel (anexo ao Pavilhão São Carlos Exposhow).

3.3 EMAIL: agricultura@saocarlos.sp.gov.br

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

4.1 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 7h30 às 12h e das 13h30 às 17h

4.2 HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO: 7h30 às 12h e das 13h30 às 17h

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

A Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento tem como função coordenar a política agrícola do Município, prestando assistência e apoio a produtores rurais; controlar, coordenar e gerir o sistema de abastecimento e segurança alimentar; realizar a vigilância e fiscalização sanitária dos produtos alimentícios e empresas comerciais de gêneros alimentares; coordenar, fomentar e desenvolver políticas de produção familiar de gêneros alimentícios; criar, manter e conservar unidades, equipamentos e instalações para apoio e desenvolvimento da política agropecuária, agroindustrial e de abastecimento; apoiar, planejar, coordenar e executar programas de capacitação de agricultores e trabalhadores rurais, por meio do Centro Tecnológico da Agricultura Familiar; disponibilizar dados e informações de interesse público, no âmbito das atividades executadas pela Secretaria, para os municípios, profissionais e estudantes que atuam junto às áreas de agricultura e abastecimento.

SECRETARIA MUNICIPAL DE CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL

1. SECRETARIA MUNICIPAL DE CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL (SMCAS)
2. **NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL:** VANESSA SORIANO BARBUTO

3. CONTATO

- 3.1 **TELEFONE(S):** (16) 3371 2290 e (16) 3371 1122
- 3.2 **ENDEREÇO:** Rua Conde do Pinhal, 2228 – Centro - São Carlos/SP
- 3.3 **EMAIL:** social@saocarlos.sp.gov.br

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

- 4.1 **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:** segunda a sexta-feira das 7h30 às 17h
- 4.2 **HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO:** segunda a sexta-feira 8h às 16h30

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

A Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social é responsável pela oferta da Política Pública de Assistência Social no município, tanto nos equipamentos de execução direta dos serviços socioassistenciais, como também junto as organizações da sociedade civil que executam serviços através de termos de parceria, inscritas no conselho municipal de assistência social.

Conforme a Constituição Federal de 1988, a Assistência Social é Política Pública de Direito destinada a atender quem dela necessitar. Enquanto Política Pública de Estado, foi estabelecida em 2011 enquanto Sistema Único de Assistência Social - SUAS, conforme a Lei 13.435 de 6 de julho de 2011. A Assistência Social tem três funções: Proteção Social, Defesa de Direitos e Vigilância Socioassistencial.

A proteção social é operacionalizada através de Serviços estabelecidos em 3 níveis de complexidade e suas ações tem centralidade na família e orientação na matricialidade sociofamiliar. São eles: proteção social básica, proteção social especial de média complexidade e proteção social de alta complexidade.

Os serviços socioassistenciais visam garantir as seguranças sociais, o acesso a direitos e serviços, a fim de favorecer a autonomia da família e/ou indivíduo e a efetivação de seu papel enquanto cidadão, no reconhecimento de seus direitos e deveres sociais.

Além do Conselho Municipal de Assistência Social, também estão vinculados a Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social os seguintes Conselhos Municipais de Direitos:

Conselho Municipal da Comunidade Negra, Conselho Municipal dos Direito ela Mulher, Conselho Municipal da Diversidade Sexual e Conselho Municipal do Idoso.

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

Serviços de Proteção Social Básica:

- Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF): O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF consiste no trabalho social com famílias, de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura dos seus vínculos, promover seu acesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida. Prevê o desenvolvimento de potencialidades e aquisições das famílias e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, por meio de ações de caráter preventivo, protetivo e proativo. O trabalho social do PAIF deve utilizar também de ações nas áreas culturais para o cumprimento de seus objetivos, de modo a ampliar universo informacional e proporcionar novas vivências às famílias usuárias do serviço. As ações do PAIF não devem possuir caráter terapêutico.
- Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos: Serviço realizado em grupos, organizado a partir de percursos, de modo a garantir aquisições progressivas aos seus usuários, de acordo com o seu ciclo de vida, a fim de complementar o trabalho social com famílias e prevenir a ocorrência de situações de risco social. Forma de intervenção social planejada que cria situações desafiadoras, estimula e orienta os usuários na construção e reconstrução de suas histórias e vivências individuais e coletivas, na família e no território. Organiza-se de modo a ampliar trocas culturais e de vivências, desenvolver o sentimento de pertença e de identidade, fortalecer vínculos familiares e incentivar a socialização e a convivência comunitária. Possui caráter preventivo e proativo, pautado na defesa e afirmação dos direitos e no desenvolvimento de capacidades e potencialidades, com vistas ao alcance de alternativas emancipatórias para o enfrentamento da vulnerabilidade social.

Serviços de Proteção Social Especial de Média Complexidade:

- Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI): Serviço de apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos. Compreende atenções e orientações direcionadas para a promoção de direitos, a preservação e o fortalecimento de vínculos familiares, comunitários e sociais e para o fortalecimento da função protetiva das famílias diante do conjunto de condições que as vulnerabilizam e/ou as submetem a

situações de risco pessoal e social. O atendimento fundamenta-se no respeito à heterogeneidade, potencialidades, valores, crenças e identidades das famílias.

- Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA), e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC): O serviço tem por finalidade prover atenção socioassistencial e acompanhamento a adolescentes e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto, determinadas judicialmente. Deve contribuir para o acesso a direitos e para a ressignificação de valores na vida pessoal e social dos adolescentes e jovens. Para a oferta do serviço faz-se necessário a observância da responsabilização face ao ato infracional praticado, cujos direitos e obrigações devem ser assegurados de acordo com as legislações e normativas específicas para o cumprimento da medida.

- Serviço Especializado em Abordagem Social: Serviço ofertado, de forma continuada e programada, com a finalidade de assegurar trabalho social de abordagem e busca ativa que identifique, nos territórios, a incidência de trabalho infantil, exploração sexual de crianças e adolescentes, situação de rua, dentre outras. Deverão ser consideradas praças, entroncamento de estradas, fronteiras, espaços públicos onde se realizam atividades laborais, locais de intensa circulação de pessoas e existência de comércio, terminais de ônibus, trens, metrô e outros. O Serviço deve buscar a resolução de necessidades imediatas e promover a inserção na rede de serviços socioassistenciais e das demais políticas públicas na perspectiva da garantia dos direitos.

- Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua: Serviço ofertado para pessoas que utilizam as ruas como espaço de moradia e/ou sobrevivência. Tem a finalidade de assegurar atendimento e atividades direcionadas para o desenvolvimento de sociabilidades, na perspectiva de fortalecimento de vínculos interpessoais e/ou familiares que oportunizem a construção de novos projetos de vida. Oferece trabalho técnico para a análise das demandas dos usuários, orientação individual e grupal e encaminhamentos a outros serviços socioassistenciais e das demais políticas públicas que possam contribuir na construção da autonomia, da inserção social e da proteção às situações de violência.

- Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias: Serviço para a oferta de atendimento especializado a famílias com pessoas com deficiência e idosos com algum grau de dependência, que tiveram suas limitações agravadas por violações de direitos, tais como: exploração da imagem, isolamento, confinamento, atitudes discriminatórias e preconceituosas no seio da família, falta de cuidados adequados por parte do cuidador, alto grau de estresse do cuidador, desvalorização da potencialidade/capacidade da pessoa, dentre outras que agravam a dependência e comprometem o desenvolvimento da autonomia. O serviço tem a finalidade de promover a autonomia, a inclusão social e a melhoria da qualidade de vida das

peças participantes. Deve contar com equipe específica e habilitada para a prestação de serviços especializados a pessoas em situação de dependência que requeiram cuidados permanentes ou temporários.

Serviços de Proteção Social Especial de Alta Complexidade:

Serviço de Acolhimento Institucional

- Para crianças e adolescentes: Acolhimento provisório e excepcional para crianças e adolescentes de ambos os sexos, inclusive crianças e adolescentes com deficiência, sob medida de proteção (Art. 98 do Estatuto da Criança e do Adolescente) e em situação de risco pessoal e social, cujas famílias ou responsáveis encontrem-se temporariamente impossibilitados de cumprir sua função de cuidado e proteção. As unidades não devem distanciar-se excessivamente, do ponto de vista geográfico e socioeconômico, da comunidade de origem das crianças e adolescentes atendidos.
- Para adultos e famílias: Acolhimento provisório com estrutura para acolher com privacidade pessoas do mesmo sexo ou grupo familiar. É previsto para pessoas em situação de rua e desabrigo por abandono, migração e ausência de residência ou pessoas em trânsito e sem condições de autossustento.
- Para mulheres em situação de violência: Acolhimento provisório para mulheres, acompanhadas ou não de seus filhos, em situação de risco de morte ou ameaças em razão da violência doméstica e familiar, causadora de lesão, sofrimento físico, sexual, psicológico ou dano moral. Deve ser desenvolvido em local sigiloso, com funcionamento em regime de co-gestão, que assegure a obrigatoriedade de manter o sigilo quanto à identidade das usuárias. Em articulação com rede de serviços socioassistenciais, das demais políticas públicas e do Sistema de Justiça, deve ser oferecido atendimento jurídico e psicológico para as usuárias e seus filhos e/ou dependente quando estiver sob sua responsabilidade.
- Para idosos: Acolhimento para idosos com 60 anos ou mais, de ambos os sexos, independentes e/ou com diversos graus de dependência. A natureza do acolhimento deverá ser provisória e, excepcionalmente, de longa permanência quando esgotadas todas as possibilidades de autossustento e convívio com os familiares. É previsto para idosos que não dispõem de condições para permanecer com a família, 46 com vivência de situações de violência e negligência, em situação de rua e de abandono, com vínculos familiares fragilizados ou rompidos.

DESTAQUE: Através do atendimento junto às equipes dos serviços socioassistenciais as famílias e indivíduos poderão ser encaminhados para acessar outros Programas, Projetos e Benefícios. Estes podem ser municipais, estaduais e/ou federais, conforme a disponibilidade e a avaliação através de estudo social da situação de vulnerabilidade e risco social vivenciado.

6. SERVIÇOS PRESTADOS

Serviços de Proteção Social Básica:

- Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) - Ofertado nos Centros de Referência de Assistência Social – CRAS (Sendo eles: CRAS Aracy, CRAS São Carlos 8, CRAS Pacaembu, CRAS Santa Felícia, CRAS Jockey Clube e CRAS Santa Eudóxia);
- Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos - Ofertado de forma direta nos Centros de Convivência e nas Organizações da Sociedade Civil, inscritas no Conselho Municipal de Assistência Social e que celebram Termo de Parceria com a Prefeitura.
 - São locais de execução direta: Centro de Referência do Idoso "Vera Lucia Pilla". Centro de Convivência do Idoso do Jardim Zavaglia, Centro de Convivência Vila São José, Centro Comunitário Maria Stella Fagá, ECO Gonzaga, Centro Comunitário Castelo Branco, Centro Comunitário Água Vermelha
 - São locais de execução indireta: Salesianos Dom Bosco, Salesianos Dom Luciano, Amigos de São Judas Tadeu - Estrela da Manhã, Nave Sal da Terra, Nosso Lar, Caritas - Projeto Anjo da Guarda, Círculo de Amigos da Paróquia Madre Cabrine.

Serviços de Proteção Social Especial de Média Complexidade

- Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI): ofertado no CREAS;
- Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA), e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC): ofertado no CREAS, NAI e através de Termo de Parceria com Salesianos - Programa de Medidas Socioeducativas;
- Serviço Especializado em Abordagem Social: ofertado no Centro Pop;
- Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua: ofertado no Centro Pop;
- Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias: ofertado através de Termo de Parceria nas Organizações da Sociedade Civil APAE e ACORDE;

Serviços de Proteção Social Especial de Alta Complexidade:

Serviço de Acolhimento Institucional, nas seguintes modalidades:

- Acolhimento Institucional para crianças e adolescentes: 03 Unidades;
- Acolhimento Institucional para mulheres em situação de risco decorrente de violência doméstica: Casa Abrigo "Gravelina Lemes";
- Acolhimento Institucional para pessoas idosas: através de Termo de Parceria com Cantinho Fraternal e Helena Dornfeld;

- Acolhimento Institucional para pessoas em situação de rua: através de Termo de Parceria com Associação Comunidade Missionária Divina Misericórdia;
- Casa de Passagem "Reynaldo Bertolino Neto", execução através de Termo de Parceria com Associação Comunidade Missionária Divina Misericórdia;
- Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora, executado através de equipe específica da SMCAS-PSE Alta Complexidade.

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

A Porta de Entrada da Assistência Social são os CRAS. Assim, as famílias que necessitam da assistência social e que querem acessar esta política pública podem procurar o CRAS da região de sua residência para receber acolhida, orientações e os encaminhamentos que se fizerem necessários para acessar outros serviços, programas e benefícios, inclusive benefícios eventuais (como cestas básicas). Os benefícios eventuais foram regulamentados em 2021 pela Resolução CMAS nº 002/2021 de 16 de setembro de 2021 (disponibilizada em anexo). Nos CRAS, através de atendimentos particularizados e coletivos do PAIF as famílias e indivíduos serão atendidos, orientados e encaminhados quanto a seus direitos, favorecendo seu acesso.

Os serviços de Proteção Social Especial, que atendem famílias e indivíduos em situação de maior complexidade, e embora também atenda a demanda espontânea de família e indivíduos que buscam diretamente o equipamento CREAS, normalmente tem a maior demanda advinda de encaminhamentos, tanto da própria rede de atendimento, como do sistema de garantia de direitos e mesmo da segurança pública.

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

A partir da solicitação de atendimento da família nos CRAS, o prazo máximo para o atendimento é de aproximadamente 15 dias, o qual poderá ser agendado devido à alta demanda.

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Os serviços são prestados na rede socioassistencial através da garantia do atendimento da equipe, sobretudo dos principais equipamentos de referência de Proteção Social, CRAS e CREAS. Vale destacar que é apenas através do estudo social realizado pela equipe técnica com a família e/ou indivíduo que poderá ser definido quais programas, projetos e benefícios sociais se fazem necessários e adequados ao enfrentamento da situação de vulnerabilidade e risco social vivenciado.

7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO:

Embora a Assistência Social seja política de direito para quem dela necessitar, conforme a Constituição Federal de 1988, tendo em vista que a capacidade de atendimento é inferior a demanda, são priorizadas as famílias e indivíduos em maior situação de vulnerabilidade e risco social, priorizando famílias com pessoas idosas, gestante, crianças, adolescentes, com dificuldade ou nulo acesso a serviços e direitos, e ainda, famílias que reúnem maior concentração de características de agravamento da situação de vulnerabilidade, como famílias numerosas, monoparentais, sobretudo aquelas chefiadas por mulheres.

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Busca-se garantir o atendimento no menor prazo possível, porém no contexto de pandemia registrou-se grande aumento de demanda nos serviços socioassistenciais, sobretudo nos CRAS, que são a Porta de Entrada da Assistência Social. Porém, sempre se prezou por tempo de espera é de no máximo 15 dias.

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Diretamente nas unidades com a supervisora do local, na Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social pessoalmente, telefone ou e-mail e através da ouvidoria municipal.

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Compreensão da situação, contato com responsável pelo serviço reclamado para esclarecimentos, providências e encaminhamento de resposta, diretamente ao solicitante ou à ouvidoria, a depender da origem da demanda.

SECRETARIA MUNICIPAL DE COMUNICAÇÃO

1. SECRETARIA MUNICIPAL DE COMUNICAÇÃO (SMC)

2. **NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL:** MATEUS DE AQUINO

3. **CONTATO**

3.1 **TELEFONE(S):** (16) 3361 1012, (16) 3362 1077 e (16) 3362 1127

3.2 **ENDEREÇO(S):**

PAÇO MUNICIPAL (2º ANDAR)

Rua Episcopal, 1575 – Centro - São Carlos/SP

3.3 **EMAIL:** smc@saocarlos.sp.gov.br

4. **HORÁRIO DE ATENDIMENTO**

4.1 **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:** 8h às 18h

4.2 **HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO:** 9h às 17h

5. **DESCRIÇÃO**

5.1 **DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL**

Descrição geral das funções da Secretaria Municipal de Comunicação: A Secretaria Municipal de Comunicação foi criada com o objetivo de assessorar o Prefeito nos assuntos relativos à política de comunicação e divulgação da Administração Direta e Indireta e de implantação de programas informativos; coordenar, supervisionar, controlar e executar a publicidade da Administração Direta e Indireta; acompanhar e subsidiar os veículos de comunicação com informações sobre as ações administrativas dando transparência aos atos administrativos e de governo, propiciando a todos os cidadãos acesso às informações de qualquer natureza, conforme assegurado pelo artigo 5º, incisos XIV e XXX, da Constituição Federal de 1988.

5.2 **DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL**

Secretaria Municipal de Comunicação possui as seguintes atribuições:

- Assessorar o Prefeito Municipal nos assuntos relativos à política de comunicação e divulgação social da Administração Direta e Indireta e de implantação de programas informativos;

- Coordenar, supervisionar, controlar e executar a publicidade da Administração Direta e Indireta;
- Acompanhar e subsidiar os veículos de comunicação com informações sobre as ações administrativas.

6. SERVIÇOS PRESTADOS

Departamento de Imprensa e Divulgação da Secretaria Municipal de Comunicação possui as seguintes atribuições:

- Divulgar as ações da Administração Direta e Indireta de interesse público;
- Manter contato com os veículos de comunicação;
- Produzir notas e comunicados e realizar o agendamento de entrevistas do Prefeito e de seus colaboradores;
- Gerir o portal da Prefeitura, atualizando-o diariamente com informações de interesse público.

Departamento de Publicidade e Marketing da Secretaria Municipal de Comunicação possui as seguintes atribuições:

- Planejar, criar e executar campanhas publicitárias em jornal, rádio e tv;
- Coordenar os trabalhos de publicidade junto a agências de propaganda contratadas;
- Controlar material informativo publicitário de todos os órgãos da Administração Direta e Indireta;
- Elaborar os layouts conforme a padronização da comunicação visual definida pela Secretaria;
- Coordenar a execução de impressão gráfica do material de informação institucional.

7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

A Secretaria acompanha e subsidia os veículos de comunicação com informações sobre as ações administrativas dando transparência aos atos administrativos e de governo, propiciando a todos os cidadãos acesso às informações.

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

1. SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO (SME)

2. **NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL:** WANDA APARECIDA MACHADO HOFFMANN

3. **CONTATO**

3.1 **TELEFONE(S):** (16) 3373 3222 (PABX)

3.2 **ENDEREÇO:** Rua Treze de Maio, 2000 – Centro/ São Carlos/SP

3.3 **EMAIL:** secretaria@educacao.saocarlos.sp.gov.br

4. **HORÁRIO DE ATENDIMENTO**

4.1 **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:** 8h às 18h

4.2 **HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO:** 8h às 18h

5. **DESCRIÇÃO**

5.1 **DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL**

A Secretaria Municipal de Educação (SME) tem como atribuições organizar, desenvolver e manter o Sistema Municipal de Ensino, integrando-o às políticas e planos educacionais da União e do Estado nos termos da Lei de Diretrizes e Base da Educação Nacional. Também cabe à SME planejar, desenvolver, executar, controlar e avaliar a política educacional no município.

5.2 **DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL**

A Secretaria da Educação de São Carlos (SP) possui a maior rede de ensino do município, com 60 Unidades Escolares, com aproximadamente 19 mil estudantes atendidos. Sob a gestão da SME estão 1,9 mil trabalhadores, sendo aproximadamente 1,3 mil professores e professoras, e em torno de 600 servidores nos quadros administrativos e de serviço, e com 61 diretores escolares distribuídos nas dez regiões pedagógicas de sua rede em 10 Escolas Municipais de Ensino Básico (EMEBs) e 50 Centros Municipais de Educação Infantil (CEMEIS) e uma EMEJA (Escola Municipal de Educação de Jovens e Adultos).

A estrutura da SME-São Carlos conta com cinco departamentos: Departamento Pedagógico, Departamento de Supervisão Escolar, Departamento de Logística e Manutenção (DLM),

Departamento Administrativo-Financeiro (DAF) e Departamento do Sistema Integrado de Bibliotecas (SIBI), e ainda dois órgãos vinculados: Centro de Formação dos Profissionais da Educação (CeFPE) e Museu da Ciência "Mário Tolentino", e também o projeto do Centro Municipal de Extensão e Atividades Recreativas (CeMEAR) .

6. SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

A depender da demanda.

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

A depender da demanda.

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Diversas formas.

7.COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO:

A depender da demanda e da emergência.

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

A depender da demanda.

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Diversos meios, presenciais e virtuais.

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

A depender da demanda que é encaminhada ao departamento competente ou à equipe técnica competente da SME para resposta à demanda.

SECRETARIA MUNICIPAL ESPECIAL DE INFÂNCIA E JUVENTUDE

1. SECRETARIA MUNICIPAL ESPECIAL DE INFÂNCIA E JUVENTUDE (SMEIJ)
2. **NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL:** ANA BEATRIZ SODELLI
3. **CONTATO**
 - 3.1 **TELEFONE(S):** (16) 3372 0222
 - 3.2 **ENDEREÇO:** Rua Marechal Deodoro da Fonseca, 2477 – Centro/ São Carlos/SP
 - 3.3 **EMAIL:** infancia_juventude@saocarlos.sp.gov.br
4. **HORÁRIO DE ATENDIMENTO**
 - 4.1 **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:** 8h às 18h
 - 4.2 **HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO:** 8h às 17h

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

Elaborar e executar programas de amparo a crianças, adolescentes e jovens; assessorar o prefeito na elaboração e monitoramento das políticas públicas voltadas às crianças, adolescentes e jovens; articular e coordenar a atuação das outras Secretarias Municipais no que se refere às ações para infância e juventude; organizar iniciativas e campanhas a fim de contribuir para garantia dos direitos de crianças e adolescentes; coordenar e gerir o funcionamento dos Centros da Juventude; coordenar as ações relacionadas ao Orçamento Criança e Adolescente e articular se com a sociedade civil para fortalecimento do Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente.

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

A SMEIJ presta suporte administrativo para o funcionamento do Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente de São Carlos, para os Conselhos Tutelares e para o "Comitê de Gestão Colegiada da Rede de Cuidado e Proteção Social das Crianças e dos Adolescentes Vítimas ou Testemunhas de Violência de São Carlos. Através do departamento de políticas públicas, a SMEIJ tem projetado ações de fortalecimento da rede e para implementação do Serviço de atendimento inicial a Criança e ao Adolescente Vítima ou Testemunha de Violência. Além disso, o referido departamento vem articulando ações para retomada do Conselho Municipal de Juventude. O departamento de gestão orçamentária é responsável pelos Centros da

Juventude, pela gestão financeira da SMEIJ e pela organização do FUMCAD, o que dentre outras ações, exige articulação com as organizações da sociedade civil para celebração das parcerias.

6. SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

Para os Conselhos e o Comitê de Gestão Colegiada a SMEIJ presta suporte administrativo, o que envolve materiais de escritório, espaço físico ou remoto, arquivo de documentos e assistente administrativo. Os Centros da Juventude prestam serviços integrados para crianças, adolescentes e suas famílias nas áreas do Esporte, Cultura, Saúde e Emprego e renda. O gabinete da Secretária atende a população em geral, representantes da Sociedade Civil e demais interessados e dá encaminhamento a todas as demandas relacionadas a infância e juventude.

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Imediata.

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Orientação, encaminhamento ou emissão de documentos.

7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO:

Ações e programas voltados para alta complexidade ou que envolvam situações emergenciais, como exposição ao risco ou violação de direitos de crianças e adolescentes .

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Não há.

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Telefone, E-mail, Ofício, Correio ou presencial.

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Telefone, E-mail, Ofício, Correio ou presencial.

SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTE, CULTURA, TURISMO E LAZER

1. SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTE, CULTURA, TURISMO E LAZER (SMECTL)

2. **NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL:** LUIZ HENRIQUE LOPES

3. CONTATO

3.1 **TELEFONE(S):** (16) 3372 1020

3.2 **ENDEREÇO:** Rua Dom Pedro II, 1296 – Centro/ São Carlos/SP

3.3 **EMAIL:** esporte@saocarlos.sp.gov.br

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

4.1 **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:** 8h às 12h e das 13h às 17h

4.2 **HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO:** 8h às 12h e das 13h às 17h

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

Promover o esporte municipal com realização de eventos e competições; fortalecer as equipes de rendimento e fomentar a competição das mesmas; manutenção da iniciação esportiva através das escolinhas.

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

Escolinhas de esportes, Pratas da Casa, SOAF, Realização de eventos e campeonatos Municipais.

6. SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 **PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:** Análise e avaliação.

6.2 **PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:** 45 a 60 dias.

6.3 **FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:** Termo de fomento.

7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 **PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO:** Alta.

7.2 **PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:** Imediato.

7.3 **MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:** Atendimento presencial.

SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA

1. SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA (SMF)

2. **NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL:** MÁRIO LUIZ DUARTE ANTUNES

3. CONTATO

3.1 TELEFONE(S):

Departamento de Arrecadação: 3362 2983

Seção de Cadastro Mobiliário: 3362 2982, 3362 2979 e 3362 2981

Seção de Cadastro Imobiliário: 3362 2985 e 3362 2989

Seção de Receitas Imobiliárias: 3362 2968

Seção de Arrecadação e Fiscalização Tributária: 3362 2984

Seção de Acompanhamento das Transferências Constitucionais da SMF: 3362 2986

Departamento Dívida Ativa: 3362 2987 e 3362 2997

Seção de Recuperação de Crédito: 3362 2968

Seção dos Serviços Integrados do Município (Centro): 3362 2968

Seção dos Serviços Integrados do Município (Vila Prado): 3374 2266

Seção dos Serviços Integrados do Município (Cidade Aracy): 3419 8150

Departamento Financeiro: 3362 1047 e 3362 1150

Seção de Contabilidade: 3362 1052/1053/1054/1059/1060/1088/1149

Seção de Tesouraria: 3362 1051 e 3362 1048

Seção de Conciliações Bancárias: 3362 1049

Seção de Apoio Administrativo: 3362 1051

Seção de Patrimônio: 3376 0339

3.2 ENDEREÇO(S):

Rua Major José Inácio, 2114 – Centro/ São Carlos/SP

Departamento de Dívida Ativa

Seção de Recuperação de Crédito

Seção dos Serviços Integrados do Município

SIM Centro

Rua Bernardino de Campos, 636 – Vila Prado/ São Carlos/SP

SIM Vila Prado

Rua Regit Arab, 205 – Cidade Aracy / São Carlos/SP

SIM Cidade Aracy

Rua Major José Inácio, 2114 – Centro/ São Carlos/SP (Piso Superior)

Departamento De Arrecadação (DA)

Seção de Cadastro Mobiliário (SCM)

Seção de Cadastro Imobiliário (SCI)

Seção de Receitas Imobiliárias (SRI)

Seção de Arrecadação e Fiscalização Tributária (SAFT)

Seção de Acompanhamento das Transferências Constitucionais da SMF (SATC)

PAÇO MUNICIPAL (3º ANDAR)

Rua Episcopal, 1575 – Centro/ São Carlos/SP

Departamento Financeiro

Seção de Contabilidade

Seção de Tesouraria

Seção de Conciliações Bancárias

Seção de Apoio Administrativo

Rua José Lemes Marques, 630 - Vila São José/ São Carlos/SP

Seção de Patrimônio

3.3 EMAIL:

Departamento de Arrecadação: arrecadacao@saocarlos.sp.gov.br

Seção de Cadastro Mobiliário: cadastromobiliario@saocarlos.sp.gov.br

Seção de Cadastro Imobiliário: cadastroimobiliario@saocarlos.sp.gov.br

Seção de Receitas Imobiliárias: iptu@saocarlos.sp.gov.br

Seção de Arrecadação e Fiscalização Tributária: iss@saocarlos.sp.gov.br

Seção de Acompanhamento das Transferências Constitucionais da SMF: transferencias@saocarlos.sp.gov.br

Departamento Dívida Ativa: dividaativa@saocarlos.sp.gov.br

Seção de Recuperação de Crédito: iraci.oliveira@saocarlos.sp.gov.br

Seção dos Serviços Integrados do Município: sim@saocarlos.sp.gov.br

Departamento Financeiro: marco.barros@saocarlos.sp.gov.br

Seção de Contabilidade: danilo.mantello@saocarlos.sp.gov.br

Seção de Tesouraria: leo.doi@saocarlos.sp.gov.br

Seção de Conciliações Bancárias: andrea.martins@saocarlos.sp.gov.br

Seção de Apoio Administrativo: carlos.pisanelli@saocarlos.sp.gov.br

Seção de Patrimônio: patrimoniomobsmf@saocarlos.sp.gov.br

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

4.1 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 8h às 18h

4.2 HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO: 8h às 16h (acompanhando atendimento do SIM) e conforme agendamento previamente realizado junto a página eletrônica (site) da municipalidade;

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

Departamento de Arrecadação

Seção de Cadastro Mobiliário

Seção de Cadastro Imobiliário

Seção de Receitas Imobiliárias

Seção de Arrecadação e Fiscalização Tributária

Seção de Acompanhamento das Transferências Constitucionais da SMF

Departamento Dívida Ativa

Seção dos Serviços Integrados do Município

Seção de Recuperação de Crédito

Departamento Financeiro

Seção de Contabilidade

Seção de Tesouraria

Seção de Conciliações Bancárias

Seção de Apoio Administrativo

Seção de Patrimônio

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

Departamento de Arrecadação

Gerir as ações referentes ao lançamento, fiscalização e arrecadação dos tributos municipais;

Promover a integração das atividades das unidades subordinadas, para o lançamento e fiscalização dos tributos;

Promover estudos e controles da aplicação da legislação tributária;

Apoiar as instâncias superiores nas decisões relativas a sua área de competência; subsidiar propostas de diretrizes, normas e procedimentos dentro de sua área de atuação.

Seção de Cadastro Mobiliário

Administrar e controlar o cadastro de contribuintes sujeitos aos tributos mobiliários de competência municipal;

Promover aberturas, alterações e baixas de inscrições de atividades profissionais exercidas por pessoas físicas ou jurídicas;

Analisar as solicitações de: abertura, alteração, bloqueio, baixa, mudança de regime, certidões, e outros assuntos correlatos, através de processos ou protocolos online; conferir documentos, lançamentos das taxas mobiliárias, organizar, orientar, encaminhar ao setor competente para informações e ao retornar finalizar;

Atualizar permanentemente as informações cadastrais dos contribuintes de pessoa física ou jurídica, sujeitos aos tributos mobiliários de competência municipal;

Fornecer o suporte para os demais setores administrativos, relacionados ao atendimento ao público, no que concerne ao fornecimento de informações cadastrais de pessoa física ou jurídica.

Seção de Cadastro Imobiliário

Organizar, controlar e atualizar permanentemente as informações cadastrais de todos os imóveis urbanos do município, incluindo os Distritos de Santa Eudóxia e Água Vermelha;

Fornecer as informações necessárias aos setores responsáveis pela política tributária do Município;

Fornecer o suporte para os demais setores administrativos, nas áreas de planejamento físico-territorial, projeto, licenciamento e fiscalização de obras;

Coordenar os serviços relacionados ao atendimento ao público, no que concerne ao fornecimento de informações fundiárias e cadastrais;

Colaborar nos processos de modernização de sistemas de informações urbanas. manter atualizado o cadastro de todos os imóveis urbanos do Município;

Auxiliar a Seção de Cadastro Imobiliário a obter as informações necessárias ao seu funcionamento.

Seção de Receitas Imobiliárias

Efetuar o lançamento dos tributos imobiliários, em articulação com a Seção de Cadastro Imobiliário;

Acompanhar a arrecadação dos tributos de sua competência;

Instruir os processos administrativos relacionados aos tributos de sua competência.

Análise e pareceres nos processos administrativos;
Revisões e Isenções da Lei Municipal 13.692/05;
Emissão de Certidões (Isenção do ITBI, Valor Venal Rural e Certidão Negativa);
Concessão dos incentivos fiscais da Lei Municipal 13.692/05 e 10.976/95 e suas alterações;
Concessão de imunidades; lançamentos de Infrações Imobiliárias;

Seção de Arrecadação e Fiscalização Tributária

Fiscalizar os tributos municipais;
Acompanhar as receitas provenientes de transferências tributárias intragovernamentais;
estabelecer a estratégia de ação fiscal de acordo com as diretrizes emanadas pelo Departamento de Arrecadação e instancias superiores;
Elaborar pareceres e manifestações fundamentadas na área de sua competência para a instrução de processos administrativos e jurídicos;
Cumprir plantões fiscais e oferecer orientação tributária aos contribuintes e contadores;
Efetuar lançamento de imposto sobre serviços e de taxas municipais.

Seção de Acompanhamento das Transferências Constitucionais

Acompanhar a execução do convênio firmado do ITR com a Secretaria da Receita Federal para o lançamento, fiscalização e arrecadação do imposto territorial rural;
Desenvolver ações coordenadas para o cadastramento e recadastramento de imóveis rurais, em articulação com outras secretarias municipais;
Efetuar o acompanhamento e a fiscalização do Valor Adicionado do ICMS (DIPAM);
Efetuar o acompanhamento e a fiscalização do Imposto sobre a Propriedade de Veículos Automotores (IPVA) em parceria com a Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito (SMTT);
Efetuar o acompanhamento da transferência do Fundo de Participação dos Municípios (FPM);

Departamento Dívida Ativa

Promover a inscrição e a cobrança administrativa da dívida ativa do Município; Emitir certidão substitutiva da dívida ativa em casos de retificação de lançamentos; Promover o controle contábil dos créditos tributários em dívida ativa;
Executar operações, revisões e cancelamentos de inscrição em dívida ativa; Confeccionar relatórios e documentos sobre a dívida ativa para Tribunal de Contas do Estado;

Seção de Recuperação de Crédito

Elaborar ações e medidas de cobrança amigável de débitos inscritos em dívida ativa, mediante o envio de notificações, atendimento telefônico ou outras medidas; Acompanhar os parcelamentos de débitos inscritos em dívida ativa e executados;

Seção dos Serviços Integrados (SIM)

Promover o atendimento ao público, proporcionando ao cidadão tratamento adequado, visando facilitar o esclarecimento de dúvidas e a solução de eventuais problemas;

Encaminhar pedidos de revisão, parcelamentos, isenções e outros requerimentos relativos a tributos e de outras naturezas;

Departamento Financeiro

Coordenar as despesas municipais, prestando informações diárias sobre a movimentação financeira e arrecadação tributária e demais receitas; Coordenar, contabilidade, tesouraria, patrimônio mobiliário e almoxarifado;

Controlar os precatórios existentes;

Instruir os processos de compensação de débitos com precatórios;

Confeccionar relatórios e documentos sobre a dívida fundada para encaminhamento ao Poder Judiciário, Tribunal de Contas do Estado e outros órgãos;

Seção de Contabilidade

Registros e controles contábeis; Execução financeira e orçamentária; Apoio na análise gerencial e fiscal;

Manutenção e inclusão de dados em sistemas externos; Atendimento a fornecedores e contribuintes;

Emissão de balanços e balancetes contábeis; Emissão de nota de reserva, empenho e liquidação;

Emissão de ordens de pagamento e de anulação de receita;

Inclusão de dados nos sistemas: SICONFI, AUDESP, SADIPEM ECAC e outros; Elaboração de relatórios e anexos de acordo com a legislação;

Seção de Tesouraria

Supervisionar a movimentação financeira;

Exercer as atividades relativas a recebimentos e pagamentos; Efetuar e controlar o fechamento do movimento de caixa; Realizar a escrituração dos recebimentos;

Proceder às baixas dos pagamentos e recebimentos; Controlar a abertura e fechamento de contas bancárias;

Seção de Conciliações Bancárias

Realização de conciliação bancária mensal (levantamentos e regularização das pendências, rendimentos e tarifas bancárias);

Envio mensal dos dados à AUDESP;

Seção de Apoio Administrativo

Controle e elaboração de ofícios para abertura de processos para empenho e pagamento diversos;
Recebimento de ofícios e documentos destinados à SMF;
Recebimento/ tramitação de processos da SMF, Contabilidade e Tesouraria;
Fornecimento de informações pertinentes, para a tomada de decisão do Diretor do Departamento;
Realização de diversas atividades relacionadas ao Departamento Financeiro, quando solicitado pelo Diretor do Departamento;

Seção de Patrimônio

Tombamento de novos bens;
Incorporação, registro, controle e atualização do acervo patrimonial dos bens móveis adquiridos por meio de compras, permutas, doações, comodatos, transferências;
Movimentação de bens entre servidores e diferentes locais;
Baixa de bens inservíveis alienados, de bens doados e de bens extraviados ou furtados, mediante apresentação de documento comprobatória;
Realização de inventário anual de bens móveis;

Departamento de Procedimentos Licitatórios

Instruir os processos licitatórios, elaborar editais de licitação e de outros documentos pertinentes;
Processar a inscrição das empresas solicitantes em registro cadastral e a sua alteração ou seu cancelamento;
Acompanhar e auxiliar nas sessões de licitação;
Proceder a aquisição de materiais para os demais setores da Prefeitura;
Analisar as necessidades de consumo e manter registros atualizados de preços e custos de materiais;
Desenvolver pesquisa, análise e classificação de fornecedores;
Emitirrelatórios mensais pertinentes às aquisições de bens e serviços;
Orientar os agentes públicos nos procedimentos legais em relação às compras públicas.

Seção de Compras

Proceder à aquisição de materiais para as repartições da Prefeitura;
Desenvolver pesquisa, análise e classificação de fornecedores;
Adquirir itens para atender os órgãos da administração;
Emitir relatórios mensais pertinentes às aquisições de bens e serviços;
Orientar os agentes públicos nos procedimentos legais em relação às compras públicas;
Analisar situação cadastral de fornecedores e materiais;
Conduzir procedimentos de compra direta;

Captar e compilar dados referente às atividades desempenhadas para controle e acompanhamento, na busca de maior efetividade das funções desempenhadas, atendendo aos princípios norteadores da Administração, além da eventual apresentação aos órgãos de controle, tanto internos quanto externos.

Seção de Licitações

Verificar todos os requisitos técnicos do processo licitatório, observando os aspectos legais pertinentes;

Elaborar minuta de editais, com o apoio técnico da área demandante da aquisição do bem ou serviço, submetendo-a a apreciação da procuradoria jurídica conforme determinação legal;

Receber propostas e documentação de habilitação e proceder a sua conferência, observando os requisitos elencados em edital de convocação e estabelecidos na legislação vigente;

Receber e apreciar questionamentos, impugnações e recursos administrativos, com apoio da unidade demandante e da área jurídica, quando necessário;

Proferir decisões através da Comissão Permanente de Licitações, Equipe de Apoio ao Pregão Presencial e Equipe de Apoio ao Sistema Informatizado de Licitações — Pregão Eletrônico, com a ratificação pelo Senhor Prefeito Municipal;

Captação e compilação de dados referente as atividades desempenhadas para controle e acompanhamento, na busca de maior efetividade das funções desempenhadas, atendendo aos princípios norteadores da Administração, além da eventual apresentação aos órgãos de controle, tanto internos quanto externos;

Verificar e controlar todos os prazos processuais, em especial os prazos licitatórios;

Proceder as publicações de edital de licitação e todos os seus comunicados, incluindo inserção no portal de licitações da Prefeitura e no sistema licitações-e do Banco do Brasil ou outro que vier a substituí-lo; Publicação das atas de registro de preço e arquivar uma cópia assinada pelo fornecedor e pelo Prefeito para efeito de controle e consulta quando necessário;

Arquivamento de uma via dos contratos assinados pela Prefeitura, para consulta do departamento e demais interessados quando necessário;

Disponibilizar cópia e vista de processos licitatórios, após deferimento pelo diretor ou quem designado para tal, acompanhando o licitante ou interessado para extração das cópias.

Seção de Pesquisa e Registro de Preços

Receber a demanda das secretarias com a especificação do objeto ou serviço a ser adquirido para pesquisa de preço para composição do preço médio de mercado para o processo de licitação;

Proceder a referida pesquisa junto aos fornecedores cadastrados, bem como demais empresas do ramo, enviando e-mail com a especificação do objeto e modelo de proposta a ser preenchido pela empresa;

Proceder à pesquisa de preços junto à bolsa eletrônica de compras (BEC), sistema comprasnet, painel de preços, atas de registro de preços vigentes no município e em outros com o mesmo objeto, bem como outros recursos que propiciem a obtenção de preços próximos à realidade de mercado, atendendo ao novo conceito de “cesta de preços aceitáveis”;

Manter controle das atas de registro de preço vigentes no município;

Elaborar um “banco de preços” no município para criar agilidade na busca de preços para sequência do processo licitatório;

Elaborar planilha de preço que comporá o processo licitatório, utilizando métodos estatísticos para apuração de um preço adequado a realidade de mercado e as condições específicas pertinentes à Administração Pública;

Em se tratando de processo de aquisição no sistema de registro de preços, verificar com a unidade se há previsão de demanda para toda prefeitura, caso o produto seja de uso comum;

Captar e compilar dados referentes às atividades desempenhadas para controle e acompanhamento, na busca de maior efetividade das funções desempenhadas, atendendo aos princípios norteadores da Administração, além da eventual apresentação aos órgãos de controle, tanto internos quanto externos;

Providenciar suplementos e artigos de expediente;

Proceder com o arquivo de ofícios enviados pelo departamento proceder ao arquivamento de ofícios enviados.

6. SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

Departamento de Arrecadação: Atendimento de demandas diversas relacionadas a arrecadação de tributos originadas pelos SIM's, pelas diversas secretarias municipais e por diferentes órgãos (Justiça, Câmara Municipal, Receita Federal, Governo Estadual, Governo Federal, entre outros.)

Seção de Cadastro Mobiliário: Recebimento, análise e processamento da demanda

Seção de Cadastro Imobiliário: Recebimento, análise e processamento da demanda

Seção de Receitas Imobiliárias: Recebimento, análise e processamento da demanda

Seção de Arrecadação e Fiscalização Tributária: Recebimento, análise e processamento da demanda. No que tange à fiscalização tributária, é feito o monitoramento constante do cumprimento das obrigações principal e acessórias exigidas pela legislação, para o atendimento processual ou protocolar das demandas das pessoas físicas ou jurídicas do Município e de fora do mesmo.

Seção de Acompanhamento das Transferências Constitucionais da SMF ITR: Recebimento da malha fina de fiscalização encaminhada pela Receita Federal, intimação do sujeito passivo, constatação, análise, notificação do lançamento e devolutiva à Receita Federal;

DIPAM: Recebimento e análise das GIAs para acompanhamento do valor

adicionado(VA) do município, elaboração e encaminhamento do recurso do VA à Secretaria Municipal de Fazenda Estadual(SEFAZ-SP);

Incentivo Fiscal do IPTU (Lei Municipal 13.692/05): Recebimento, coleta de dados, cálculo, análise e notificação dos pedidos referente ao incentivo fiscal de IPTU para os contribuintes do ICMS e/ou que possuam atividade industrial;

SIMPLES NACIONAL: Acompanhamento do repasse do ISSQN do SIMPLES NACIONAL

Emissão de empenho, liquidação e ordem de pagamento; Atendimento ao munícipe, formalização de processos, cobrança dos débitos inscritos em Dívida Ativa e executados;

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Seção de Cadastro Mobiliário - Depende das atividades, do assunto e análise de cada secretaria envolvida para o deferimento. O prazo geralmente é de 5 a 10 dias quando não há indeferimento e/ou correções.

O prazo depende de cada Seção, de acordo com o tipo de serviço prestado;

Dependendo da complexibilidade da demanda apresentada;

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: Pessoal, e-mail e via sistema.

7.COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO: Idosos, gestantes, PcD's e PMR's e conforme horário agendado.

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Pronto atendimento, dependendo apenas da ordem de chegada;

Pronto atendimento, conforme agendamento realizado junto à página eletrônica da prefeitura;

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Edital, e-mail, telefone, presencial, notificações ou ofícios.

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS

USUÁRIOS: Protocolos através de requerimento, telefone, edital, e-mail, presencial, notificações ou ofício.

SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO DE PESSOAS

1. SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO DE PESSOAS (SMGP)

2. **NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL:** HELENA MARIA CUNHA DO CARMO ANTUNES

3. **CONTATO**

3.1 **TELEFONE(S):** (16) 3361 1423 e (16) 3362 1400

3.2 **ENDEREÇO(S):**

PAÇO MUNICIPAL (SUBSOLO)

Rua Episcopal, 1575 – Centro - São Carlos/SP

Seção de Atendimento e Seleção de Servidores

Seção de Recrutamento, Seleção e Gestão de Terceiros

Seção de Gerenciamento da Vida Funcional do Servidor

PAÇO MUNICIPAL (1º ANDAR)

Rua Episcopal, 1575 – Centro - São Carlos/SP

Gabinete da Secretária Municipal de Gestão de Pessoas

Seção de Benefícios

Seção de Consignado e de Instrução de Processo Trabalhista

Seção de Processamento de Folha de Pagamento

Seção de Controle e Registro de Pessoal

Seção de Pagamento e Rescisões

Rua Episcopal, 1568 – Centro - São Carlos/SP

Seção de Recadastramento e Arquivo

Rua Major José Inácio, 1862 – Centro - São Carlos/SP

Seção de Servidores Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho

Seção de Acompanhamento de Saúde do Servidor

3.3 **EMAIL:** atendimento.smagp@gmail.com

4.HORÁRIO DE ATENDIMENTO

4.1 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 8h às 18h

4.2 HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO: 8h às 12h e das 13h às 17h

5.DESCRICÃO

5.1 DESCRICÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

Funções da Secretaria Municipal de Gestão de Pessoas conforme consta em Decreto nº 548 de 27 de dezembro de 2018 em seus Arts. 2º, 3º, 4º, 5º, 6º e 7º (Publicado no Diário Oficial em 28 de dezembro de 2018 – FLS. 06-07).

5.2 DESCRICÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

Conforme Decreto nº 548 de 27 de dezembro de 2018 em seu Art. 2º, informamos:

[...]

Capítulo II

DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 2º A SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO DE PESSOAS possui as seguintes atribuições:

I – coordenar, controlar e executar a gestão de pessoas da Administração Direta;

II – promover ações para a qualificação permanente do servidor, em articulação com a Escola Municipal de Governo e com outras entidades;

III – coordenar e propor alterações no quantitativo de cargos e empregos e na estrutura organizacional da Prefeitura, com base na legislação.”

6. SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Os serviços desta Secretaria Municipal de Gestão de pessoas são prestados através de requerimentos protocolados na Seção de Atendimento mediante agendamento prévio feito através do link de agendamento, constante em site da prefeitura, em seguida o requerimento é despachado para a seção competente. Os servidores também podem agendar horário com cada seção para atendimentos pontuais.

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Os requerimentos são respondidos em prazos variáveis dependendo do assunto.

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

A prestação de serviço é feita a partir de pareceres e análises técnicas emitidas pelos departamentos ou seções que competem ao determinado assunto, podendo ser respondido por ofício ou email.

7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO

A Seção de Atendimento possui um guichê específico par atendimento prioritário.

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

Em dias normais, o tempo de espera presencial na Seção de Atendimento é em média de 5 min.

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Por meio de ofícios, circulares, emails e ligações telefônicas que esta SMGP se comunica com seus usuários.

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Após emissão de deferimento do requerimento em questão, o servidor é contatado através de email, ofício ou telefone, dependendo do assunto, para ciência ou orientado a retirar o documento emitido na Seção de atendimento.

SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO

1. SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO (SMG)

2. **NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL:** EDSON ANTONIO FERMIANO

3. **CONTATO**

3.1 **TELEFONE(S):** (16) 3362 1014 e (16) 336 1050

3.2 **ENDEREÇO:**

PAÇO MUNICIPAL (4º ANDAR)

Rua Episcopal, 1575 – Centro/ São Carlos/SP - CEP: 13.560-905

3.3 **EMAIL:** governo@saocarlos.sp.gov.br

4. **HORÁRIO DE ATENDIMENTO**

4.1 **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:** 8h às 17h

4.2 **HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO:** 8h às 17h

5. **DESCRIÇÃO**

5.1 **DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL**

Atendimento ao Legislativo. Execução de convênios com órgãos externos do Governo Estadual e Federal. Atendimento às Secretarias em tudo o que tiver relação com a Câmara Municipal, requerimentos, indicações, projetos de lei, etc.

6. **SERVIÇOS PRESTADOS**

7. **COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO**

Não há etapas e prazos par atendimento, os serviços são executados respeitando ordem de chegada e prazos pré-estabelecidos.

SECRETARIA MUNICIPAL DE HABITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO URBANO

1. SECRETARIA MUNICIPAL DE HABITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO URBANO (SMHDU)

2. **NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL:** WILSON JORGE MARQUES

3. CONTATO

3.1 **TELEFONE(S):** (16) 3362 1312

3.2 **ENDEREÇO:** Rua Conde do Pinhal, 2190 – Centro/ São Carlos/SP - CEP: 13.560-648

3.3 **EMAIL:** habitacao@saocarlos.sp.gov.br

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

4.1 **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:** 8h às 18h

4.2 **HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO:** 9h às 16h

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

- formular, executar e controlar políticas urbanas relacionadas ao ordenamento físico e territorial do Município, no que tange o parcelamento, o uso e a ocupação do solo;
- promover e acompanhar o desenvolvimento urbano, cumprindo e fazendo cumprir o estatuído no Plano Diretor;
- realizar o licenciamento e a fiscalização de obras particulares, de posturas municipais e ambientais;
- examinar e controlar pedidos de construção, reforma, reconstrução e modificação de projetos aprovados;
- controlar e administrar os bens imóveis municipais;
- gerir a legislação construtiva, urbanística e de posturas, abrangendo sua concepção, implementação, monitoramento e a fiscalização do seu cumprimento;
- analisar e avaliar as solicitações de licenciamento, nos aspectos construtivos e de uso e ocupação do solo, necessários ao desenvolvimento de atividades comerciais, de prestação de serviços, industriais ou outras a serem implantadas no território do Município;
- gerir bancos de dados físico-territoriais do Município, envolvendo os registros de imóveis e do sistema de circulação;
- gerir atividades, projetos, operações urbanas e a reestruturação e revitalização dos espaços públicos;

- coordenar a política habitacional do Município, em especial a política de habitação popular.

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

Análise e aprovação de projetos no ramo de engenharia e arquitetura, verificação e providências quanto às denúncias e licenciamento de empresas.

6. SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

Protocolo, fiscalização (se necessária), pareceres de outras secretarias (se necessário), análises e emissão de documentos.

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

45 (Quarenta e cinco) dias úteis para um primeiro parecer/notificação ou emissão do documento solicitado.

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Recebimento de solicitações, visitas *in loco* e emissão de documentos/ informações.

7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO: Idosos, Deficientes Físicos e Gestantes.

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO: máximo de 15 minutos .

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS: Telefone, e-mail e atendimento presencial, quando necessário.

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS: Protocolos, análises, consultas, notificações e confecção de documentos.

SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE, CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

1. SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE, CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO (SMMACTI)

2. **NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL:** JOSÉ GALIZIA TUNDISI

3. CONTATO

3.1 **TELEFONE(S):** (16) 3413 2979, (16) 3413 3054 e (16) 3413 3057

3.2 **ENDEREÇO:** Rua Itália, 756 – Vila Prado/ São Carlos/SP

3.3 **EMAIL:** meioambiente@saocarlos.sp.gov.br

smmacti@saocarlos.sp.gov.br

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

4.1 **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:** 8h às 12h e das 13h às 17h

4.2 **HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO:** 9h às 11h e das 14h às 16h

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

Promover o ambiente sustentável do município de São Carlos; Avaliar projetos que tem impacto e referência ambiental e desenvolver programas de apoio à ciência, tecnologia, inovação. Além disto, promove programas na área de energia (eficiência energética) e desenvolvimento do município.

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

- Ações e avaliações na área ambiental;
- Programas de apoio à projetos de pesquisa de interesse do município;
- Interações com universidade e empresas;
- Divulgação da Ciência e Educação Ambiental;
- Recuperação de áreas degradadas;
- Programa de Arborização;

6. SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 **PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:** Abertura de processo/ análise.

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: 30 dias

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: AVALIAÇÃO E PARECERES: Avaliação e pareceres.

7.COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO: Arborização/ Projetos Imobiliários/ Ciência, Tecnologia e Inovação.

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO: 30 dias

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS: Telefone, virtual e presencial.

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS: Notificações.

SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS PÚBLICAS

1. SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS PÚBLICAS (SMOP)

2. **NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL:** JOÃO BATISTA MULLER

3. **CONTATO**

3.1 **TELEFONE(S):** (16) 3374 1834, (16) 3416 1601 e (16) 3416 1607

3.2 **ENDEREÇO:** Rua Jesuíno de Arruda, 2542 – Centro/ São Carlos/SP

3.3 **EMAIL:** obras@saocarlos.sp.gov.br

4. **HORÁRIO DE ATENDIMENTO**

4.1 **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:** 8h às 12h e das 14h às 18h

5. **DESCRIÇÃO**

5.1 **DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL**

Elaborar Projetos de OBRAS PÚBLICAS com toda a documentação necessária para suas aprovações junto a Órgãos Públicos, Entidades Ambientais e Instituições Financeiras e, providenciar as respectivas licitações e acompanhar a execução das mesmas pelas empresas vencedoras dos certames.

5.2 **DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL**

As demandas recebidas pela SMOP são oriundas dos diferentes departamentos do Poder Público, portanto, essa Secretaria não tem atendimento direto ao público. Os usuários da SMOP são as demais Secretarias Municipais e o Gabinete de Governo.

SECRETARIA MUNICIPAL DE PESSOA COM DEFICIÊNCIA E MOBILIDADE REDUZIDA

1. SECRETARIA MUNICIPAL DE PESSOA COM DEFICIÊNCIA E MOBILIDADE REDUZIDA (SMPDMR)

2. **NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL:** AMARILUZ GARCIA FERREIRA

3. CONTATO

3.1 **TELEFONE(S):** (16) 3306 8523

3.2 **ENDEREÇO:** Av. São Carlos, 1800 – Centro/ São Carlos/SP

3.3 **EMAIL:** pcdaocarlos@gmail.com

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

4.1 **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:** 8h às 17h

4.2 **HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO:** 8h às 17h

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

Emissão do Cartão mais acesso, que serve como instrumento comprobatório da deficiência do seu titular.

Quando solicitado pelo munícipe a Secretária disponibiliza os seguintes equipamentos, através de contrato de comodato: cadeira de rodas, andador, cama hospitalar, muletas e bengalas. E, assegura os direitos individuais e coletivos das Pessoas com Deficiência, elabora, desenvolve, acompanha, orienta a execução, pela Administração Pública Municipal, de planos, programas e projetos voltados para a inclusão da Pessoa com Deficiência, bem como fomenta políticas públicas de inclusão e acessibilidade.

6. SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

O munícipe é atendido presencialmente na Secretaria para a emissão do cartão mais acesso e também quando solicitado pelo mesmo (cadeira de rodas, andador, cama hospitalar e muletas) mediante a apresentação da documentação necessária, elaboramos um contrato de comodato no ato. A Secretaria dispõe de atendimento com Assistente Social, onde são realizados atendimento particularizado, estudo social, orientações, demais encaminhamentos

de acordo com a demanda apresentada, e visita na residência do munícipe quando necessário.

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: 30 minutos.

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: presencial.

7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO: Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO: 15 (quinze minutos)

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS: presencial, telefone e internet.

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS: imediato.

SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

1. SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E GESTÃO (SMPG)

2. **NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL:** LUÍS ANTÔNIO PANONE

3. **CONTATO**

3.1 **TELEFONE(S):** (16) 3362 1002

3.2 **ENDEREÇO:**

PAÇO MUNICIPAL (5º ANDAR)

Rua Episcopal, 1575 – Centro/ São Carlos/SP - CEP: 13.560-905

3.3 **EMAIL:** pg@saocarlos.sp.gov.br

4. **HORÁRIO DE ATENDIMENTO**

4.1 **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:** 8h às 18h

4.2 **HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO:** 9h às 17h

5. **DESCRIÇÃO**

5.1 **DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL**

A Secretaria municipal de Planejamento e Gestão é responsável pela coordenação e formulação do planejamento estratégico municipal, elaboração de novos modelos e padrões de gerenciamento dos recursos municipais e avaliação do impacto socioeconômico das políticas e programas do governo municipal.

5.2 **DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL**

- Elaborar, acompanhar e avaliar o Plano Plurianual (PPA) de Investimentos, a Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO) e orçamentos anuais;
- Viabilizar novas fontes de recursos para os planos de governo;
- Definir, implementar, coordenar e executar políticas públicas em tecnologia da informação da Administração Direta e Indireta;
- Coordenar as ações de descentralização administrativa;

- Coordenar a expedição, publicação e registro de atos oficiais, a tramitação e controle de processos administrativos; coordenar as relações com o terceiro setor e controlar e acompanhar as relações com o governo federal e estadual.

6. SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO:

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

OBS.: Itens 6 e 7 não se aplicam à Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão.

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

1. SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE (SMS)

2. **NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL:** MARCOS ANTONIO PALERMO

3. **CONTATO**

3.1 **TELEFONE(S):** (16) 3362 1350

3.2 **ENDEREÇO:** Av. São Carlos, 947 – Centro/ São Carlos/SP

3.3 **EMAIL:** saude@saocarlos.sp.gov.br

4. **HORÁRIO DE ATENDIMENTO**

4.1 **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:** 8h às 17h

4.2 **HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO:** 8h às 15h

5. **DESCRIÇÃO**

5.1 **DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL**

A Secretaria Municipal de Saúde tem como atribuições planejar, desenvolver, orientar, coordenar e executar a política de saúde do município, compreendendo tanto o cuidado ambulatorial quanto o hospitalar; é de sua responsabilidade também planejar, desenvolver e executar as ações de vigilância sanitária e epidemiológica afetas à sua competência.

5.2 **DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL**

Atendimento de saúde no cuidado ambulatorial: consultas médicas, consultas médicas em especialidades, atendimento e procedimentos de enfermagem, consultas e procedimentos odontológicos, oferta e realização de exames médicos, dispensação de medicamentos, vacinação. No cuidado ambulatorial o atendimento é realizado pelas Unidades Básicas de Saúde (UBS), Unidades de Saúde da Família (USF), Centro de Especialidades Odontológicas (CEO), Centro Municipal de Especialidades (CEME), Ambulatório Oncológico, Centro de Atendimento à Infecções Crônicas (CAIC), Farmácias em UBS's e Farmácia Alto Custo, Centros de Atendimento Psicossocial (CAPS) e Ambulatório de Cuidado Especial da Gestação.

Atendimento de saúde no cuidado hospitalar. Consultas, exames e internação para atendimento de casos em urgência e emergência, transporte de pacientes acamados para realização de consultas e exames, transporte de pacientes em vulnerabilidade para realização de hemodiálise, quimioterapia e radioterapia dentro do município. No cuidado hospitalar o

atendimento é realizado pelas Unidades de Pronto Atendimento (UPA), Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), Serviço Integrado de Transporte Sanitário (SITS). O atendimento do cuidado hospitalar deve ser buscado em casos que requerem assistência rápida afim de evitar sofrimento e complicações que coloquem em risco a vida.

A Secretaria Municipal de Saúde realiza ainda os seguintes serviços: Transporte de Pacientes que realizam tratamento em outro município; referenciamento de pacientes para tratamento em hospitais credenciados da região quando se esgotam as possibilidades de tratamento nos serviços ofertados pelo município de São Carlos; organização da fila e encaminhamento para cirurgias eletivas; cadastro de estabelecimentos e profissionais de saúde do município; ações de vigilância epidemiológica como recebimento e armazenamento de vacinas, controle de endemias e zoonoses; ações de vigilância sanitária como fiscalização e emissão de alvarás.

6. SERVIÇOS PRESTADOS

Considerando a extensa estrutura e oferta de serviço da Secretaria Municipal de Saúde não podemos estipular um procedimento único para ser realizado nas unidades do município. Em geral o início do atendimento se dá com o paciente/munícipe buscando por atendimento na unidade de saúde mais próxima de seu endereço (UBS ou USF) ou na unidade de referência para o serviço que necessita (Farmácias, Vigilância Sanitária, etc). Ao procurar pela unidade o caso é acolhido e é dado início ao atendimento de saúde com os devidos encaminhamentos.

Com frequência, a oferta de vagas para consultas e exames não atende a demanda pelo serviço o que acaba por gerar demanda reprimida. Assim, todas as unidades realizam avaliação para priorização de casos urgentes. Deste modo também não temos como estipular um prazo para prestação do serviço de saúde.

7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Conforme apresentado o item 6 a priorização do atendimento se dá com base na avaliação médica de cada caso que determina os casos que devem ser atendidos em prioridade com a base no seu estado de saúde. Como a oferta de consultas e exames é menor do que a demanda se faz necessária à avaliação para priorização e não temos como estipular um prazo para o atendimento.

Os mecanismos de comunicação com os usuários SUS são preferencialmente o atendimento presencial na unidade, contato via telefone quando necessário informar o agendamento de consultas e exames e avisos via SMS quando agendamento realizados pela Central de Regulação e Oferta de Serviços de Saúde (CROSS) **neste caso é importante frisar a necessidade de manter os dados de contato atualizado com a unidade de saúde de referência.*

Os meios informados para recebimento de manifestações de usuários SUS é a Ouvidoria Geral do Município através do Telefone 3362-1080. A Ouvidoria acolhe a manifestação e encaminha para a SMS através do email saude@saocarlos.sp.gov.br. Esta secretaria providencia a resposta ou resolução do caso e encaminha a devolutiva para a OGM que faz o contato final com usuário.

SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

1. SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL (SMSPDS)

2. **NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL:** SAMIR ANTONIO GARDINI

3. CONTATO

3.1 **TELEFONE(S):** (16) 3362 1035/ 1036/ 1038/ 1039/ 1188

3.2 ENDEREÇO:

PAÇO MUNICIPAL (2º ANDAR)

Rua Episcopal, 1575 – Centro/ São Carlos/SP - CEP: 13.560-905

3.2 **EMAIL:** segurancapublica@saocarlos.sp.gov.br

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

4.1 **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:** segunda a sexta-feira das 8h às 18h

4.2 **HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO:** segunda a sexta-feira das 8h às 18h

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social

Chefia de Gabinete de Secretaria

Departamento de Operações de Inteligência e Tecnologia

Seção de Inteligência, Planejamento, Estatística e Processamento de Dados

Seção de Monitoramento, Desenvolvimento de Tecnologia e Informação em Segurança Pública.

Departamento de Cooperação e Apoio às Políticas de Segurança Pública

Seção de Projetos de Segurança Pública e Políticas Públicas

Departamento de Defesa Civil

Seção de Administração e Operações de Defesa Civil

Guarda Municipal

Ouvidoria Municipal

Corregedoria da Guarda Municipal

Seção de Apoio Administrativo da Junta Militar

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

Criada através da Lei Municipal Nº 18.926, de 07 de Dezembro de 2018, regulamentada através do Decreto Municipal Nº 556, de 28 de dezembro de 2018, a Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social tem as seguintes atribuições principais:

- assessorar o Prefeito Municipal nas políticas, diretrizes e programas de segurança pública, observada a competência municipal;
- atuar de modo integrado com os demais órgãos de segurança estaduais e federais e com as demais Secretarias Municipais de modo a garantir a eficácia das ações;
- responder pela segurança institucional do Prefeito Municipal;
- responder pelo serviço de proteção dos próprios municipais;
- coordenar as ações de defesa civil no município, articulando os esforços das instituições públicas e da sociedade;

Departamento de Operações de Inteligência e Tecnologia

- promover estudos sobre incidência criminal e sobre a eficiência e eficácia das políticas públicas municipais na área de segurança, objetivando estabelecer prioridades regionais, bem como aperfeiçoar o desempenho de suas atividades;
- produzir e difundir conhecimentos às autoridades competentes, relativos a fatos e situações que ocorram dentro e fora do âmbito da Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social, de imediata ou potencial influência sobre o processo decisório da Prefeitura Municipal, em seus níveis estratégico, tático e operacional;
- Proteger o conhecimento produzido no âmbito da Secretaria Municipal de Segurança Pública Defesa Social, identificar, acompanhar e avaliar ameaças reais ou potenciais à segurança e produzir conhecimentos e propostas que subsidiem ações para neutralizar ameaças salvaguarda de dados, conhecimentos, pessoas, áreas e instalações;
- Promover e efetuar intercâmbio de conhecimentos e informações, com órgãos governamentais e demais organizações congêneres nacionais e estrangeiras, na sua área de atuação;
- operacionalizar as atividades de segurança de dignitários quando da determinação do Prefeito Municipal;
- executar medidas referentes às atividades de contra inteligência visando a prevenir, detectar, obstruir e neutralizar a inteligência adversa, bem como as ações que constituam ameaças à salvaguarda de dados, conhecimentos, pessoas, áreas e instalações afetas à Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social;
- manter os servidores lotados na Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social atualizados com as normas de segurança em vigor, referentes às atividades de inteligência.

Departamento de Cooperação e Apoio às Políticas de Segurança Pública

- promover a integração e interação entre as diversas unidades administrativas da Secretaria para a gestão dos programas e ações de responsabilidade deste órgão;
- orientar e realizar estudos, levantamento de dados e elaboração de propostas de projetos que visem à melhoria do desenvolvimento das atividades da Secretaria e dos demais órgãos da administração Direta e Indireta;
- subsidiar as instâncias superiores, conforme lhe seja solicitado, no que concerne ao planejamento e ao processo decisório relativo a políticas, programas, projetos e atividades de sua área de competência, no aspecto segurança pública;
- subsidiar a elaboração da política municipal de prevenção da violência e da criminalidade, zelando pela garantia dos direitos fundamentais de cidadania;
- examinar e encaminhar proposições de aperfeiçoamento da legislação municipal nas áreas afetas à segurança urbana
- planejar atividades de capacitação e formação continuada dos servidores da Secretaria, visando à atualização e a formação profissional para o melhor desempenho de suas atividades;
- promover seminários e fóruns de debate, visando o intercâmbio de experiências exitosas de prevenção da violência;
- promover espaços de debates e difusão das informações e dos resultados das pesquisas e monitoramento de dados em segurança pública.

Departamento de Defesa Civil

- realizar a integração das áreas municipais entre si com órgãos estaduais, federais e organizações privadas visando a mobilização rápida e coordenada de todos para pronta intervenção em eventos calamitosos, eliminando ou amenizando suas consequências;
- estimular a criação de planos de auxílio mútuo, envolvendo municípios da região, órgãos estaduais e organizações privadas, para atuação em caso de problemas regionais comuns;
- gerir os serviços de defesa civil.

Guarda Municipal

- assessorar a Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social na fixação de normas e diretrizes e no planejamento do funcionamento da Guarda Municipal;
- planejar, propor e coordenar os projetos da Guarda Municipal, de forma a garantir a consecução de seus fins;
- propor normas e procedimentos relativos ao funcionamento da Guarda Municipal;
- propor à Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social medidas cabíveis e necessárias para o bom andamento dos serviços, manutenção dos equipamentos e

instrumentos, realização de instruções, observância da disciplina, e aperfeiçoamento das atividades da Guarda Municipal;

- exercer a vigilância patrimonial.

Ouvidoria da Guarda Municipal

- receber, examinar e dar o encaminhamento devido às reclamações, denúncias, críticas, sugestões, elogios, pedidos de informações e de providências, e quaisquer outras manifestações acerca da conduta dos dirigentes e servidores integrantes do Quadro de Pessoal da Guarda Municipal e das atividades desenvolvidas pela Corporação;

- buscar as informações necessárias à análise e ao encaminhamento das manifestações recebidas;

- solicitar aos setores competentes informações e esclarecimentos sobre atos praticados por servidores integrantes do Quadro de Pessoal da Guarda Municipal, encaminhando as reclamações e denúncias ao Secretário Municipal de Segurança Pública, para a adoção das providências cabíveis;

- acompanhar, sempre que necessário o andamento e o deslinde final das reclamações, críticas, sugestões e denúncias recebidas, informando ao interessado as providências adotadas;

- estimular a participação do cidadão na fiscalização e planejamento dos serviços prestados pela Guarda Municipal;

- organizar e manter atualizado banco de dados com arquivos de informações e documentações relativas às reclamações, críticas, sugestões e denúncias recebidas;

- elaborar e encaminhar ao Secretário de Segurança Pública e Defesa Social relatório semestral consolidado das reclamações, denúncias, críticas, sugestões, comentários, elogios e pedidos de informações recebidos, bem como do encaminhamento que lhes foi dado e o resultado obtido;

- manter sigilo, quando solicitado, sobre denúncias ou reclamações, bem como sobre sua fonte.

Corregedoria da Guarda Municipal

-apurar as infrações disciplinares atribuídas aos servidores integrantes do Quadro de Pessoal da Guarda Municipal;

- realizar visitas de inspeção e correições em qualquer unidade, base ou posto de serviço da Guarda Municipal;

- apreciar as representações que lhe forem dirigidas relativamente à atuação irregular de servidores integrantes do Quadro de Pessoal da Guarda Municipal;

- promover análise da conduta social e funcional dos candidatos aprovados em concurso público, bem como dos ocupantes desses empregos em estágio probatório, observadas normas legais e regulamentares aplicáveis.

Seção de Apoio Administrativo da Junta Militar

- orientar e fiscalizar os serviços executados pelos demais colaboradores da Junta Militar;
- manter atualizados os programas inerentes ao serviço militar;
- organizar e confeccionar os documentos da 115ª Junta Militar;

6. SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

Considerando ser uma Secretaria Municipal prestadora de serviços diversos e heterogêneos, atuando em áreas administrativas e operacionais, temos focado nossa atuação nas seguintes premissas: planejamento, organização, previsibilidade, agendamento, valorização do servidor público, trabalho focado em legislações pertinentes, busca constante de excelência nos serviços prestados.

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Nos trabalhos operacionais, o atendimento é gerado pela demanda de solicitação, sendo imediatamente viabilizado através dos servidores da Guarda Municipal e da Defesa Civil quando for o caso;

Nos trabalhos administrativos, o atendimento se dá com o mínimo prazo possível, respeitados os protocolos e normas da Prefeitura Municipal.

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Nos trabalhos operacionais: atendimento feito com guarnições de Guarda Municipal em suas diversas modalidades (Canil, Patrulha Rural, Patrulha Maria da Penha, GAM, etc);

Nos trabalhos administrativos: atendimento presencial ou mediante agendamento prévio dependendo da demanda do cidadão.

7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO: Idosos, pessoas com deficiência, servidores públicos em geral, cidadãos.

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Preferencialmente e quando possível, os atendimentos são de caráter imediato, salvo nos casos de necessidade de agendamento ou casos de atendimento técnicos (Câmeras, verificações da Defesa Civil, expedição de filmagens, etc).

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Email Institucional, telefone, aplicativo WhatsApp (individual ou grupos formados), atendimentos presenciais nos serviços operacionais (Guarda Municipal e Defesa Civil).

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Rotinas de atendimento padronizadas, respeitados os prazos, Leis e normas da Prefeitura Municipal, nos casos operacionais (Guarda Municipal e Defesa Civil) os atendimentos se dão mediante solicitação do cidadão, por telefone ou por abordagem em guarnições de Guardas Municipais.

SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS

1. SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS (SMSP)

2. **NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL:** MARIEL POZZI OLMO

3. **CONTATO**

3.1 **TELEFONE(S):** (16) 3362 1300

3.2 **ENDEREÇO:** Rua São Joaquim, 979 – Centro/ São Carlos/SP

3.3 **EMAIL:** pg@saocarlos.sp.gov.br

4. **HORÁRIO DE ATENDIMENTO**

4.1 **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:** 8h às 17h

4.2 **HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO:** 8h às 17h

5. **DESCRIÇÃO**

5.1 **DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL**

- Realizar o atendimento e fornecer informações de forma correta aos munícipes.
- Executar e/ou fiscalizar os serviços de limpeza, zelar pela manutenção das áreas verdes, praças, parques e jardins municipais, resíduos sólidos e demais serviços de manutenção pública.
- Planejar, desenvolver, controlar e executar as atividades inerentes à manutenção e limpeza de galerias pluviais e vias públicas, estradas e caminhos municipais no perímetro urbano, iluminação pública e administrar os cemitérios municipais.
- Coordenar, fomentar e desenvolver políticas de defesa e controle animal doméstico e silvestre.

5.2 **DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL**

Departamento de Defesa e Controle animal

- Executar a política de proteção aos animais domésticos e silvestres e de controle de zoonoses, de forma integrada à política de saúde, infraestrutura, educação e meio ambiente do Município;
- Coordenar, apoiar e executar as ações de fiscalização de maus tratos aos animais, e as ações do Canil Municipal e do Posto Zootécnico na busca do bem-estar animal;
- Planejar, apoiar e coordenar o funcionamento do atendimento ambulatorial veterinário municipal e as ações de proteção aos animais de São Carlos;
- Coordenar os trabalhos de atuação, funcionamento e operação do Parque Ecológico, bem como apoiar as ações de conscientização da preservação dos animais silvestres, da educação ambiental e do lazer contemplativo;

- Apoiar as demais áreas de atuação da Secretaria e da Prefeitura, agindo de forma integrada, com permanente intercâmbio de informações e serviços.

Seção do Parque Ecológico

- Responder pela organização das operações e serviços do local;
- Designar e acompanhar os serviços, controlar estoques e bens patrimoniais do local;
- Verificar andamentos dos trabalhos operacionais como limpeza, manutenção geral e atendimento aos visitantes;
- Orientar o manejo dos animais silvestres sob cuidados humanos de acordo com orientação técnica específica e em obediência e legislação específica.
- Repassar orientações ao responsável pelo demais servidores e terceiros.
- Orientar, organizar e responder pelos serviços administrativos e documentais do PESC;
- Acompanhar o andamento de processos internos e externos, enviar resposta à comunidade, apoiar os trabalhos de educação e conscientização ambiental;
- Auxiliar na execução da política de proteção animal de forma integrada com a política de saúde, educação e meio ambiente;
- Apoiar o trabalho técnico do local;
- Consolidar informações do local.

A Sessão do Canil e Gatil

- Responder pelo atendimento aos animais domésticos de pequeno porte, resgate, reabilitação e doações;
- Executar e orientar procedimento relativo aos trabalhos com cães e gatos interno ao canil e gatil municipais;
- Apoiar o trabalho e atendimento ambulatorial dos veterinários e da fiscalização de maus tratos;
- Apoiar a política de controle populacional de animais domésticos, em comum acordo com as unidades afins;
- Consolidar informações do local.

A Sessão do Posto Zootécnico

- Responder pelo atendimento aos animais domésticos de grande porte, resgate, reabilitação e doações;
- Executar e orientar procedimentos relativos aos trabalhos com cavalos, vacas, e asininos internos ao posto Zootécnicos municipal.
- Apoiar o atendimento ambulatorial dos veterinários e da fiscalização de maus tratos;
- Apoiar a política de controle populacional de animais domésticos de tração, em comum acordo com as unidades afins, de acordo com a legislação vigente;

- Consolidar informações do local.

A Sessão de Atendimento e de Fiscalização

- Responder pela organização do atendimento técnico e encaminhamento dos animais resgatados;
- Executar e orientar o controle interno do Zoonoses em consonância com responsáveis pelo canil/gatil/ e posto zootécnico, e com outros órgãos municipais, estaduais, e federais afins;
- Organizar e executar os trabalhos de atendimento ambulatorial de animais domésticos, em comum acordo com as unidades afins;
- Apoiar, organizar, executar a política de controle e censo populacional de animais domésticos, em comum acordo com as unidades afins;
- Consolidar informações do local.

b) O departamento de Manutenção de Áreas Verdes

- Coordenar os serviços de manutenção e conservação em parques, praças, jardins e áreas verdes;
- Coordenar os serviços de manutenção e conservação de vegetação arbórea localizada em parques, praças jardins e áreas verdes e passeio públicos.
- Limpeza de galeria pluviais (boca de lobo).

A Sessão de Áreas Verdes, praças e jardins

- Realizar os serviços de manutenção e conservação em parque praças, jardins e áreas verdes;
- Realizar os serviços de manutenção e conservação em canteiros centrais de via pública.
- Realizar os serviços de manutenção e conservação de paisagismo em áreas de fundo de vale;
- Realizar os serviços de manutenção e conservação de sanitários em praça pública.

A Sessão de Cultivo e Manutenção de Áreas Verdes

- Realizar serviços de plantio em parques, praças, jardins, áreas verdes e fundo de vale;
- Realizar serviços de poda e corte de árvores, devidamente autorizada pelos órgãos competentes, em praças, parque e passeio público.

A Sessão de Capinação

- Executar, direta ou indiretamente, supervisionar e fiscalizar os serviços de capinação de vias e áreas públicas não edificadas, galerias pluviais e destinação do material proveniente;
- Executar, direta ou indiretamente supervisionar e fiscalizar os serviços de capinação e destinação do material proveniente, em áreas particulares, na forma prevista pela lei.

A Sessão de varrição

- Executar, direta ou indiretamente, supervisionar e fiscalizar os serviços de escoamento e varrição das vias e áreas públicas não edificadas, praças, jardins e boca de lobos.
- Promover a manutenção, conservação e reforma de utensílios e equipamentos de varrição executada diretamente.

Horto Florestal Municipal Navarro de Andrade

- Executar serviços de produção de planta ornamentais com finalidade de manter e implantar projetos de paisagismos em parque, praças, jardins e áreas verdes;
- Produção e doação de mudas de árvores nativas para o plantio de casas, chácara, áreas públicas.
- Cultiva espécies nativas para fins de paisagismo e reflorestamento de área de preservação e mantém área de visitação pública para atividades lúdicas e de educação ambiental.

c) O Departamento de Manutenção Viária

- Executar e fiscalizar os serviços gerais de manutenção das vias;
- Realizar trabalhos de levantamento da situação da rede viária e galerias pluviais;
- Fazer a abertura e o acompanhamento dos processos licitatórios;
- Coordenar, executar e fiscalizar os serviços de manutenção das galerias pluviais, calçada e vias públicas.

A Sessão de manutenção de redes de Drenagem

- Executar e fiscalizar os serviços gerais de manutenção das redes/dispositivos de drenagem;
- Realizar limpeza e manutenção nas redes de drenagem;
- Coordenar, executar e fiscalizar os serviços de manutenção das redes de drenagem.

A Sessão de Via Públicas

- Realizar serviços de manutenção viária;
- Gerar a produção de pré-moldados.
- Realizar e fiscalizar os serviços de tapa buraco nas vias públicas.
- Manutenção de estrada (vias não pavimentadas) em loteamento.
- Coordenar, fiscalizar e executar a manutenção de calçadas em via pública.

d) O departamento De Serviços Urbano

- Revisar e organizar documentação técnica para abertura de processos licitatórios;
- Projetar orçar, fiscalizar e editar as diretrizes sobre implantação de rede de iluminação pública;

- Executar direta ou indiretamente, supervisionar e fiscalizar os serviços funerários, bem como a manutenção das áreas dos cemitérios e velórios municipais.
- Gerir os resíduos sólidos e os resíduos de construção civil.

A Sessão de Cemitérios

- Prestar atendimento aos munícipes sobre serviços dos cemitérios municipais, tais como sepultamento, exumação, velórios, concessões de sepultura, autorizações de reformas em sepulturas, etc.
- Executar, direta ou indiretamente, supervisionar e fiscalizar os serviços de manutenções, limpeza e conservação das áreas comum o espaço público dos cemitérios, incluído as áreas destinadas aos velórios municipais
- Manter o cadastro e registro detalhado e atualizado dos jazigos e sepulturas;
- Manter o cadastro e registro de utilização das salas dos velórios municipais.
- Determinar o procedimento de sepulturas.
- Promover, direta ou indiretamente, a segurança das áreas comuns dos cemitérios, incluído as áreas destinadas aos velórios municipais, em articulação com a Guarda Municipal.

A Sessão de Manutenção Elétrica

- Estudar, planejar, projetar, programar e fiscalizar a instalação, ampliação e remodelação da rede de iluminação pública das vias.
- Executar, direta ou indiretamente, supervisionar e fiscalizar os serviços de projetos, implantação, ampliação e remodelação de rede de iluminação pública em parques, praças, jardins, áreas verdes e canteiros centrais;
- Manter cadastro atualizado das unidades de consumo de energia, bem como da iluminação pública.
- Solicitar transferências, remoções, supressões e mudanças na rede;
- Determinar os procedimentos, quanto ás especificação técnicas, compra, recebimento e armazenamento do material utilizado.

A Sessão de Atendimento

- Receber e encaminhar processos interno e externos, receber e encaminhar documentos de outros órgãos para o gabinete, Departamentos e Sessões da Secretaria, atender e prestar informações aos munícipes por telefone e presencial, para esclarecimento de dúvidas e preenchimento, entrega ou recebimento de requerimento diversos.

6. SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

Recebimento da demanda que pode ser por processo administrativo, solicitações via ouvidoria, ofícios e requerimentos diversos.

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O prazo de execução é variável e depende diretamente da natureza serviço.

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

De acordo com a natureza do serviço poderá ser realizado por meio de mão de obra e/ou equipamentos próprios ou por meio de empresas contratadas.

7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO:

Pessoas com deficiência, gestantes, com crianças de colo, idosos e outros.

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

O atendimento é realizado aos usuários assim que chega a secretaria, portanto não tem tempo de espera.

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

A comunicação é feita através de telefone, presencial e email institucional da Secretaria.

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Ouvidoria Municipal, ofícios, requerimentos diversos e processos.

SECRETARIA MUNICIPAL DE TRABALHO, EMPREGO E RENDA

1. SECRETARIA MUNICIPAL DE TRABALHO, EMPREGO E RENDA (SMTER)

2. **NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL:** DANIELI FERNANDA FAVORETTO VALENTI

3. **CONTATO**

3.3 **TELEFONE(S):** (16) 3374 1750 e (16) 3307 6808

3.2 **ENDEREÇO:** Av. São Carlos, 1839 – Centro/ São Carlos/SP

3.3 **EMAIL:** smter@saocarlos.sp.gov.br

economia.solidaria@saocarlos.sp.gov.br

dptes@saocarlos.sp.gov.br

4. **HORÁRIO DE ATENDIMENTO**

4.1 **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:** 8h às 17h

4.2 **HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO:** 8h às 17h, 8h15 às 16h45 (Economia Solidária)

5. **DESCRIÇÃO**

5.1 **DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL**

A SMTER através do DAES (Departamento de Apoio à Economia Solidaria) possui a atribuição de promover políticas publicas de geração de emprego e renda, cooperativismo e de economia solidária. Intermediação de mão de obra; captação de vagas; CTPS digital; seguro desemprego (entrada, consulta, recursos), Passe emprego.

5.2 **DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL**

O DAES tem objetivo de implantar e executar o programa de fomento a economia solidaria, desenvolveu suas atividades nos 4 centros públicos e disponibilizando os recursos públicos para apoio aos empreendimentos solidários. O DPPE tem como objetivo: Intermediação de mão de obra (verificar se existência de emprego dentro do perfil do trabalhador); Capacitação de vagas, proporcionar vagas de emprego para a população; CTPS digital, ajuda cadastrar “gov.br”; Seguro-desemprego (entrada, consulta e recursos); Passe emprego (programa de ajuda financeira em passe de ônibus para buscar de emprego).

6. SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

Agendamento/triagem/atendimento/cadastro/concurso/revisões

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

18 Minutos/03 meses

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Atendimento ao público, presencial e virtual.

7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO:

Agendamentos e prioritários/ Membros cadastrados e novos interessados.

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

25 minutos/ Imediato

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Site/ e-mail/ telefone (*WhatsApp*)/ presencial

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

E-mail, presencial, telefone, ofício ou processo administrativo, reuniões virtuais ou presenciais.

SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPORTE E TRÂNSITO

1. SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPORTE E TRÂNSITO (SMTT)

2. **NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL:** PAULO SERGIO LUCIANO

3. **CONTATO**

3.1 **TELEFONE(S):** (16) 3307 8821

3.2 **ENDEREÇO:** Rua Nove de Julho, 1420 – Centro/ São Carlos/SP

3.3 **EMAIL:** transporte@saocarlos.sp.gov.br

4. **HORÁRIO DE ATENDIMENTO**

4.1 **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:** 8h às 18h

4.2 **HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO:** 9h às 12h e das 13h30 às 17h

5. **DESCRIÇÃO**

5.1 **DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL**

- Gerenciar e fiscalizar a execução das modalidades do transporte público de passageiros no Município;
- Gerenciar e fiscalizar o trânsito, realizando o planejamento, regulamentação, análise e aprovação de projetos a sinalização;
- Realizar o gerenciamento e a manutenção da frota municipal.

5.2 **DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL**

- Projetos e Estudos Viários;
- Fiscalização e Operação de Trânsito;
- Estatística e Gestão da Informação;
- Educação para o Trânsito;
- Implantação de Sinalização Viária;
- Gestão e Fiscalização de Transporte;
- Gerenciamento e Manutenção da Frota.

6. **SERVIÇOS PRESTADOS**

6.1 **PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:**

Principais Etapas para processamento do serviço:

PROTOCOLOS DE DEMANDAS DE TRÂNSITO/TRANSPORTE:

As demandas dos usuários são recebidas através de solicitações por e-mail (transporte@saocarlos.sp.gov.br), ofícios, processos administrativos e demandas da ouvidoria.

A partir do cadastro, as demandas recebem um número de protocolo e são direcionadas ao setor responsável onde o pleito é analisado e o parecer é enviado ao usuário.

Tipos de Serviços:

- Solicitações de alterações viárias (novas sinalizações ou remoção de sinalização existente): aberto protocolo e encaminhado para a Seção de Projetos e Estudos Viários para análise.

- Emissão de credenciais de idoso e portadores de necessidade especial: A solicitação pode ser feita no SIM ou através do site da Prefeitura de São Carlos.

- Autorização e apoio em interdições de trânsito: A solicitação deve ser feita 03 dias antes do evento e será enviada à Seção de Fiscalização e Operação de Trânsito que autoriza ou realiza o apoio necessário.

- Pedidos para alteração ou criação de linhas e instalação ou manutenção de pontos de ônibus com ou sem abrigo de passageiros: As solicitações são encaminhadas ao Departamento de Transporte para análise.

- Solicitação de selo de isenção de área azul para portadores de necessidades especiais com dificuldade de locomoção: Necessário retirar um laudo na Seção de Estatística e Gestão da Informação para preenchimento do médico indicando se o usuário se enquadra nas diretrizes estabelecidas por lei.

- Denúncias de veículos abandonados: As denúncias são feitas através dos canais da Ouvidoria.

Solicitações para prestação de serviços de atividades de transporte: As solicitações são feitas exclusivamente pelo SIM ONLINE, onde cada caso é analisado conforme a regulamentação de cada atividade.

DEMANDAS DE INFRAÇÕES DE TRÂNSITO - RECURSOS E/OU INDICAÇÃO DE CONDUTOR

Após o processamento das infrações, são expedidas as notificações de autuações e penalidades.

A partir da emissão dessas é dado ao usuário os prazos legais assegurando o direito de ampla defesa.

O atendimento pode ser feito por canal digital, correios ou pessoalmente na SMTT.

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

PROTOCOLOS DE DEMANDAS DE TRANSITO/TRANSPORTE:

- Solicitações de alterações viárias (novas sinalizações ou remoção de sinalização existente): 30 (trinta) dias para análise e resposta e mais 30 (trinta) dias para execução se for aprovado.

- Emissão de credenciais de idoso e portadores de necessidade especial : 10 (dez) dias para aprovação do cadastro feito pelo site ou emissão da credencial se for solicitado pelo SIM.
- Autorização e apoio em interdições de trânsito: Prazo depende da data do evento.
- Pedidos para alteração ou criação de linhas e pontos de ônibus: 30 (trinta) dias para análise e resposta e mais 30 (trinta) dias para execução se for aprovado.
- Solicitação de selo de isenção de área azul para portadores de necessidades especiais com dificuldade de locomoção: 07 (sete) dias úteis após a entrega do laudo e demais documentos na Seção de Estatística e Gestão da Informação.
- Denúncias de veículos abandonados: 30 (trinta) dias de monitoramento com selo colado no veículo, e se permanecer o veículo nas mesmas condições, é emitida uma notificação eletrônica com prazo de mais 10 (dez) dias.
- Solicitações para prestação de serviços de atividades de transporte: 02 (dois) dias para análise inicial do pedido do interessado. Prazo final depende de documentação específica exigida em lei para a atividade.
- Demandas de infrações de trânsito - recursos e/ou indicação de condutor: Para estipular os prazos, seguimos o artigo 281 do Código de Transito Brasileiro, o qual define um prazo máximo de 30 dias para expedir - ou seja , enviar - a notificação de autuação para o proprietário do veículo contando da datada infração cometida. A partir daí para a apresentação de defesa prévia e indicação de condutor, não será inferior a 30 dias, contados a partir da data de expedição da notificação.

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

PROTOSCOLOS DE DEMANDAS DE TRANSITO/TRANSPORTE:

- Solicitações de alterações viárias (novas sinalizações ou remoção de sinalização existente): Se o pedido for aprovado é encaminhado à Seção de Implantação de Sinalização Viária e às Empresas Terceirizadas para execução da sinalização e, caso seja negado, é enviada resposta ao interessado.
- Emissão de credenciais de idoso e portadores de necessidade especial: A credencial pode ser retirada no SIM (se a solicitação foi realizada por lá) ou através do autoatendimento no canal online.
- Autorização e apoios em interdições de trânsito: Fornecida autorização ou é dado o apoio necessário, de acordo com a característica do evento.
- Pedidos para alteração ou criação de linhas e pontos de ônibus: as solicitações são analisadas e respondidas aos usuários.
- Solicitação de selo de isenção de área azul para portadores de necessidades especiais com dificuldade de locomoção: Após a entrega do laudo e documentos pessoais do interessado, a Empresa Concessionária entra em contato para as demais providências.

- Denúncias de veículos abandonados: Se for constatado que o veículo atende aos requisitos que o enquadrem como abandonado, respeitado os prazos legais, o mesmo é recolhido ao pátio municipal.

- Solicitações para prestação de serviços de atividades de transporte: As solicitações são analisadas e respondidas diretamente no protocolo SIM ONLINE. Também é feito atendimento presencial no caso de retirada de documentação específica ou vistorias

- Demandas de infrações de trânsito - recursos e/ou indicação de condutor: Nos atendimentos realizados de forma presencial, após conferência da documentação e cadastro no sistema, enviamos o protocolo via SMS. O mesmo acontece com a documentação recebida via correios ou online.

7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO:

Possui prioridade de atendimento os casos de emergências ou calamidades causados por fenômenos da natureza e as faltas de sinalização de PARE, Sentido de Direção e semaforizadas que podem causar acidentes de trânsito caso não estejam no local.

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

São atendidos pessoalmente, via e-mail ou contato telefônico. Tempo de espera pessoalmente gira em torno de 3 (três) minutos, via telefone imediato e e-mail em torno de 01 (um) dia útil.

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

E-mails, telefones e pessoalmente.

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Mediante o registro de demandas pelos canais de recebimento.



AUTARQUIAS

PROGRESSO E HABITAÇÃO SÃO CARLOS

1. PROGRESSO E HABITAÇÃO SÃO CARLOS (PROHAB)

2. NOME COMPLETO DO(A) DIRETOR(A): WALCINYR BRAGATTO

3. CONTATO

3.1 TELEFONE(S): (16) 3373 7600

3.2 ENDEREÇO: Rua 7 de Setembro, 1970 – Centro/ São Carlos/SP

3.3 EMAIL: prohab.sc@prohab.saocarlos.sp.gov.br

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

4.1 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 8h às 17h

4.2 HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO: 8h30 às 16h30

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

- Operacionalização dos programas habitacionais sociais do município;
- Gestão ecológica dos resíduos sólidos da construção civil;
- Fabrica de artefatos de cimento;

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

- Planejamento, execução e coordenação de projetos para habitação social; 2- Programas de melhoria de habitabilidade;
- Parcerias com gestores representados pelo Governo Federal (Caixa Econômica Federal)
- Desenvolvimento de projetos de engenharia e arquitetura voltados à necessidade da população carente do município;
- Responsável pela fábrica de artefatos de cimento e pela usina de reciclagem de entulho;
- Responsável pela regularização fundiária dos empreendimentos da Prohab.

6. SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

- Inscrição da população que se enquadra nos Programas sociais;
- Cruzamento de dados junto a outros órgãos para conferência das inscrições.
- Sorteio dos imóveis;
- Entrega dos imóveis aos sorteados;

- Departamento de Ação Social faz o acompanhamento às famílias inseridas nos programas habitacionais através do trabalho técnico social de pós-ocupação.
- Emissão dos carnês dos mutuários com o devido parcelamento da dívida para pagamento.

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

30 dias

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Contratação de empresas prestadoras de serviço através das modalidades de licitação ou por previsão legal dispensa de licitação.

7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO: Idosos, gestantes, pessoas com crianças de colo, pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

20 minutos

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Telefone, carta e email.

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Atendimento presencial e através do nosso site, email e telefone.

SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

1. SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO (SAAE)

2. **NOME COMPLETO DO(A) DIRETOR(A):** BENEDITO CARLOS MARCHEZIN

3. **CONTATO**

3.1 **TELEFONE(S):** 0800 300 1520

3.2 **ENDEREÇO:** Av. Getúlio Vargas, 1500 – Jardim São Paulo/ São Carlos/SP

3.3 **EMAIL:** atendimento@saaesaocarlos.sp.gov.br

4. **HORÁRIO DE ATENDIMENTO**

4.1 **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:** segunda a sexta-feira das 8h às 18h

4.2 **HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO:** Funcionamento de segunda a sexta, com agendamento prévio através dos nossos canais: 0800-300-1520 ou através do link: <https://agenciavirtualssb.cebi.com.br/saocarlos/external.html#/consultarAgendaAtendimentos>;

5. **DESCRIÇÃO**

5.1 **DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL**

O Serviço Autônomo de Água e Esgoto de São Carlos (SAAE) é responsável pelos serviços públicos de abastecimento de água tratada e esgotamento sanitário do Município de São Carlos.

Itens 5.2, 6 e 7 – Carta de Serviço SAAE



FUNDAÇÕES

FUNDAÇÃO EDUCACIONAL SÃO CARLOS

1. FUNDAÇÃO EDUCACIONAL SÃO CARLOS (FESC)

2. **NOME COMPLETO DO(A) DIRETOR(A):** FERNANDO HENRIQUE DA SILVA CARVALHO

3. CONTATO

3.1 **TELEFONE(S):** (16) 3362 0580

3.2 **ENDEREÇO:** Rua São Sebastião, 2828 – Vila Nery - São Carlos/SP

3.3 **EMAIL:** fesc@fesc.saocarlos.sp.gov.br

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

4.1 **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:** 6h às 22h

4.2 **HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO:** 8h às 19h

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

A Fundação Educacional São Carlos tem como missão promover a educação de jovens e adultos em sua função qualificadora ou permanente, objetivando assegurar a cidadania, entendendo-a como o exercício pleno e indissociável dos direitos civis, políticos, econômicos e sócio-culturais.

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

A Fundação Educacional São Carlos é responsável pelos programas educacionais da universidade aberta da terceira idade, universidade aberta do trabalhador, programa de inclusão digital, universidade aberta do Brasil, centro esportivo e cultural e TV Educativa de São Carlos.

6. SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 **PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:** Matrículas/ Aulas

6.2 **PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:** Indefinido

6.3 **FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:** Serviços educacionais.

7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 **PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO:** Encaminhamentos de parcerias e Secretarias Municipais.

7.2 **PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:** Agendamento

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS: Redes sociais, mídias televisivas, rádio e site institucional.

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Email: fesc@fesc.saocarlos.sp.gov.br

Site: www.fesc.com.br/faleconosco

FUNDAÇÃO PRÓ-MEMÓRIA DE SÃO CARLOS

1. FUNDAÇÃO PRÓ-MEMÓRIA DE SÃO CARLOS (FPM)

2. NOME COMPLETO DO(A) DIRETOR(A) PRESIDENTE: MARIA ISABEL ALVES LIMA

3. CONTATO

3.1 TELEFONES: (16) 3373 2700

3.2 ENDEREÇO: Praça Antonio Prado s/n — Centro

3.3 EMAIL: : promemoria@saocarlos.sp.gov.br

5 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

4.1 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 8 as 18h

4.2 HORÁRIO DE ATENDIMENTO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO: 9 as 12h e das 14 as 17h

5 DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA AUTARQUIA:

A Fundação Pró-Memória de São Carlos, pessoa jurídica de direito público, com prazo de duração indeterminado, foi criada através da Lei nº 10.655, de 12 de julho de 1993, com a finalidade de:

I - arrolar, inventariar, preservar e difundir o patrimônio histórico, arquivístico, arquitetônico, artístico, paisagístico e ambiental do Município de São Carlos;

II - sistematizar, promover e disponibilizar estudos de dados históricos do Município de São Carlos relevantes para a comunidade,

III - habilitar e treinar recursos humanos na área de sua abrangência e atuação, especialmente funcionários dos poderes públicos municipais.

IV - regulamentar tomba e fiscalizar bens de valor cultural, histórico artístico que contribuam para preservar a identidade e a memória das etnias presentes no Município de São Carlos.

5.2 DESCRIÇÃO O SUMARIO DOS SERVIÇOS

Para cumprir sua missão, a instituição trabalha nas seguintes frentes:

Arquivo e Documentação: promove a organização, tratamento técnico e disponibilização ao público do acervo documental e icnográfico do Município, garantindo a salvaguarda, a preservação e a disseminação desse patrimônio.

Preservação do Patrimônio Material e imaterial: atua na gestão de políticas públicas relativas à preservação do patrimônio artístico e arquitetônico do Município e nos museus de São Carlos e de Pedra "Tinho Leopoldino".

Pesquisa e Divulgação: desenvolve projetos e pesquisas relativos à história e à memória do Município. Em parceria com os demais setores da Pró-Memória, produz exposições, publicações, oficinas, palestras, entre outras atividades e produtos e materiais didáticos em sua instituição e que visam à divulgação do patrimônio histórico e cultural local.

5.2.1 ARQUIVO PÚBLICO E HISTÓRICO (APH-FPMSC)

Gerido pela Divisão de Arquivo e Documentação da Pró-Memória, o APH-FPMSC oferece atendimento ao público geral, pesquisadores, órgãos públicos e privados que precisem de documentos que compõem seus acervos ou necessitem de pesquisas em sua biblioteca de apoio.

5.2.2 ARQUIVO INTERMEDIÁRIO-FPMSC

Oferece atendimento ao público em geral e órgãos da administração direta e indireta para consulta de processos administrativos do ano de 1983 a 2007.

6.SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

- Recebimento da solicitação (via e-mail, telefone ou presencial);
- Pesquisa de disponibilidade do documento ou informação solicitada;
- Desarquivamento de documentos (arquivos físicos) / Separação ou tratamento de arquivos (arquivos digitais);
- Retorno ao Solicitante e agendamento de consulta (via e-mail ou telefone);
- Atendimento presencial: finalizado com a consulta presencial dos documentos encontrados e eventual retirada de cópias;
- Atendimento à distância: finalizado com e-mail de resposta, e caso o solicitante manifeste interesse, envio de cópias dos documentos encontrados por meio de postagem.

Principais etapas para processamento do serviço (AI-FPMSC):

- Recebimento da solicitação (via presencial ou telefone);
- Pesquisa de disponibilidade do processo administrativo solicitado;
- Desarquivamento do processo solicitado;
- Retorno ao solicitante e agendamento de consulta.

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Previsão do prazo máximo para prestação do serviço (APH-FPMSC): O prazo de atendimento para solicitação de documentos será de 05 (cinco) dias úteis.

Previsão do prazo máximo para prestação do serviço (AI-FPMSC): O prazo de atendimento para solicitação de documentos será de 05 (cinco) dias úteis.

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Forma de prestação do serviço: (APH-FPMSC)

Horário de atendimento especial devido à pandemia de covid-19: Descrito no item 4.2

Atendimento a distância e agendamento pelo telefone (16) 3373-2709 ou pelo email dad.fpm@gmail.com

Endereço: Praça Antonio Prado s/no - Centro — sede da Fundação Pró-Memória

Horário de atendimento especial devido à pandemia de covid-19: Descrito no item 4.2

Atendimento e agendamento pelo telefone (16) 3415-4447.

Endereço: Rua São Joaquim, 43, Vila Monteiro, São Carlos (próximo a Rua Raimundo Correa).

7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO: Conforme previsto na Lei Federal nº 10048 de 2000 e Leis Complementares.

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO: Máxima de 15 minutos. Assentos podem ser disponibilizados para o cidadão em período de espera.

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS: Telefone e e-mail.

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS: Telefone e e-mail.

SIC (via site institucional www.promemoria.saocarlos.sp.gov.br)

CANAIS DE COMUNICAÇÃO – SEÇÃO DE OUVIDORIA



Tipos de Atendimento	Contato/Endereço	Horário de Atendimento
Email	ouvidoria@saocarlos.sp.gov.br	24h
Links para acesso ao formulário online	http://www.saocarlos.sp.gov.br/index.php/utilidade-publica/ouvidoria.html	24h
	http://servicos.saocarlos.sp.gov.br/ouvidoria/municipe.php (formulário online)	
Telefones	(16) 3362 1080 0800 770 1552 156	Segunda a sexta-feira 8h às 12h e 13h às 18h
Presencial	Paço Municipal (1º andar) R. Episcopal, 1575, Centro - São Carlos/SP	Segunda a sexta-feira 9h às 17h

ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS - 2022



Autarquias/ Fundações/ Secretarias Municipais – Preenchimento do formulário

Departamento de Governança Corporativa

Dante Nonato

Seção de Ouvidoria

Daiane Gabriela Lopes

Maria Eduarda Bastos Silva