



Prefeitura Municipal de São Carlos
Sistema de Controle Interno
Ouvidoria do Município

1

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO 2024



Agosto de 2024



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	4
FORMULÁRIO	5
EXPEDIENTE.....	6
GABINETE/ PROCURADORIA/SISTEMA DE CONTROLE INTERNO	9
SECRETARIAS MUNICIPAIS	20
SECRETARIA MUNICIPAL DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA E MOBILIDADE REDUZIDA	20
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO REGIONAL.....	22
SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA E ABASTECIMENTO	24
SECRETARIA MUNICIPAL DE CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL	29
SECRETARIA MUNICIPAL DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO	37
SECRETARIA MUNICIPAL DE COMUNICAÇÃO.....	40
SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	43
SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO.....	45
SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTE E CULTURA	47
SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA.	49
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO DE PESSOAS.....	51
SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO	59
SECRETARIA MUNICIPAL DE HABITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO URBANO	61
SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	63
SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS PÚBLICAS.....	66
SECRETARIA MUNICIPAL DE RECEITAS E RENDAS	69
SECRETARIA MUNICIPAL DE RELAÇÕES LEGISLATIVAS E INSTITUCIONAIS	72
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE.	74
SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA E DEFESA SOCIAL	76
SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS.	79
SECRETARIA MUNICIPAL DE TRABALHO, EMPREGO E RENDA.	83
SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPORTE E TRÂNSITO	89
SECRETARIA MUNICIPAL ESPECIAL DE INFÂNCIA E JUVENTUDE.....	91
AUTARQUIAS/FUNDAÇÕES	93
PROGRESSO E HABITAÇÃO SÃO CARLOS.....	94
SERVIÇO AUTÔNOMO ÁGUA E ESGOTO.....	97
FUNDAÇÃO EDUCACIONAL SÃO CARLOS	98
FUNDAÇÃO PRÓ-MEMÓRIA DE SÃO CARLOS.	100
CANAIS DE COMUNICAÇÃO – OUVIDORIA DO MUNICÍPIO	102

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 9.094, de 17 de Junho de 2017 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 2024, a Ouvidoria do Município enviou processo administrativo solicitando o preenchimento de um formulário com as seguintes informações:

- 1. Nome da Secretaria Municipal/Autarquia/Fundação**
- 2. Nome completo do(a) Secretário(a) Municipal/Diretor-Presidente**
 - 2.1 Nome completo do(a) Secretário(a) Adjunto**
- 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

Laurie Tacin Lubek | Chefe de Gabinete

Aretha Cristina Contin dos Santos | Procuradora Geral do Município

Guilherme Cirino Picchi Salgado | Corregedor do Município

Juliana Karina Navari | Ouvidora do Município

Moyses Peixotto | Controlador do Município

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

Ana Beatriz Sodelli | Secretária de Gestão de Pessoas

Anderson Rogério Ferrares | Secretário de Desenv. Econômico

Cesar Augusto de Paula Maragno | Secretário de Transporte e Trânsito

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

Fernando Henrique da Silva Carvalho | Secretário de Esporte e Cultura

Jeferson Diego Alves Moreira | Secretário de Agricultura e Abastecimento

José Galizia Tundisi | Secretário de Ciência, Tecnologia e Inovação

José Wamberto Zanchin Júnior | Secretário de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável

Jôra Teresa Porfírio | Secretária de Saúde

Leandro Maestro | Secretário de Receitas e Rendas

Leandro Wexell Severo | Secretário de Comunicação

Leonardo Lazaro Silva | Secretário de Obras Públicas

Leonardo Marques Orlando | Secretário de Relações Legislativas e Institucionais

Lucas Ferreira Leão | Secretário de Governo

Marcelo Silveira Targas | Secretário de Serviços Públicos

Mário Luiz Duarte Antunes | Secretário de Fazenda

Paula Tayssa Knoff | Secretária de Educação

Oswaldo de Oliveira | Secretário de Administração Regional

Rodolfo Hernane Ometto | Secretário de Cidadania e Assistência social

Samir Antônio Gardini | Secretário de Segurança Pública e Defesa Social

Samuel dos Santos | Secretário Especial de Infância e Juventude

Wilson Jorge Marques | Secretário de Habitação e Desenvolvimento Urbano

Eduardo Antonio Teixeira Cotrim | Diretor-Presidente Fundação Educacional São Carlos (FESC)

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

Mariel Pozzi Olmo | Presidente Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE)

Renata Deroide Simão Bertolino | Diretora-Presidente Progresso e Habitação de São Carlos (PROHAB)

GABINETE DO PREFEITO

1. GABINETE DO PREFEITO

2. PREFEITO MUNICIPAL: AIRTON GARCIA FERREIRA

2.1 VICE-PREFEITO MUNICIPAL: EDSON FERRAZ

2.2 CHEFE DE GABINETE: LAURIE TACIN LUBEK

2.3 ASSESSORES DO PREFEITO: ANTÔNIO CARLOS CATHARINO, FELIPE BAUER GRANAI, ARAYNA DE FÁTIMA PINTO, CARLOS ERNESTO PAULINO

3. CONTATO

3.1 TELEFONE(S): (16) 3362 1021 (WhasApp)

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: 9h às 17h

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DO GABINETE

I - Assessorar o Chefe do Poder Executivo nas suas funções políticas, nos projetos especiais e nas relações institucionais e internacionais;

II - Assistir direta e imediatamente ao Chefe do Poder Executivo nos assuntos atinentes à defesa do patrimônio público, ao controle interno, à prevenção e ao combate à corrupção, às atividades de ouvidoria e ao incremento da transparência da gestão;

III - assessorar na elaboração e no controle da agenda do Chefe do Poder Executivo;

IV - Coordenar a instrução de procedimentos no intuito de agilizar e racionalizar os atos do Chefe do Poder Executivo;

V - Redigir, controlar e arquivar o expediente do Prefeito;

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO GABINETE

Assessorar, apoiar e dar prosseguimento em todas as atividades ligadas ao Gabinete e ao Prefeito Municipal.

6. SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

Recebimento da demanda através do e-mail oficial, telefone, ofício ou processo.

Após recebimento, a demanda é analisada e autorizada, e então encaminhada à Secretaria competente.

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Prazo legal.

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Processos e documentos administrativos

7 COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.3 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO

Prioridades legais.

7.4 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

Imediato.

7.5 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Através de processos, ofícios, e-mail, telefone, WhatsApp e presencial.

7.6 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Telefone, email e presencial

PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

1. PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

2. **NOME COMPLETO DO(A) PROCURADOR(A) MUNICIPAL:** DRA. ARETHA CRISTINA CONTIN DOS SANTOS

3. CONTATO

3.1 **TELEFONE(S):** (16) 3362 1167

3.2 **ENDEREÇO(S):** PAÇO MUNICIPAL (4º ANDAR)

Rua Episcopal, 1575 – Centro - São Carlos/SP

3.4 **EMAIL:** pgm.consultivo@saocarlos.sp.gov.br

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

4.3 **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:** 9h às 17h

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

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA PROCURADORIA

Representa judicial e extrajudicial o município, subsidia decisões do Prefeito, analisa contratos, editais e os processos submetidos pelas secretarias.

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA PROCURADORIA

I - coordenar, controlar e delinear a orientação jurídica a ser seguida pelo Poder Executivo;

II - representar o Município judicial e extrajudicialmente recebendo citações, intimações e notificações dirigidas contra o Município;

III - representar judicialmente o Município nas ações em que o mesmo figure como parte ou terceiro interessado, em todos os juízos, instâncias e tribunais, defendendo os interesses da Administração Municipal;

IV - elaborar defesas e prestar informações ao Ministério Público e ao Tribunal de Contas do Estado;

V - desenvolver atividades de consultoria e assessoramento jurídicos para a Administração Municipal, emitindo pareceres;

VI - elaborar minutas de projetos de lei, decretos, portarias e outros atos normativos;

VII - elaborar minutas de contratos, convênios, termos e outros negócios jurídicos correlatos;

VIII - realizar a cobrança judicial da Dívida Ativa do Município;

IX - prestar informações ao Poder Judiciário, ao Ministério Público, à Defensoria Pública, à

Polícia Civil ou Federal, bem como à outros órgãos, se necessário, quando o Município figure como interessado;

X - representar o Município em atos de tabelionato e cartórios, assinando escrituras públicas, recebendo doações e demais atos notarias que não sejam de competência exclusiva do Chefe do Poder Executivo

O Departamento Administrativo da Procuradoria-Geral do Município possui as seguintes atribuições:

I - coordenar a execução dos serviços administrativos relativos a todos os processos que tramitam no órgão, inclusive controle de prazos;

II - elaborar relatórios circunstanciados acerca das atividades administrativas desenvolvidas no âmbito da Procuradoria-Geral do Município;

III - coordenar a instrução de processos de contratações a fim de subsidiar a realização de compras, licitações, contratos e convênios no âmbito da Procuradoria-Geral do Município;

IV - coordenar a organização dos registros de informações processuais, consultivas, bem como de TACs - Termos de Ajustamento de Conduta - subscritos pelo Município;

V - gerenciar e encaminhar imediatamente aos Procuradores Municipais responsáveis as citações, as intimações e as publicações, físicas ou eletrônicas, dirigidas ao Município e/ou aos Procuradores Municipais no exercício de suas funções;

VI - exercer outras atividades compatíveis com suas atribuições, que lhe forem solicitadas pelos Procuradores Municipais necessárias ao desempenho das atribuições destes;

VII - coordenar juntamente com a Controladoria Geral do Município o expediente do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo acompanhando os prazos a serem observados;

VIII - prestar informações ao Poder Judiciário, ao Ministério Público, à Defensoria Pública, à Polícia Civil ou Federal, bem como à outros órgãos, se necessário, quando o Município figure como interessado;

O Departamento Consultivo da Procuradoria-Geral do Município possui as seguintes atribuições:

I - analisar documentação das entidades conveniadas com o Município, elaborando pareceres e minutas de Convênios e respectivos termos aditivos, Termos de Fomento, Termo de Parceria e Acordos de Cooperação;

II - analisar os procedimentos administrativos de contratações, licitações e minutas de Editais, emitindo pareceres;

III - elaborar minutas de contratos, seus respectivos termos aditivos, e outros negócios jurídicos de sua competência;

IV - analisar e elaborar projetos de Lei, Decretos e Portarias, emitindo pareceres, inclusive para subsidiar o Chefe do Poder Executivo quanto à sanção ou veto;

V - desenvolver atividades de consultoria e assessoramento jurídicos para a Administração

Municipal, emitindo pareceres;

VI - manter contato com entidades públicas e privadas em assuntos inerentes à sua competência.

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

Presencial ou telefone.

7 COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO

Idosos e gestantes.

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

Através de processos administrativos.

SISTEMA DE CONTROLE INTERNO

1. CONTROLADORIA DO MUNICÍPIO

2. NOME COMPLETO DO(A) CONTROLADOR(A) DO(A) MUNICÍPIO: MOYZES PEIXOTTO

3. CONTATO

3.1 TELEFONE(S): (16) 3362 1187

3.2 ENDEREÇO(S): PAÇO MUNICIPAL (1º ANDAR)

Rua Episcopal, 1575 – Centro - São Carlos/SP

3.3 E-MAIL: controladoria@saocarlos.sp.gov.br

4 HORÁRIO DE ATENDIMENTO

4.3 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 8h às 17h

4.4 HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO: 8h às 17h

5 DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA CONTROLADORIA MUNICIPAL

I — realizar o controle contábil, financeiro, orçamentário, operacional e patrimonial das entidades da Administração Pública Municipal, quanto à legalidade, legitimidade, economicidade e razoabilidade;

II — fiscalizar e avaliar o cumprimento das metas previstas no Plano Plurianual do Município;

III — examinar as prestações de contas dos agentes da Administração Pública Municipal responsáveis por bens e valores pertencentes ou confiados à Fazenda Municipal;

IV — propor ao Chefe do Executivo a realização de bloqueios de transferência de recursos orçamentários quando detectadas irregularidades;

V — acompanhar e avaliar os resultados dos registros contábeis, dos atos e fatos relativos às despesas da Administração Pública Municipal, com vistas a elaboração da prestação de contas do Município;

VI — apurar denúncias formais, relativas a irregularidades ou ilegalidades praticadas em qualquer órgão ou entidade da Administração, dando ciência ao titular do Poder Executivo e ao titular do órgão ou autoridade equivalente a quem se subordina o autor do ato objeto da denúncia, sob pena de responsabilidade solidária;

VII — instaurar e processar as tomadas de contas especiais na forma da legislação em vigor, bem como designar as respectivas comissões especiais, quando necessário;

VIII — coordenar e executar a auditoria interna preventiva e de controle dos órgãos e entidades da Administração Direta do Município;

IX — prestar assessoramento ao Chefe do Poder Executivo nas matérias afetas às suas

competências;

X — desenvolver mecanismos de prevenção à corrupção;

XI — recepcionar todos os documentos encaminhados à Administração Direta pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo encaminhando às respectivas Secretarias;

XII — elaborar os relatórios periódicos de controle interno exigidos pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo;

XIII — editar normativas e instruções à Administração Pública Municipal e a seus órgãos nas matérias afetas às suas competências;

XIV — estabelecer métodos e procedimentos de controle a serem adotados pela Administração Pública Municipal para proteção de seu patrimônio e seus ativos;

XV — realizar estudos no sentido de estabelecer a confiabilidade e tempestividade dos registros e demonstrações orçamentárias, contábeis e financeiras, bem como de sua eficácia operacional;

XVI — realizar estudos e pesquisas sobre os pontos críticos do controle interno de responsabilidade dos administradores;

XVII — proceder vistorias in loco, requisições, inspeções e apurações de irregularidades nas matérias afetas às suas competências;

XVIII — analisar a evolução patrimonial dos agentes públicos municipais e propor ao Chefe do Poder Executivo Municipal a instauração de sindicância patrimonial ou, conforme o caso, processo administrativo disciplinar, caso haja fundado indício de enriquecimento ilícito ou de evolução patrimonial incompatível com os recursos e as disponibilidades informados na declaração patrimonial;

XIX - desempenhar outras atividades afins ao controle interno preventivo ou de auditoria pós realização de qualquer ato público.

5.1 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA CONTROLADORIA

Desempenhar ações relacionadas ao controle operacional, financeiro, patrimonial e de conformidade das atividades executadas pelo Município, através da fiscalização e da auditoria dos processos administrativos.

Cabe ao Controle Interno, ainda, dar suporte aos Tribunais de Contas e outros órgãos de fiscalização externa e, também, promover o controle e a participação da população, ao zelar pela transparência e o monitoramento do Portal da Informação da Prefeitura Municipal de São Carlos.

6 SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

Não se aplica

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Não se aplica

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Mediante atuação independente e autônoma, através do plano de ação anualmente elaborado ou, por provocação, quando demandas internas e externas que possam surgir e apontar para possíveis irregularidades e/ou ilegalidades nas ações dos agentes públicos, parceiros e terceiros, em geral, que prestam serviço ao Município.

7 COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO

Não há padrão de atendimento prioritário/sob demanda.

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

Não se aplica.

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Qualquer meio hábil de comunicação: Portal da Informação, e-mail institucional, telefone, presencialmente.

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Não se aplica/Diversos.

SISTEMA DE CONTROLE INTERNO

1. CORREGEDORIA DO MUNICÍPIO

2. NOME COMPLETO DO(A) CORREGEDOR(A) DO(A) MUNICÍPIO: GUILHERME CIRINO PICCHI SALGADO

3. CONTATO

3.1 TELEFONE(S): (16) 3362-1184

3.2 ENDEREÇO(S):

PAÇO MUNICIPAL (1º ANDAR)

Rua Episcopal, 1575 – Centro - São Carlos/SP

3.3 E-MAIL: corregedoria@saocarlos.sp.gov.br
corregedoria.saocarlos@gmail.com

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

4.1 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: Seg – Sex 8h às 12h – 13h às 17h

4.2 HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO: Seg – Sex 8h às 12h – 13h às 17h

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA CORREGEDORIA MUNICIPAL

- Coordenar e executar as atividades relativas à disciplina de servidores públicos da Administração Direta do Município;
- Propor a instauração de sindicância, processo administrativo disciplinar e tomada de contas especial, quando recomendável face à natureza da irregularidade detectada;
- Proceder vistorias in loco, requisições, inspeções e apurações de irregularidades nas matérias afetas as competências da Corregedoria.

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA CORREGEDORIA

Dirigir e coordenar a execução das atividades correcionais e disciplinares da Administração Pública Municipal.

6. SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

- Receber processos/denúncias/informações,
- Analisar os autos,
- Instruir processos,
- Ouvir as partes para garantir a ampla defesa e contraditório do servidor,
- Instaurar comissões,
- Executar as deliberações das comissões

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Não se aplica.

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Não se aplica.

7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO

Não se aplica.

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

Não se aplica.

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Não se aplica.

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Não se aplica.

SISTEMA DE CONTROLE INTERNO

1. OUVIDORIA DO MUNICÍPIO

2. NOME COMPLETO DO(A) OUVIDOR(A) MUNICIPAL: JULIANA KARINA NAVARI

2.1 NOME COMPLETO DOS(AS) COLABORADORES(AS) OUVIDORIA:

ADRIANA APARECIDA ANTUNES (ASSISTENTE ADMINISTRATIVA)

3. CONTATO

3.1 TELEFONE(S): 0800 770 1550

ENDEREÇO(S): PAÇO MUNICIPAL (1º ANDAR)

Rua Episcopal, 1575 – Centro - São Carlos/SP

3.2 E-MAIL: ouvidoria@saocarlos.sp.gov.br.

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

4.3 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: Seg – Sex 8h às 12h – 13h às 17h

4.4 HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO: Seg – Sex 8h às 12h – 13h às 17h

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA OUVIDORIA MUNICIPAL

Intermediar as relações entre os cidadãos que as demandam, promovendo a qualidade da comunicação entre eles e a formação de laços de confiança e colaboração mútua.

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA OUVIDORIA

I - receber reclamações relativas à prestação de serviços públicos em geral e à apuração do exercício negligente de cargo, de emprego ou de função na administração pública municipal;

II - coordenar e executar as atividades de atendimento, recepção, encaminhamento e resposta às questões formuladas pelos órgãos de controle externo, relacionadas à sua área de atuação;

III - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

6. SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

Gerar protocolos das demandas recebidas e encaminhá-los, após fazer o acompanhamento.

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Prazo legais.

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Atendimento telefônico, e-mail e formulário online.

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

Sistema de Ouvidoria – Portal do Cidadão

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Recebimento: Atendimento telefônico e formulário online/Portal do Cidadão.

Respostas: Sistema de Ouvidoria – Portal do Cidadão

SECRETARIA MUNICIPAL DA PESSOAL COM DEFICIÊNCIA E MOBILIDADE REDUZIDA

1. SECRETARIA MUNICIPAL DA PESSOAL COM DEFICIÊNCIA E MOBILIDADE REDUZIDA

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

2.1 NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) ADJUNTO(A): CARLOS AUGUSTO COLUSSI

3. CONTATO

3.1 TELEFONE(S): 3306 8523

3.2 ENDEREÇO(S): Avenida São Carlos, 1800 – Centro

3.3 E-MAIL: pcd@saocarlos.sp.gov.br

4 HORÁRIO DE ATENDIMENTO

4.3 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: Seg – Sex 8h às 17h

4.4 HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO: 8h às 17h

5 DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

Assegurar o pleno exercício dos direitos individuais e sociais das pessoas portadoras de deficiência e mobilidade reduzida; elaborar, acompanhar e orientar a execução, pela Administração Pública Municipal, de planos, programas e projetos para a integração da pessoa portadora de deficiência e mobilidade reduzida; atuar de modo integrado com as demais Secretarias Municipais com o intuito de garantir os valores básicos da igualdade de tratamento e oportunidade, da justiça social, do respeito à dignidade da pessoa humana, do bem-estar às pessoas portadoras de deficiência e mobilidade reduzida.

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

Expedição de Cartão Mais Acesso, Comodato de Equipamentos de Tecnologia Assistiva, orientação à Pessoa com Deficiência, serviços que propõem a inclusão da PCD, ações que estabelecem a defesa da PCD, acolhimento de Serviço Social, etc.

6 SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

Atendimento, acolhimento, entrevista ao usuário.

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

1 hora, dependendo da prestação do serviço solicitado.

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Presencial

7 COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO

Total prioridade à PCD e seus familiares.

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

10 minutos a partir do acolhimento presencial.

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Presencial, por telefone, e-mail e requerimento

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Sim.

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO REGIONAL

1. SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO REGIONAL

2. NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL: OSVALDO DE OLIVEIRA

2.1 NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) ADJUNTO(A): RITA DE CASSIA CAMARGO

3. CONTATO

3.1 TELEFONE(S): 3372 9389

3.2 ENDEREÇO(S): Rua Episcopal, 1529 – Centro - São Carlos/SP

3.3 E-MAIL: smar@saocarlos.sp.gov.br

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

4.3 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 8h às 17h

4.4 HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO: 9h às 16h

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

I - planejar e executar ações de descentralização administrativa em articulação com as diversas Secretarias Municipais;

II - monitorar o andamento e a qualidade na prestação de serviços públicos nas regiões do Município;

III - elaborar relatórios circunstanciados acerca das atividades desenvolvidas;

IV - constituir-se em instância regional de administração direta com âmbito intersetorial e territorial;

V - instituir mecanismos que democratizem a gestão pública e fortalecer as formas participativas que existam em âmbito regional;

VI - facilitar a articulação intersetorial dos diversos segmentos e serviços da Administração Municipal que operam na região;

VII - atuar como indutoras do desenvolvimento local, implementando políticas públicas a partir das vocações regionais e dos interesses manifestos pela população;

VIII - ampliar a oferta, agilizar e melhorar a qualidade dos serviços locais, a partir das diretrizes centrais;

IX - facilitar o acesso e imprimir transparência aos serviços públicos, tornando-os mais próximos dos cidadãos.

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

Interlocução direta com a população e instituições em cada região. Encaminhamentos para agilização dos serviços junto às demais Secretarias Municipais. Avaliação da qualidade dos serviços prestados pela Prefeitura Municipal de São Carlos. Elaboração de estratégias de desenvolvimento de acordo com características de cada região.

6. SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

Captação de demandas regionais junto a população e instituições. Análise de dados, formulação de propostas, ações e políticas públicas, com articulação junto às demais Secretarias Municipais. Acompanhar e avaliar os serviços públicos prestados.

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Permanente.

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Atendimento à população; reuniões e encaminhamentos junto às Secretarias Municipais e elaboração de relatórios circunstanciados.

7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO

Idosos, gestantes, pessoas com deficiência.

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

Até 10 minutos.

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Atendimento presencial, telefônico e por e-mail.

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

smar@saocarlos.sp.gov.br

SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA E ABASTECIMENTO

1. NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL: JEFERSON DIEGO ALVES MOREIRA

2. NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) ADJUNTO: CAIO BRUGGNER DE MELLO SOLCI

3. CONTATO

3.1 TELEFONE(S): (16) 3368 7051

3.2 ENDEREÇO: Rua Julião José dos Santos, nº 7, Vila Izabel

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

4.3 DESCRIÇÃO DESCRICÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

Estrutura Administrativa e Atribuições

I - coordenar, planejar, desenvolver e executar a política agrícola do Município, prestando assistência e apoio a produtores rurais;

II - controlar, coordenar e gerir o sistema de abastecimento e segurança alimentar;

III - realizar a vigilância e fiscalização sanitária dos produtos alimentícios e empresas comerciais de gêneros alimentares;

IV - coordenar, fomentar e desenvolver políticas de produção familiar de gêneros alimentícios;

V - criar, manter e conservar unidades, equipamentos e instalações para apoio e desenvolvimento da política agropecuária, agroindustrial e de abastecimento;

VI - apoiar, planejar, coordenar e executar programas de capacitação de agricultores e trabalhadores rurais;

VII - disponibilizar dados e informações de interesse público, no âmbito das atividades executadas pela Secretaria, para os munícipes, profissionais e estudantes que atuam junto às áreas de agricultura e abastecimento;

VIII - planejar, desenvolver, controlar e executar atividades de adequação, readequação e conservação de estradas rurais e servidões públicas municipais;

IX - coordenar, fomentar e desenvolver políticas de defesa e controle animal;

X – coordenar a política de preservação e manejo da fauna silvestre.

O Departamento de Abastecimento da Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento possui as seguintes atribuições:

I - executar a política de abastecimento definida pela Secretaria;

II - coordenar as ações relativas à alimentação escolar, em articulação com a Secretaria Municipal de Educação, e às hortas municipais, escolares e comunitárias;

III - planejar, apoiar e coordenar o funcionamento dos programas de segurança alimentar.

O Departamento de Agricultura da Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento possui as seguintes atribuições:

I - executar a política agrícola definida pela Secretaria;

II - executar políticas de produção familiar de gêneros alimentícios;

III - promover meios de facilitar a transferência de tecnologia aos produtores rurais;

IV - gerir o Serviço de Inspeção Municipal, de acordo com o disposto no ordenamento jurídico vigente;

V - colaborar com outros órgãos na defesa das condições higiênico-sanitárias de produtos alimentícios de origem animal e vegetal, destinados à comercialização.

O Departamento de Defesa e Controle Animal da Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento possui as seguintes atribuições:

I - executar a política de proteção animal e controle de zoonoses, de forma integrada à política de saúde, educação e meio ambiente do Município;

II - coordenar as ações de fiscalização do Canil Municipal e do Posto Zootécnico;

III - planejar, apoiar e coordenar o funcionamento do Centro de Vigilância Ambiental e Proteção Animal de São Carlos;

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

O Departamento de Gestão do Parque Ecológico da Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento possui as seguintes atribuições:

I - executar e Coordenar a Política de proteção aos animais silvestres de forma integrada às políticas de saúde, infraestrutura, educação e meio ambiente do Município; II - 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;

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

O Departamento de Estradas Rurais da Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento possui as seguintes atribuições:

I - atuar, em conjunto com a Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito, bem como com órgãos estaduais, federais, entidades e proprietários rurais, na conservação das estradas rurais do Município;

II - aplicar e fiscalizar a observância da legislação vigente e do programa municipal relacionados à adequação, readequação e conservação das estradas, respeitando a conservação da água, do solo e da legislação ambiental vigente;

III - manter as pontes rurais;

IV - planejar, desenvolver, controlar e executar atividades de adequação, readequação e conservação de estradas rurais e servidões públicas municipais;

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

Departamento de Abastecimento:

Alimentação Escolar: Responsável pela elaboração dos cardápios, aquisição e fornecimento dos gêneros alimentícios destinados as Unidades Escolares;

Banco Municipal de Alimentos: Responsável pela doação de gêneros alimentícios as Instituições Sócio-Assistenciais cadastradas;

Restaurantes Populares: Responsável pela elaboração dos cardápios, aquisição de gêneros alimentícios, manipulação, produção e distribuição dos alimentos e fornecimento das refeições nas Unidades dos Restaurantes Populares do município (RP São Carlos VIII, RP Cidade Aracy e RP Antenor Garcia).

Departamento de Agricultura:

Feiras Livres: Responsável pela implantação e execução das Feiras Livres da Agricultura Familiar no município de São Carlos (Feira do Santa Marta, Feira da Praça XV, Feira da Praça Brasil, Feira do Parque do Kartódromo, Feira Orgânica na baixada do Mercado e Feira da Avenida Grécia);

Serviço de Inspeção Municipal (S.I.M.): Responsável pela orientação, fiscalização e inspeção de empreendimentos de manipulação, processamento, fabricação e distribuição de produtos de origem animal;

Aquisições de produtos da Agricultura Familiar: Responsável pela execução dos programas governamentais de aquisição de alimentos da Agricultura Familiar no município de São Carlos (PMAIS – Programa Municipal de Agricultura de Interesse Social, PNAE – Programa Nacional de Alimentação Escolar, PAB – Programa Alimenta Brasil);

Comprovação técnica e econômica de exploração agrícola, pecuária, extrativista vegetal ou agroindustrial: Responsável pela realização das vistorias e elaboração de laudo técnico de processos de requerimento de isenção de IPTU (artigo 8º, parágrafo único, da Lei nº 13.692/2005 e alterações posteriores), de imóveis localizados no setor urbano e áreas urbanizadas, de acordo com a demanda dos interessados;

Avaliação e vistoria de propriedades rurais: Responsável pelas vistorias técnicas às propriedades rurais que requererem uma Certidão de Valor Venal Rural, junto à Secretaria

Municipal da Fazenda, de acordo com a demanda da Comissão Municipal de Avaliação de Bens Imóveis. As vistorias técnicas são realizadas por Engenheiro Agrônomo da SMAA/Departamento da Agricultura têm a finalidade de coletar dados e definir a classificação da capacidade de uso das terras, dando subsídios à “Comissão Municipal de Avaliação de Bens Imóveis”;

Extensão rural e orientação ao agricultor: O objetivo dos serviços de Extensão Rural é melhorar tecnicamente a qualidade da produção, por meio do aperfeiçoamento das atividades na cadeia produtiva, orientando a respeito dos mecanismos de acesso a recursos, serviços e renda, de forma sustentável.

Departamento de Defesa e Controle Animal:

Castrações: castração de cães e gatos, visando o controle populacional dos animais de estimação; Atendimento aos proprietários de animais, cadastrados no Mapa da Pobreza realizado pelo Município, interessados em castrar seus animais de estimação, seguido de esterilização e identificação desses animais.

Adoção: Adoção de animais de estimação é o processo de transferência de responsabilidade por um animal de estimação que anteriormente pertencia a outra parte, como uma pessoa, abrigo ou organização de resgate e após o resgate ou apreensão foi colocado para adoção responsável.

Denúncia de maus tratos: atendemos as denúncias feitas pela população acerca de maus tratos a animais, onde a fiscalização após averiguar aplica as medidas cabíveis.

Consulta médica: atendimento médico veterinário gratuito à população feita por clínica contratada por processo licitatório que atende a demanda de consultas e exames específicos.

Departamento de Gestão do Parque Ecológico:

Unidade do Parque Ecológico: Atendimento ao Público em geral, visitante do parque Ecológico; Atendimento as Escolas e Profissionais no programa de educação ambiental do Parque Ecológico; Execução de programas de conservação da fauna silvestre;

Departamento de Estradas Rurais:

Manutenção de Estradas Rurais Não Pavimentadas: Responsável pela execução de obras de Adequação, Readequação e Conservação das Estradas Rurais do município;

Manutenção de Vias Não Pavimentadas em áreas Urbanizada inseridas em área Rural: Responsável pela execução de obras de Adequação, Readequação e Conservação das vias dos condomínios e loteamentos de chácaras localizados em áreas urbanizadas inseridas nas áreas rurais;

Manutenção de Pontes Rurais: Responsável pela execução de obras de manutenção e conservação das pontes rurais do município.

6 SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Recebimento da demanda, análise da equipe técnica, ordenar por complexidade da situação, e resolução da demanda.

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Indeterminado, depende da complexidade, informado ao requerente durante o atendimento da demanda.

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Equipe técnica executora, juntamente com quadro de funcionários de acordo com demanda necessária.

7 COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO

7.1 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

Conforme avaliação e classificação pela equipe técnica.

7.2 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Telefone, e-mail, whatsapp, e presencial.

7.3 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Recebimento da demanda, análise da equipe técnica, ordenar por complexidade da situação, e resolução da demanda.

1. SECRETARIA MUNICIPAL DE CIDADANIA E ASSISTENCIA SOCIAL

2. NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL: RODOLFO HERNANE OMETTO

2.1 NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) ADJUNTO: INGRIDI IENCO CAZELLA

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 12h e das 13h 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 três 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: 14

Conselho Municipal da Comunidade Negra, Conselho Municipal dos Direitos da 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 utiliza 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 possuem 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, tem linhas 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 16 pessoas 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, com funcionamento ininterrupto.

- 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 ou vulnerabilidade: Acolhimento provisório para mulheres, acompanhadas ou não de seus filhos, em situação de vulnerabilidade ou violência doméstica e familiar, causadora de lesão, sofrimento físico, sexual, psicológico ou dano moral. Serviço articulado 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 mulheres em situação de violência com risco eminente de morte: 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 cogestão, 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 em ILPI: 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, com vivência de situações de violência e negligência,

em situação de rua e de abandono, com vínculos familiares fragilizados ou rompidos.

- **Republica para Idosos:** Moradia para idosos com 60 anos ou mais, independentes para a realização das atividades da vida diária, em situação de vulnerabilidade e risco social, com vínculos familiares fragilizados ou rompidos, sem acesso à moradia, inseridas no Cadastro Único, com renda de até 2 (dois) salários mínimos, com prioridade para beneficiários do BPC e aqueles em extrema pobreza, residentes no município há pelo menos 02 dois anos.

- **Residência Inclusiva:** Serviço de Acolhimento Institucional, para jovens acima de 18 anos e adultos até 59 anos com deficiência, em situação de dependência, que não disponham de condições de autossustentabilidade ou de retaguarda familiar, em sintonia com a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais. Tem o propósito de romper com a prática do isolamento, de mudança do paradigma de estruturação de serviços de acolhimento para pessoas com deficiência em áreas afastadas ou que não favoreçam o convívio comunitário. São residências adaptadas, com estrutura física adequada, localizadas em áreas residenciais na comunidade. Devem dispor de equipe especializada e metodologia adequada para prestar atendimento personalizado e qualificado, proporcionando cuidado e atenção às necessidades individuais e coletivas. Tem como finalidade propiciar a construção progressiva da autonomia e do protagonismo no desenvolvimento das atividades da vida diária, a participação social e comunitária e o fortalecimento dos vínculos familiares com vistas à reintegração e/ou convivência.

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 Itatiaia, CRAS São Carlos 8, CRAS Pacaembu, CRAS Santa Felícia, CRAS Jockey Clube e CRAS Santa Eudóxia); e PAIF Sede.

- Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos - Ofertado de forma direta nos Centros de Convivência e indireta 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, 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 e risco de morte: Casa Abrigo "Gravelina Lemes";
- Acolhimento Institucional para mulheres em situação de risco e vulnerabilidade: Casa de Apoio Feminina "Nossa Senhora Pietá";
- Acolhimento Institucional na modalidade Republica Para Idosos: Através do Termo de Parceria com a Caritas Diocesana;
- Acolhimento Institucional para deficientes na modalidade Residência Inclusiva: Através do Termo de Parceria com o Instituto Acorde;
- Acolhimento Institucional para pessoas idosas: através de Termo de Parceria com Cantinho Fraternal e Helena Dornfeld;
- Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora, executado através de equipe contratada pela SMCAS-PSE Alta Complexidade.
- Serviço de Alta Complexidade de Programa Apadrinhamento Afetivo através do Termo de Parceria com o Instituto Acorde; Através do Termo de Parceria com o Instituto Acorde;
- Acolhimento Institucional para pessoas em situação de rua: através de Termo de Parceria com Associação Comunidade Missionária Divina Misericórdia;
- Casa de Passagem Masculina "Reynaldo Bertolino Neto", execução através de Termo de Parceria com Associação Comunidade Missionária Divina Misericórdia;
- Casa de Passagem Feminina, execução através de Termo de Parceria com Associação Comunidade Missionária Divina Misericórdia;

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 pela Lei Municipal nº 21415/2023. 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 CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

1. SECRETARIA MUNICIPAL DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

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

2.1 NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) ADJUNTO: THAMIRIS CRISTINA COSTA BASILIO

3. CONTATO

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

3.2 ENDEREÇO: Rua Treze de Maio, 2272 – Centro/ São Carlos/SP

3.3 EMAIL: smcti@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: 8:30h às 11:30h e das 12h às 16:30h

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

I - estabelecer relacionamento entre o Poder Público e as instituições de tecnologia e inovação, compreendendo em especial as incubadoras, universidades, EMBRAPA, entre outros;

II - executar políticas e programas visando ao desenvolvimento científico, tecnológico e da inovação no Município;

III - acompanhar políticas e programas de apoio às pesquisas científicas e ao desenvolvimento de tecnologias necessárias à implementação de mecanismos institucionais de prospecção e monitoramento da evolução do progresso científico e tecnológico no Município, em especial em áreas de interesse estratégico para o desenvolvimento nacional;

IV - intensificar a transferência e a utilização de conhecimentos científicos e tecnológicos produzidos pelas universidades e instituições de pesquisa;

V - estabelecer metodologias de acompanhamento e avaliação da execução de políticas, programas, projetos e atividades, em sua área de atuação;

VI - contribuir para a boa articulação do Poder Público com as instituições de tecnologia e inovação;

VII - propor, subsidiar e acompanhar a formulação de políticas públicas orientadas para o desenvolvimento tecnológico e a inovação.

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

- Promover o desenvolvimento de programas e tecnologias inovadoras no Município;
- Apoiar programas, seminários e conferências na área de Tecnologia e Inovação;
- Promover a disseminação do conhecimento científico para escolas, alunos, professores e a população em geral;
- Promover sistemas de agregação e de banco de dados e informações e desenvolver projetos de geoprocessamento do Município;
- Fomentar adequação no uso de energias e consumo de água;
- Desenvolver São Carlos como “Cidade Inteligente e Sustentável”.

6. SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

6.1.1 - “ I CONFERÊNCIA DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO” - Estudo e avaliação das prioridades; Detalhamento da reunião e suas características principais: Aulas Magnas, Conferências Plenárias, Mesas Redondas.

6.1.2 - “ APOIO ÀS START-UPS “ - Avaliação e identificação das prioridades; Elaboração dos Termos de Referência; Licitação e Chamada Pública.

6.1.3 - “ PROMOÇÃO DE INSTITUTOS JUNIORS DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA” - Avaliação e identificação das prioridades; Elaboração dos Termos de Referência; Chamada Pública;

6.1.4 - “ PROJETO BIOTA SÃO CARLOS ” - Elaboração dos Termos de Referência; Análise Técnica do Projeto;

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

6.2.1 - “ I CONFERÊNCIA DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO” : 8 (oito) meses.

6.2.2 - “ APOIO ÀS START-UPS”: 12 (doze) meses.

6.2.3 - “ PROMOÇÃO DE INSTITUTOS JUNIORS DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA”: 6 (seis) meses.

6.2.4 - “ PROJETO BIOTA SÃO CARLOS”: 12 (doze) meses

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: AVALIAÇÃO E PARECERES:

6.3.1 - “ I CONFERÊNCIA DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO” : Conferência de Ciência, Tecnologia e Inovação

6.3.2 - “ APOIO ÀS START-UPS”: Chamada Pública; Análise dos projetos; Desembolso

6.3.3 - “ PROMOÇÃO DE INSTITUTOS JUNIORS DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA”:

Chamada Pública; Apoio Financeiro

7.COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO:

Universidades, Institutos de pesquisa, Professores.

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Máximo 07 dias

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Reuniões presenciais; reuniões virtuais; e-mails; telefone; mensagens whatsapp.

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Telefone, mensagens, e-mails, reuniões presenciais e/ou virtuais.

SECRETARIA MUNICIPAL DE COMUNICAÇÃO

1. SECRETARIA MUNICIPAL DE COMUNICAÇÃO

2. NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL: LEANDRO WEXELL SEVERO

2.1 NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) ADJUNTO: LUIS ANTONIO MARCON GARMENDIA

3. CONTATO

3.1. TELEFONE(S): (16) 3361 1012

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: 8h às 18h

5. DESCRIÇÃO

5.1. DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

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 implementação de programas informativos; coordenar, supervisionar, controlar e executar a publicidade da Administração Direta e Indireta; acompanhar e subsidiar 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

5.2. DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

DEPARTAMENTO DE IMPRENSA E DIVULGAÇÃO

- Divulga as ações da Administração direta e indireta de interesse público;
- Mantem contato com os veículos de comunicação;
- Produz notas e comunicados e realiza o agendamento de entrevistas do Prefeito e seus colaboradores

DEPARTAMENTO DE PUBLICIDADE E MARKETING:

- Planeja, cria e executa campanhas publicitárias em jornal, rádio e TV;
- Coordena os trabalhos de publicidade junto a agências de propaganda contratadas
- Controla material informativo publicitário de todos os órgãos da Administração Direta e Indireta;

- Elabora layouts conforme a padronização da comunicação visual definida pela Secretaria;
- Coordena a execução de impressão gráfica do material de informação institucional.

DEPARTAMENTO DE APOIO A EVENTOS OFICIAIS

- Planeja os eventos oficiais da Prefeitura Municipal de São Carlos
- Coordena junto as secretarias municipais os eventos oficiais do município
- Organiza e coordena o cerimonial oficial da Prefeitura Municipal.

DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO DIGITAL:

- Estabelece e estrutura as políticas institucionais de comunicação digital da Prefeitura Municipal de São Carlos
 - Articula e promove com as demais secretarias municipais o desenvolvimento de campanhas e materiais digitais de utilidade pública da Prefeitura de São Carlos;
 - Promove e acompanha pesquisas e estudos inerentes à otimização do serviço de comunicação digital da Prefeitura de São Carlos, com aferição de audiência e engajamento, responsividade, entre outros fins.

6. SERVIÇOS PRESTADOS

6.1.PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

Recebimento de demanda através do e-mail oficial da Secretaria, através de telefone ou de ofício. Após recebimento, é feita a distribuição da demanda ao Departamento responsável pelo serviço e/ou informação

6.2.PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O prazo para divulgação de eventos, campanhas, notícias, alertas e demais informações relevantes no Portal e nas redes sociais é relativo, alguns são imediatos, pois necessitam de urgência, enquanto outros podem levar algumas horas ou dias, pois dependem da apuração de fatos e informações com outras secretarias.

6.3.FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O serviço é prestado através de divulgação de releases para a imprensa, publicações em redes sociais oficiais, atualização de segunda a sexta do Portal da Prefeitura e acompanhamento de veículos de imprensa. Também são usados outros veículos de divulgação para veiculação de campanhas de marketing, como outdoors, jornais, sites, carro de som, panfletos, rádio e televisão.

7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO:

A prioridade de atendimento é relacionada à utilidade e à urgência do que será informado, priorizando informes referentes a saúde, educação, trânsito e serviços públicos de relevância.

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Não há tempo de espera. O prazo para divulgação de eventos, campanhas, notícias, alertas e demais informações relevantes no Portal e nas redes sociais é relativo, alguns são imediatos, pois necessitam de urgência, enquanto outros podem levar algumas horas ou dias, pois dependem da apuração de fatos e informações com outras secretarias.

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

O serviço é prestado através de divulgação de releases para a imprensa, publicações em redes sociais oficiais, atualização de segunda a sexta do Portal da Prefeitura e acompanhamento de veículos de imprensa. Também são usados outros veículos de divulgação para veiculação de campanhas de marketing, como outdoors, jornais, sites, carro de som, panfletos, rádio e televisão.

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

O recebimento e a resposta são feitos através do e-mail oficial e do telefone da secretaria, bem como por meio de encaminhamento de ofícios.

SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

1. SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

2. NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL: ANDERSON ROGÉRIO FERRARES

2.1 NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) ADJUNTO: RAFAEL SANTUCCI PARISE BARBERIS

3. CONTATO

3.1 TELEFONE(S): Secretaria - (16) 3362-1031 - Ramais: 1188, 1038 e 1035

Centro de desenvolvimento das Industrias Nascentes – CEDIN: (16) 3361 4152

3.2 ENDEREÇO(S): Secretaria: Rua Episcopal, 1575 – Centro (2º andar)

CEDIN: Rua Santos Dumont, 800 – Vila Marina - São Carlos/SP

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

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

4.1 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 8h às 17h

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

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

Planejar e executar os programas e atividades concernetes ao desenvolvimento econômico local e regional.

Estimular o desenvolvimento da economia local e ampliar sua inserção no plano regional, com objetivo de maximizar a renda real e a massa salarial dos trabalhadores, por meio da ampliação da capacidade competitiva da produção industrial, do aumento do nível do emprego.

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

Acessoria em planejamento, atendimento e prospecção de empreendimentos.

6. SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

Indefinido.

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Indefinido.

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Assessoramento.

7 COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO:

Não se aplica.

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Não se aplica.

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Não se aplica.

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Presencial, e-mail e/ou telefone.

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

1. SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

2. NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL: PAULA TAYSSA KNOFF

2.1 NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) ADJUNTO: RAFAELA MARCHETTI

3. CONTATO

3.1 TELEFONE(S): (16) 3373 3222

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: 7h30 às 19h

4.2 HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO: 8h às 12h e das 14h às 18h

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

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; Planejar, desenvolver, executar, controlar e avaliar a política educacional no município.

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

Organização da rede municipal de educação de São Carlos.

6. SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

Planejamento Educacional.

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Contínuo.

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Educação nas escolas municipal e administrativo da SME.

7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO:

Observadas conforme legislação.

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Depende do serviço.

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Telefone, WhatsApp, requerimentos físicos, etc.

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Pode ser feito nas escolas, na SME e na PMSC.

SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTE E CULTURA

1. SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTE E CULTURA

2. NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL: FERNANDO HENRIQUE DA SILVA CARVALHO

2.1 NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) ADJUNTO: CARLOS ALBERTO CAROMANO

3. CONTATO

3.1 TELEFONE(S): (16) 3372-1020/ 3372-6500/ 3374-3270

3.2 ENDEREÇO: Rua Episcopal, 1529

3.3 EMAIL: esportes@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 12h e das 13h às 17h

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

I - Planejar, organizar, coorddenar, orientar, executar, controlar e fiscalizar as atividades relativas ao desporto ao lazer e à cultura;

II - pesquisar, orientar, apoiar e desenvolver a educação física, o desportyo, a recreação e o lazer, estimulando essas práticas com vistas à expansão potencial existente;

III - coordenar os agentes envolvidos no desenvolvimento de práticas esportivas formais e não formais do Município;

IV - gerenciar a infraestrutura e proteger o patrimônio esportivo e cultural;

V - organizar campeonatos, torneios, competições e encontros esportivos de interesse público;

VI - prpor e gerir convênios com órgãos, entidades e municípios, em atividades relativas ao desposto ao lazer e à cultura;

VII - coordenar a política pública de cultura do Município

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

Organização esportiva e cultural do Município de São Carlos.

6. SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

Conforme solicitado.

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Depende do tipo de Serviço

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Contratação direta, ata de registro de preços e licitação.

7.COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO:

Sempre com agilidade.

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

30 dias

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Inicialmente telefone e e-mail.

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Telefone/e-mail, no máximo em 10 dias

SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA

1. SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA

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

2.1 NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) ADJUNTO: QUEREN BRUNA LEAL DOS SANTOS PEREIRA

3. CONTATO

3.1 TELEFONE(S): (16) 3362-1045

3.2 ENDEREÇO(S): Rua Episcopal, 1575, 3º andar

3.3 EMAIL: fazenda@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 12h - 14h às 18h

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

I - executar o orçamento;

II - controlar e administrar os bens móveis municipais;

III - gerenciar o processamento e a execução da despesa;

IV - organizar e manter a escrituração e o controle da documentação contábil;

V - coordenar as atividades de processamento da despesa e de sua contabilização;

VI - coordenar a execução das atividades relacionadas com os serviços de tesouraria da Prefeitura Municipal;

VII - elaborar a programação financeira, de acordo com as previsões de despesa e de receita;

VIII - organizar e manter a escrituração contábil, elaborando balanços, balancetes e demonstrativos exigidos pela legislação;

IX - programar e efetuar as compras de bens e serviços de uso continuado, bem como a manutenção dos níveis de estoque dos itens de almoxarifado;

X - planejar e controlar as atividades de licitações;

XI - efetuar todas as compras da Administração Municipal e prestar apoio à Comissão Permanente de Licitação.

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

- Elaboração de Empenhos, Liquidações e Ordens de Pagamento;

- Elaboração de Autorização de Fornecimento para bens e serviços;

- Elaboração de Procedimentos Licitatórios;

- Elaboração e controle de bens móveis;
- Controle do almoxarifado central;
- Realização de transferências e pagamentos bancários.

6. SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

Conferência de documentação, controle do objeto, cumprimento de prazos administrativos e judiciais, execução do pagamento.

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Variável em função da complexidade e da quantidade envolvida.

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Presencial.

7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO:

Não há. Atendimento ao cliente interno e fornecedores externos.

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Variável em função da complexidade e da quantidade envolvida.

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Por e-mail e telefone.

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Através da tramitação de processos administrativos, na maioria dos casos, com suporte por e-mail e telefone.

SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO DE PESSOAS

1. SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO DE PESSOAS

2. NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL: ANA BEATRIZ SODELLI

2.1 NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) ADJUNTO: JOÃO CARLOS DE OLIVEIRA

3. CONTATO

3.1 TELEFONE(S): (16) 3362 1400

3.2 ENDEREÇO(S):

Rua Episcopal, 1575 – Centro – PAÇO MUNICIPAL – Subsolo

Seção de Atendimento (3362-1400)

Seção de Recrutamento e Seleção de Servidores (3362-1413)

Seção de Recrutamento, Seleção e Gestão de Terceiros (3362-1427)

Seção de Gerenciamento da Vida Funcional do Servidor (3362-1420)

Rua Episcopal, 1575 – Centro – PAÇO MUNICIPAL – 1º andar

Gabinete da Secretária (3362-1423)

Seção de Benefícios (3362-1406)

Seção de Instrução de Processo Trabalhista e Ressarcimento (3362-1411)

Seção de Processamento de Folha de Pagamento (3362-1414)

Seção de Controle e Registro de Pessoal (3362-1401)

Seção de Pagamento e Rescisões (3362-1402)

Seção de Apoio Contábil (3362-1403)

Rua Episcopal, 1568 – Centro

Seção de Recadastramento e Arquivo (3307-4743)

Rua Major José Inácio, 1862– Centro – PAÇO MUNICIPAL

Seção de Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (3419-1211)

Seção de Acompanhamento de Saúde do Servidor (3376-1366)

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: 9h às 17h

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

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.

A SEÇÃO DE ATENDIMENTO da Secretaria Municipal de Gestão de Pessoas possui as seguintes atribuições:

- I - receber e encaminhar processos interna e externamente;
- II - receber e encaminhar ofícios de outros órgãos para o Gabinete, Departamentos e Seções da Secretaria;
- III - entregar contracheques aos aposentados e pensionistas da Prefeitura;
- IV - atender e orientar os servidores públicos municipais para esclarecimentos de dúvidas, preenchimento de requerimentos diversos, entrega ou recebimentos de documentos, impressão de segunda via de contracheques;
- V - arquivar comprovantes dos requerimentos protocolados pelos servidores ou pelos órgãos externos e internos;
- VI - realizar demais procedimentos pertinentes à área;
- VII - apoiar os eventos da Secretaria;
- VIII - acompanhar a legislação pertinente à área.

O DEPARTAMENTO DE PESSOAL da Secretaria Municipal de Gestão de Pessoas possui as seguintes atribuições:

- I - coordenar e promover ações relacionadas à administração de pessoal;
- II - promover a gestão do sistema de folha de pagamento;
- III - coordenar as ações relacionadas aos processos de cadastro, admissão, vantagens pessoais, desligamentos, aposentadorias e pensões;
- IV - gerir as informações relacionadas à administração de ativos e inativos;
- V - coordenar estudos para projeções de folha de pagamento;
- VI - elaborar ações para implementação e revisão de planos de carreira, conjuntamente com o Departamento de Coordenação da Carreira;
- VII - promover estudos para subsidiar decisões no âmbito das relações trabalhistas;
- VIII - coordenar o contato com as instituições bancárias, sindicatos e empresas para procedimentos de pagamentos, convênios e consignações em folha de pagamento;
- IX - acompanhar a legislação pertinente à área.

A Seção de Controle e Registro de Pessoal do Departamento de Pessoal possui as seguintes atribuições:

- I - organizar e manter atualizada a respectiva documentação da área;

- II - coordenar o processo de recebimento, separação e distribuição de holerites;
- III - executar o cadastro, o registro e a atualização da situação funcional do servidor;
- IV - consolidar os dados relacionados à frequência dos servidores, efetuando o controle do envio e retorno dos relatórios de ponto, bem como de férias;
- V - emitir certidões de tempo de serviço, declarações e demais documentos pertinentes;
- VI - controlar e elaborar contratos temporários de trabalho e aditamentos, quanto a prazos de vencimento e prorrogações, mantendo permanente contato com as respectivas unidades de lotação;
- VII - instruir processos com dados constantes dos assentamentos funcionais;
- VIII - realizar demais procedimentos pertinentes à área;
- IX - apoiar os eventos da Secretaria;
- X - acompanhar a legislação pertinente à área.

A Seção de Processamento de Folha de Pagamento do Departamento de Pessoal possui as seguintes atribuições:

- I - apoiar o atendimento ao servidor quanto aos eventos da folha de pagamento;
- II - realizar a inclusão de novos contratados no sistema de folha de pagamento;
- III - realizar a inclusão de benefícios, vantagens, pensões alimentícias, aposentadorias e outras;
- IV - alimentar a base de dados para a elaboração da folha do mês;
- V - gerar todos os relatórios necessários ao provimento e fechamento da folha de pagamento dos servidores;
- VI - analisar a folha de pagamento e responsabilizar-se pelas suas alterações;
- VII - analisar e incluir dados referentes à folha suplementar;
- VIII - acompanhar e efetuar as alterações necessárias relacionadas à estrutura de cargos, empregos e respectivos quantitativos, por determinação legal;
- IX - realizar revisão e, quando necessário, ajustes dos parâmetros da folha de pagamento;
- X - realizar procedimentos de consignados que refletem em folha de pagamento;
- XI - emitir relatórios gerenciais e outros para apoio às unidades;
- XII - realizar demais procedimentos pertinentes à área;
- XIII - apoiar os eventos da Secretaria;
- XIV - acompanhar a legislação pertinente à área.

A Seção de Pagamentos e Rescisões do Departamento de Pessoal possui as seguintes atribuições:

- I - solicitar informações das unidades externas e internas, reunindo todas as informações e documentos constantes dos arquivos ativo e inativo, visando a instrução de processos trabalhistas;
- II - instruir procedimentos para ressarcimento ao erário público ou ao servidores públicos municipais da Administração Direta;

III - promover acordos com os servidores ativos para quitação de dívida oriunda de pagamentos indevidos, em conformidade com a legislação;

IV - realizar demais procedimentos pertinentes à área;

V - apoiar os eventos da Secretaria;

VI - acompanhar a legislação pertinente à área.

A Seção de Instrução de Processos Trabalhistas e de Ressarcimento do Departamento de Pessoal possui as seguintes atribuições:

I - solicitar informações das unidades externas e internas, reunindo todas as informações e documentos constantes dos arquivos ativo e inativo, visando a instrução de processos trabalhistas de servidores públicos municipais da Administração Direta;

II - instruir procedimentos para ressarcimento ao erário público ou aos servidores públicos municipais da Administração Direta;

III - promover acordos com os servidores ativos para quitação de dívida oriunda de pagamentos indevidos, em conformidade com a legislação;

IV - apoiar os eventos da Secretaria;

V - acompanhar a legislação pertinente à área.

A Seção de Recadastramento e Arquivo do Departamento de Pessoal possui as seguintes atribuições:

I - coordenar o funcionamento do sistema de arquivos ativo e inativo visando a gestão, o acesso e a organização dos documentos do Departamento de Pessoal;

II - orientar a execução e promover a integração e o aperfeiçoamento das atividades dos arquivos;

III - manter atualizado o cadastro de processos;

IV - definir requisitos, padrões, normas e procedimentos arquivísticos, a fim de garantir sua consistência, segurança e confiabilidade;

V - prestar atendimento interno quando da solicitação de documentação pertencente à Seção;

VI - auxiliar nos cadastros diversos quando necessário, dando suporte às seções do Departamento de Pessoal;

VII - realizar demais procedimentos pertinentes à área;

VIII - apoiar os eventos da Secretaria;

IX - acompanhar a legislação pertinente à área.

O DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO E QUALIDADE DE VIDA da Secretaria Municipal de Gestão de Pessoas possui as seguintes atribuições:

I - promover o acompanhamento funcional e social do servidor, desenvolvendo programas para integração, adaptação e formação de grupos de apoio;

II - coordenar e orientar ações na área de medicina e segurança do trabalho e atendimento ambulatorial ao servidor;

III - coordenar as ações relacionadas a treinamentos, benefícios, afastamentos, aposentadorias e pensões;

IV - acompanhar a legislação pertinente à área.

A Seção de Acompanhamento de Saúde do Servidor do Departamento de Desenvolvimento e Qualidade de Vida possui as seguintes atribuições:

I - analisar e instruir processos de solicitação de licença do servidor para tratamento de saúde de pais, filhos e cônjuge, realizando visitas domiciliares quando necessário;

II - analisar e cadastrar licença maternidade e respectiva prorrogação;

III - analisar e cadastrar atestado médico e demais procedimentos necessários;

IV - promover acompanhamento de saúde do servidor por equipe multidisciplinar médica, psicológica e assistência social e dar os encaminhamentos necessários;

V - formar e coordenar grupos de acompanhamento de saúde do servidor e outros;

VI - promover programas de saúde e qualidade de vida do servidor;

VII - emitir relatórios, pareceres e realizar demais procedimentos pertinentes à área;

VIII - fazer visita domiciliar quando necessário, visando a saúde do servidor;

IX - cumprir as exigências e os prazos do e-social;

X - apoiar os eventos da Secretaria;

XI - acompanhar e cumprir a legislação pertinente à área.

A Seção de Benefícios do Departamento de Desenvolvimento e Qualidade de Vida possui as seguintes atribuições:

I - coordenar a instrução de processos referentes à concessão de vale transporte, auxílio transporte, triênio, afastamentos com ou sem prejuízo dos vencimentos, cesta básica, ticket refeição, abono de faltas e outros benefícios;

II - manter e atualizar o cadastro dos servidores para fins de concessão de vale transporte, auxílio transporte e outros;

III - analisar projeções de contratações e desligamentos para fins de aquisição de vale transporte e outros benefícios;

IV - desenvolver relatórios para concessão de vales transporte e outros benefícios;

V - coordenar a distribuição de vales transportes por servidor;

VI - apurar tempo de serviço e sua averbação para fins de concessão de vantagens previstas em lei;

VII - realizar demais procedimentos pertinentes à área;

VIII - apoiar os eventos da Secretaria;

IX - acompanhar a legislação pertinente à área.

O DEPARTAMENTO DE COORDENAÇÃO DA CARREIRA da Secretaria Municipal de Gestão de Pessoas possui as seguintes atribuições:

I - coordenar o processo de recrutamento e seleção de pessoal, considerando os princípios de

racionalização, qualidade e produtividade do serviço público;

II - promover estudos para implementação e revisão de plano de carreira;

III - desenvolver estudos para a avaliação de desempenho, capacitação e desenvolvimento do servidor;

IV - promover estudos para dimensionamento de pessoal, extinção, criação e transformação de cargos e empregos;

V - propor e administrar acordos ou convênios para contratação de estagiários, menor aprendiz e outras formas de contrato;

VI - propor e administrar acordos, convênios e contratos com empresas ou instituições para prestação de serviços inerentes à área;

VII - acompanhar a legislação pertinente à área.

A Seção de Recrutamento e Seleção de Servidores do Departamento de Coordenação da Carreira possui as seguintes atribuições:

I - coordenar processos relacionados à contratação de pessoal;

II - apoiar estudos para redimensionamento de pessoal nas diversas unidades;

III - promover concursos públicos que tenham como pressupostos a transparência e a objetividade dos processos de seleção;

IV - promover processos seletivos para a contratação temporária de pessoal;

V - supervisionar e executar as atividades relacionadas ao recrutamento e seleção de servidores;

VI - executar o processo de convocação, contratação, reintegração e admissão de pessoal;

VII - desenvolver e gerenciar o sistema de arquivo da área, com métodos que viabilizem a recuperação das informações para consulta dos usuários, o atendimento aos órgãos auditores e outros;

VIII - providenciar a publicação de todos os atos relacionados à contratação de pessoal;

IX - elaborar a prestação de contas anual afeta a sua área de atuação;

X - realizar demais procedimentos pertinentes à área;

XI - apoiar os eventos da Secretaria;

XII - acompanhar a legislação pertinente à área.

A Seção de Recrutamento, Seleção e Gestão de Terceiros do Departamento de Coordenação da Carreira possui as seguintes atribuições:

I - coordenar processos relacionados à contratação de estagiários, aprendizes e outros;

II - supervisionar e executar as atividades relacionadas ao recrutamento e convocação de estagiários, aprendizes, voluntários e outros;

III - executar o processo de contratação de estagiários;

IV - coordenar e acompanhar convênios e acordos firmados com instituições de ensino, empresas e outros órgãos, na sua área de atuação;

V - desenvolver e executar o sistema de arquivo da área, com métodos que viabilizem a

recuperação das informações para consulta dos usuários, atendimento aos órgãos auditores e outros;

VI - providenciar a publicação de todos os atos relacionados à contratação remunerada de estagiários;

VII - elaborar as prestações de contas relacionadas às contratações da área;

VIII - manter registros e acompanhar, conjuntamente com as chefias responsáveis, o desempenho de aprendizes, estagiários e outros;

IX - efetuar a indicação de recursos para as contratações da área, em conjunto com as unidades solicitantes;

X - realizar demais procedimentos pertinentes à área;

XI - apoiar os eventos da Secretaria;

XII - acompanhar a legislação pertinente à área.

A Seção de Gerenciamento da Vida Funcional do Servidor do Departamento de Coordenação da Carreira possui as seguintes atribuições:

I - executar o sistema de avaliação de desempenho em período probatório, para a obtenção da estabilidade;

II - instruir processos de cessão de servidores para órgãos externos;

III - apoiar programas de integração e acolhimento de servidores;

IV - executar o sistema de avaliação visando a evolução funcional dos servidores nos termos da legislação vigente para a manutenção da eficiência dos serviços públicos;

V - realizar levantamentos e promover programas de treinamento e capacitação de servidores, em articulação com a Escola Municipal de Governo e outras entidades, visando à qualificação do servidor para melhoria do serviço público;

VI - analisar situações individuais e coletivas de trabalho que envolvam problemas entre servidores, chefias e usuários dos serviços;

VII - aplicar advertências e suspensões determinadas pela Secretaria;

VIII - realizar entrevistas para realocação, transferência, desligamento de pessoal e demais procedimentos pertinentes;

IX - realizar demais procedimentos pertinentes à área;

X - apoiar os eventos da Secretaria;

XI - acompanhar a legislação pertinente à área

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

“[...]”

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, e-mails 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 ou indeferimento do requerimento em questão, o servidor é contatado através do próprio requerimento, e-mail, 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

2. NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL: LUCAS FERREIRA LEÃO

2.1 NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) ADJUNTO: PAULA REGINA CORSSO

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: governo@saocarlos.sp.gov.br

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

4.1 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 8h às 18h

4.2 HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO: Por tratar-se de uma Secretaria meio, não presta atendimento direto ao público, apenas despachos internos.

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

A Secretaria Municipal de Governo tem o papel de coordenar o planejamento estratégico do Município e gerir a implementação das Políticas Públicas com a definição de prioridades e avaliação das ações da Prefeitura. É responsável também pelo controle e expedição de atos oficiais e pela ramitação dos processos administrativos, além de acompanhar e fortalecer o relacionamento da Prefeitura com as entidades do Terceiro Setor e com demais Entes Federados (Estado e União).

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

I - coordenar a formulação do planejamento estratégico municipal;

II - coordenar e gerir os sistemas de planejamento e orçamento municipais;

III - elaborar, acompanhar e avaliar o plano plurianual de investimentos, a lei de diretrizes orçamentárias e os orçamentos anuais;

IV - viabilizar novas fontes de recursos para os planos de governo;

V - definir, implementar, coordenar e executar políticas públicas em tecnologia da informação da Administração Direta e Indireta;

VI - propor e implantar novos modelos e padrões de gerenciamento dos recursos municipais;

- VII - avaliar o impacto socioeconômico das políticas e programas do governo municipal e elaborar estudos especiais para a reformulação de políticas;
- VIII - coordenar a implementação da infraestrutura em tecnologia da informação da Administração Direta e Indireta;
- IX - coordenar a tramitação e controle de processos administrativos;
- X - acompanhar as relações com o terceiro setor e com os governos federal e estadual;
- XI – coordenar a expedição, publicação e registro de atos oficiais, e a tramitação e controle de processos administrativos;
- XII - coordenar as relações com o terceiro setor e controlar e acompanhar as relações com os governos federal e estadual;
- XIII – coordenar as ações das demais Secretarias Municipais direcionando suas ações para uma atuação conjunta;
- XIV – executar a governança institucional fornecendo as diretrizes para implementação de políticas públicas no Município.

6. SERVIÇOS PRESTADOS

A Secretaria não presta Serviços ao Cidadão. Apenas despachos internos.

6.1 - PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO: Não se aplica

6.2 - PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: Não se aplica

6.3 - FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: Não se aplica

7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

A Secretaria não presta Serviços ao Cidadão. Apenas despachos internos.

7.1 - PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO: Não se aplica

7.2 - PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO: Não se aplica

7.3 - MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS: Não se aplica

7.4 - PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS: Não se aplica

SECRETARIA MUNICIPAL DE HABITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

1. SECRETARIA MUNICIPAL DE HABITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

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

2.1 NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) ADJUNTO(A): ANDRÉ LUIS FIORENTINO

3. CONTATO

3.1 TELEFONE(S): (16) 3362 1062

3.2 ENDEREÇO: Avenida Comendador Alfredo Maffei, 3055 – Centro – São Carlos – SP – CEP 13561-270.

3.3 MAIL: 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

I - 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;

II - promover e acompanhar o desenvolvimento urbano, cumprindo e fazendo cumprir o estatuído no Plano Diretor;

III - realizar o licenciamento e a fiscalização de obras particulares, de posturas municipais e ambientais;

IV - examinar e controlar pedidos de construção, reforma, reconstrução e modificação de projetos aprovados;

V - controlar e administrar os bens imóveis municipais;

VI - gerir a legislação construtiva, urbanística e de posturas, abrangendo sua concepção, implementação, monitoramento e a fiscalização do seu cumprimento;

VII - 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;

VIII - gerir bancos de dados físico-territoriais do Município, envolvendo os registros de imóveis e do sistema de circulação;

IX - gerir atividades, projetos, operações urbanas e a reestruturação e revitalização dos espaços públicos;

X - 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 E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

1. SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

2. **NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL:** JOSÉ WAMBERTO ZANQUIM JUNIOR

2.1 **NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) ADJUNTO(A):** ROBSON CARNICER PARZANES

3. CONTATO

3.1 **TELEFONE(S):** (16) 3413 2979 16- 33621000- Ramais: 1267 (recepção)/ 1268 (gabinete)/ 1269 e 1270 (Departamentos)

3.2 **ENDEREÇO:** Avenida Comendador Alfredo Maffei, 3055- Jardim Ricetti

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

4 HORÁRIO DE ATENDIMENTO

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

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

5 DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

- I. Fomentar, desenvolver, executar e avaliar as políticas municipais de proteção ao meio ambiente e de energias renováveis;
- II. Incentivar, promover e realizar estudos sobre o meio ambiente difundindo seus resultados;
- III. Estabelecer critérios visando a otimização da ação de defesa do Meio Ambiente.
- IV. Desenvolver políticas públicas e diretrizes para a gestão integrada e o gerenciamento ambientalmente adequado dos resíduos sólidos do Município.

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

- Realizar análises técnicas e emissões de autorizações e pareceres com recomendações de manejo da vegetação urbana;
- Acompanhar o cumprimento de compensações ambientais no tocante ao manejo da vegetação urbana, dentro de sua competência;
- Atuar em conjunto com a Secretaria Municipal de Serviços Públicos e demais secretarias envolvidas nas ações de planejamento, fiscalização, plantio e manejo de árvores;
- Realizar análises técnicas e emissões de diretrizes ambientais para o uso e ocupação do território do Município;
- Realizar análises técnicas e emissões de pareceres e manifestações ambientais abrangendo a avaliação dos impactos ambientais de empreendimentos, projetos e atividades efetiva ou potencialmente degradadores do meio ambiente;

- Atender ao público, por telefone, por e-mail e presencialmente, para eventual resolução de dúvidas, recebimento de solicitações e fornecimento de orientações, referentes aos serviços realizados pelo Departamento;
- Realizar cursos, capacitações, programas e demais eventos relacionados à Educação Ambiental junto à comunidade, inclusive escolar;
- Elaborar materiais educativos e/ou informativos com o intuito de informar e orientar a população sobre questões ambientais relevantes;
- Centralizar e fornecer diversas informações ambientais relativas ao município, disponibilizando-as para a população seja através do site da Prefeitura como também através de solicitação direta da população;
- Informações sobre o Conselho Gestor de Educação Ambiental – CGEA;
- Elaborar projetos arquitetônicos, conforme demanda da Prefeitura, a fim de colaborar com a qualificação dos espaços públicos através da implementação de construções sustentáveis e integradas ao meio ambiente;
- Fiscalizar Parques Urbanos e orientar a execução dos aspectos ambientais de cada um deles;
- Operacionalizar as ações e metas do Plano Municipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos e articular ações com diferentes atores envolvidos na gestão e gerenciamento de resíduos sólidos.

6 SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

- Levantamento de demandas para proposta e construção de planos e projetos referentes à área de atuação;
- Reuniões com os envolvidos a partir das demandas levantadas;
- Reuniões mensais com os Conselhos geridos por essa Secretaria COMDEMA e CGEA;
- Análise dos processos;
- Emissão de comunicados para atendimento à legislação vigente no que se refere à aprovação de aspectos ambientais analisados dentro dos processos;
- Emissão de manifestações e certidões ambientais.

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O prazo apresentado é de acordo com a demanda de cada Departamento, sendo no máximo 30 dias para a finalização de avaliações técnicas

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: AVALIAÇÃO E PARECERES:

Realização de reuniões, participação em espaços de representação pública, tramitação de processos, respostas a ofícios e processos.

7 COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO:

Atendimento por ordem de recebimento da demanda, priorizando-se prazos judiciais, demandas oriundas do Ministério Público e requerimentos/indicações de vereadores e riscos eminentes de queda de árvores.

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Presencialmente os munícipes são atendidos imediatamente, já os processos administrativos seguem a ordem de entrada com análise em até 30 dias.

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Através dos processos, ofícios e comunicados oficiais emitidos pela Secretaria.

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Via e-mail, processos administrativos e ofícios.

SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS PÚBLICAS

1. SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS PÚBLICAS

2. NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL: LEONARDO LAZARO SILVA

2.1 NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) ADJUNTO(A): ARTUR MOREIRA COTRIM

3. CONTATO

3.1 TELEFONE(S): (16) 3362 1287 e (16) 3362 1291

3.2 ENDEREÇO: Av. Comendador Alfredo Maffei, nº 3055 Centro

3.3 EMAIL: obras@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 12h e das 14h às 18h

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

Planejar, desenvolver, controlar e executar as atividades inerentes à construção de obras públicas, como edificações, abertura e pavimentação de vias públicas, pontes e viadutos.

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

O Departamento de Gestão de Obras Públicas da Secretaria Municipal de Obras Públicas possui as seguintes atribuições:

I - executar a gestão do cumprimento dos contratos celebrados para execução de obras e instalações públicas;

II - auxiliar na instrução de processos licitatórios, em conjunto com os demais Departamentos da Secretaria;

III - auxiliar na gestão dos convênios do Município para execução de projetos ou obras públicas.

O Departamento de Fiscalização de Obras Públicas da Secretaria Municipal de Obras Públicas possui as seguintes atribuições:

I - executar a fiscalização do cumprimento dos contratos celebrados para execução de obras e instalações públicas;

II - auxiliar na instrução de processos licitatórios, em conjunto com os demais Departamentos da Secretaria;

III - assegurar o acompanhamento e fiscalização do processo de execução de obras públicas.

O Departamento de Obras de Edificações da Secretaria Municipal de Obras Públicas possui as seguintes atribuições:

- I - programar, orientar e organizar os projetos de obras de edificações, bem como o cronograma de sua execução;
- II - supervisionar e fiscalizar a elaboração de projetos e obras de edificações, a manutenção e conservação de prédios, instalações e equipamentos públicos;
- III - revisar e organizar documentação técnica para abertura de processos licitatórios.

O Departamento de Obras Viárias da Secretaria Municipal de Obras Públicas possui as seguintes atribuições:

- I - programar, orientar e organizar os projetos de obras viárias, pontes e viadutos, bem como o cronograma de sua execução;
- II - coordenar a execução das obras viárias, pontes e viadutos, de competência da Prefeitura;
- III - manter contatos com outros órgãos públicos da União e do Estado, bem como com Municípios vizinhos, no sentido de programar e planejar as obras viárias, tendo como princípio a racionalidade e a economicidade.

O Departamento Administrativo e Financeiro da Secretaria Municipal de Obras Públicas possui as seguintes atribuições:

- I - realizar o planejamento das atividades previstas na lei de diretrizes orçamentárias e no plano plurianual da Secretaria;
- II - acompanhar a elaboração e controlar a execução do orçamento anual da Secretaria;
- III - supervisionar as atividades contábeis;
- IV - planejar, coordenar e estabelecer rotinas de execução das atividades desenvolvidas nas unidades vinculadas ao Departamento.

6 SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

A Secretaria Municipal de Obras Públicas atende as demandas apresentadas pela Prefeitura Municipal, através das Secretarias Municipais. As demandas são apresentadas através de ofícios e/ou processos.

As obras e serviços executados pela Secretaria Municipal de Obras Públicas são executados de forma indireta, através da contratação de prestadores de serviço, conforme a Lei 14.133/21

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O prazo de atendimento é estabelecido através de cronograma conforme a complexidade da demanda.

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: AVALIAÇÃO E PARECERES:

São elaboradas as documentações técnicas que embasam a contratação de empresas que executam obras e serviços correlatos com as funções da Secretaria Municipal de Obras Públicas.

7 COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

A Secretaria Municipal de Obras Públicas atende de forma indireta aos usuários, se relacionando diretamente com o poder executivo e legislativo.

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO:

A prioridade é definida de acordo com a demanda apresentada.

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Atendimento imediato

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Através dos canais de comunicação disponibilizados pela Prefeitura Municipal.

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Através dos canais de comunicação disponibilizados pela Prefeitura Municipal.

1. SECRETARIA MUNICIPAL DE RECEITAS E RENDAS

2. NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL: LEANDRO MAESTRO

2.1 NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) ADJUNTO(A): MARCIO ROBERTO
FAUSTINO

3. CONTATO

3.1 Telefones: 3362-2983

3.2 Endereço: Avenida São Carlos, nº 2137 - Centro

3.3 E-mail: smrr@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 16h

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL:

I - Orientar, supervisionar, coordenar e controlar o serviço de tributos imobiliários e tributos diversos;

II - Elaborar um plano de ação para a Administração Tributária Municipal;

III - Organizar, orientar e supervisionar as atividades relativas a cadastro, lançamento, cobrança e arrecadação dos impostos, contribuições e das taxas do Município;

IV - Tomar conhecimento da denúncia de fraudes e infrações fiscais, fazer apurá-las, reprimi-las e promover as providências para a defesa da fazenda municipal;

V - Elaboração de estudos para atualização da planta de valores dos terrenos e das edificações para efeito de tributação;

VI - Garantir a integração entre as Seções do Cadastro Imobiliário, Mobiliário e Arrecadação;

VII - Coordenar a elaboração e execução de uma política tributária para a Administração Municipal;

VIII - Coordenar e atualizar os cadastros do IPTU e do ISSQN, com os seus registros;

IX - Supervisionar o lançamento, arrecadação e cobrança dos impostos, taxas e preços públicos;

X - Divulgar o Código Tributário e demais leis complementares;

XI - Fixar e lançar o imposto predial e territorial e as taxas a eles vinculadas;

XII - Orientar os contribuintes ao cumprimento de suas obrigações;

XIII - Promover campanhas para aumentar a arrecadação;

XIV - Proceder à cobrança amigável da dívida ativa;

- XV - Providenciar os cálculos para o parcelamento da dívida ativa;
- XVI - Promover a cobrança do parcelamento da dívida ativa em atraso;
- XVII - Assinar as certidões da dívida ativa proveniente do IPTU;
- XVIII - Analisar os pedidos de suspensão ou cancelamento de débitos relativos ao IPTU;
- XIX - Promover a arrecadação de imposto sobre serviços de qualquer natureza (ISSQN) e rendas municipais, cumprindo e fiscalizando o cumprimento de leis, decretos, portarias, normas e regulamentos disciplinares da matéria tributária, inscrever e manter sobre controle a dívida ativa do Município;
- XX - Interpretar a legislação relativa a tributos mobiliários nos aspectos de aplicação de alíquotas e enquadramento de atividades;
- XXI - Organizar, orientar e supervisionar as atividades relativas ao cadastro, lançamento e arrecadação do ISSQN;
- XXII - Executar a atualização e manutenção do cadastro mobiliário;
- XXIII - Fiscalizar os contribuintes para evitar a sonegação e evasão de receitas, aplicando as sanções e penalidades aos infratores;
- XXIV - Fiscalizar quanto ao cumprimento do Código Tributário e quanto ao cumprimento de leis e regulamentos fiscais;
- XXV - Fazer lançamento de alvarás de licença e demais taxas municipais;
- XXVI - Emitir certidões do Cadastro Mobiliário e Imobiliário;
- XXVII - Desempenhar outras atividades correlatas que lhe forem atribuídas.

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

Manter os cadastros de pessoas, de contribuintes e de imóveis atualizados e integrados; administrar e controlar os cadastros de pessoas; de contribuintes e de imóveis; promover atendimento ao público e distribuir as demandas dos munícipes para as secretarias envolvidas; realizar lançamento de tributos e infrações de origem tributária; analisar pedidos de revisões de lançamentos, isenções e imunidades tributárias; emitir certidões de caráter tributário; promover cálculos e parcelamentos de débitos; promover a cobrança extrajudicial de débitos; acompanhar os repasses intragovernamentais e intergovernamentais de tributos; inibir a sonegação/fraude na arrecadação de tributos; promover a educação fiscal dos munícipes; promover o estudo, a regulamentação e o controle da aplicação da legislação tributária; fiscalizar os tributos de sua competência; emitir pareceres em processos administrativos de sua competência.

6. SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

- Agendamento via site;
- Abertura de processo administrativo,
- Envio dos processos para as secretarias competentes.

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Não há como prever, uma vez que cada caso demanda um prazo, uma análise criteriosa da Secretaria competente.

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

- Atendimento pessoal através de Agendamento e/ou distribuição de senhas.
- E-mail e Telefone para sanar dúvidas.
- Análise processual.

7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO:

Pessoas agendadas e idosos. Posteriormente, pessoas que necessitam de atendimento, sem prévio agendamento.

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

De 20 a 30 minutos (se não houver nenhum problema inesperado).

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Mídias televisivas, redes sociais, contato telefônico e e-mail e via correio.

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

- Abertura de processo administrativo, análise e tramitação dos mesmos.
- E-mail.
- Telefone.

SECRETARIA MUNICIPAL DE RELAÇÕES LEGISLATIVAS E INSTITUCIONAIS

1. SECRETARIA MUNICIPAL DE RELAÇÕES LEGISLATIVAS E INSTITUCIONAIS

2. NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL: LEONARDO MARQUES ORLANDO

2.1 NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) ADJUNTO(A): FELIPE HERMÍNIO FAUSTO

3. CONTATO

3.1 TELEFONE(S): (16) 3362-1014

3.2 ENDEREÇO: Rua Episcopal, 1575 (4º ANDAR) - Centro, São Carlos/SP

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

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

4.1 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 08h às 17h30h

4.2 HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO: 08h às 17h

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

- Exercer a coordenação política;
- Promover a relação institucional do Poder Executivo com o Poder Legislativo;
- Manter e executar a política de proteção às relações de consumo;
- Oferecer meios de favorecer a organização e participação da população no encaminhamento de questões que atendam seus interesses;

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

Exercer a coordenação política:

- Promover a relação institucional do Poder Executivo com o Poder Legislativo;
- Controlar e encaminhar para os órgãos da Administração requerimentos, indicações, pedidos de informações e solicitações da Câmara Municipal, de modo a permitir seu atendimento;
- Controlar e encaminhar para os órgãos da Administração os projetos de lei aprovados pela Câmara Municipal, de modo a subsidiar decisão do Prefeito quanto à sanção e promulgação;
- Analisar a conveniência e oportunidade dos projetos de lei elaborados pelo Poder Executivo, de modo a subsidiar a decisão do Prefeito quanto ao seu encaminhamento à Câmara Municipal;
- Realizar acompanhamento legislativo, de modo a prestar informações às Secretarias Municipais.

Manter e executar a política de proteção às relações de consumo:

- Controlar e executar convênio com a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon;
- Fiscalizar o cumprimento da legislação relativa à defesa do consumidor;
- Realizar atendimento direto ao consumidor, recebendo e encaminhando reclamações, consultas e denúncias.

Oferecer meios de favorecer a organização e participação da população no encaminhamento de questões que atendam seus interesses:

- Formular e executar projetos de fomento à participação popular nas decisões da Administração;
- Promover a articulação entre os instrumentos de participação popular, inclusive conselhos;
- Integrar as ações das diversas unidades da Administração Municipal e da sociedade civil nos diversos territórios do Município.

6. SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

Recebimento da demanda; Encaminhamento ao departamento secretaria responsável; Devolutiva

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

De acordo com a demanda

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Presencial/ Por carta ofício/ Email/ Telefone

7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO:

Por ordem de chegada de demanda

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Atendimento imediato

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Presencial/ Email/ Telefone

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Por Ofício

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

1. SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

2. NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL: JÔRA TEREZA PORFÍRIO

2.1 NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) ADJUNTO(A): LUCIANA BIANCHI MARQUES CALDEIRA

3. CONTATO

3.1 TELEFONE(S): (16) 3362 1350

3.2 ENDEREÇO: Av. São Carlos, 991 – Centro/ São Carlos/SP

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

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

4.1 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 7h às 17h

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

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

Atender os usuarios do SUS em suas demandas na área de saúde (promover, proteger e recuperar a saúde) garantindo atenção qualificada e continua aos individuos e coletividade do municipio de São Carlos e região (Ibaté, Descalvado, Dourado, Ribeirao Bonito e Porto Ferreira).

- Planejar, coordenar e avaliar as atribuições de todos os departamentos e unidades de saúde.

- A Secretaria Municipal de Saúde è responsavel pelo planejamento, organização, elaboração, execução e avaliação de todas as ações e politicas de saúde previstas no SUS, dentro das atribuições do municipio

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

- Atenção Básica de Saúde (UBS's e USF's);

- Atendimento de Urgência e Emergência (UPA's e SAMU)

- Atenção. Especializada (CEME, Oncológico, CEO, Ambulatório de Feridas);

- Vigilancia Epidemiologica e Vigilancia Sanitária e todas as atividades de prevenção a doenças.

- Atenção a Saúde Mental (CAPS, CAPS AD, CAPSI e Residência Terapêutica);

- Assistência Farmacêutica inclusive Alto Custo:

- Transporte de usuarios para serviços municipal e inter-municipal;

- Auditoria e Regulação da rede hospitalar e rede de diagnostico:

- Parcerias com universidades, escolas técnicas, empresas filantrópicas e OS's.

6. SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

Atendimento individualizado e familiar, pessoalmente ou por telefone

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Depende de cada demanda específica do usuário.

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Depende da necessidade do usuário e seja desde um atendimento administrativo até atividade de assistência básica e especializada.

7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO:

Gestante, idoso, deficiente e doenças graves

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Depende do tipo do atendimento.

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Pessoalmente, telefone e redes sociais.

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Através da Ouvidoria Municipal.

1. SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

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

2.1 NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) ADJUNTO(A): PAULO CESAR BELONCI

3. CONTATO

3.1 TELEFONE(S): (16) 3362-1190

3.2 ENDEREÇO: Avenida Comendador Alfredo Maffei, 3055 – Jardim São Carlos

3.3 EMAIL: segurancapublica@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:

- 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.

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL:

- A Ouvidoria da Guarda Municipal da Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social possui as seguintes atribuições:
 - 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;

6. SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

- Recebimento das demandas;
- Encaminhamento ao Secretário de Segurança Pública e Defesa Social;
- Retorno ao munícipe após posicionamento da Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social, quanto às providências adotadas.

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

- 30 dias, prorrogável por igual período, para resposta ao munícipe das providências adotadas.

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

- Encaminhamento das demandas ao Secretário de Segurança Pública e Defesa Social para liberação.
- Respostas sobre as providências.

7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO:

- Prazo igual para todas as demandas.

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

- A depender do fluxo de atendimentos.

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

- E-mail: ouvidoriagm@saocarlos.sp.gov.br
- Telefone: 16-33621190
- Site Prefeitura Municipal www.saocarlos.sp.gov.br (formulário de atendimento)

- Presencial

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

- Recebimento das demandas;
- Encaminhamento ao Secretário de Segurança Pública e Defesa Social;
- Resposta ao munícipe após retorno da Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social, quanto as providências adotadas.

SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS

1. SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS

2. NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL: MARCELO SILVEIRA TARGAS

2.1 NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) ADJUNTO(A): EVERALDO FERREIRA CRUZ

3. CONTATO

3.1 TELEFONE(S): (16) 3362 1000 (Ramal 1247)

3.2 ENDEREÇO: R. Antônio Rodrigues Cajado, 844 - Jardim Ricetti

3.3 EMAIL: smsp@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 presencial, por telefone e e-mail, 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 e demais serviços de manutenção pública;

Planejar, desenvolver, controlar e executar as atividades inerentes à realização dos serviços de tapa buracos em caminhos municipais no perímetro urbano;

Iluminação pública e administrar os cemitérios municipais.

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL:

a) O Departamento de Serviços Urbanos

- Revisar e organizar documentação técnica para abertura de processos licitatórios;
- Projetar, orçar, fiscalizar e ditar as diretrizes sobre implantação da 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;

A Seção de Cemitérios

- Prestar atendimento aos munícipes sobre os serviços dos cemitérios municipais, tais como sepultamentos, exumações, velórios, concessões de sepulturas, autorizações de reformas em sepulturas, etc.
- Executar, direta ou indiretamente, supervisionar e fiscalizar os serviços de manutenção, limpeza e conservação das áreas comuns do espaço público dos cemitérios, incluindo 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 sepultamentos;
- Promover, direta ou indiretamente, a segurança das áreas comuns dos cemitérios, incluindo as áreas destinadas aos velórios municipais, em articulação com a Guarda Municipal.

A Seção 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 projeto, implantação, ampliação e remodelação da rede de iluminação pública em parques, praças, jardins, áreas verdes e canteiros centrais;
- Executar, direta ou indiretamente, supervisionar e exercer fiscalização dos serviços de manutenção e conservação da iluminação em prédios próprios, com exceção dos de pequenos reparos e dos afetos a outras Secretarias;
- Manter cadastro atualizado das unidades de consumo de energia, bem como da iluminação pública;
- Solicitar transferência, remoções, supressões e mudanças na rede;
- Determinar os procedimentos, quanto às especificações técnicas, compra, recebimento e armazenamento do material utilizado

b) O Departamento de Manutenção Viária

- Fazer a abertura e o acompanhamento dos processos licitatórios;
- Coordenar, executar e fiscalizar os serviços de manutenção das galerias pluviais, manutenção do calçamento e tapa-buraco em vias pavimentadas.

A Seção de Vias Públicas

- Realizar serviços de manutenção viária;
- Gerar a produção de pré-moldados;
- Realizar e fiscalizar os serviços de tapa buraco nas vias públicas;

- Coordenar, fiscalizar e executar a manutenção de calçadas em vias públicas.

Seção de Usina de Asfalto

- Adquirir material asfáltico (quente ou frio) para as demandas da Secretaria;
- Realizar e fiscalizar os serviços de tapa buraco nas vias públicas.

c) 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 passeios públicos.

A Seção de Áreas Verdes, Praças e Jardins

- Realizar os serviços de manutenção e conservação em parques, praças, jardins e áreas verdes;
- Realizar os serviços de manutenção e conservação em canteiros centrais de vias públicas;
- 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 praças públicas.

A Seção de Cultivo e Manutenção de Áreas Verdes

- Realizar os serviços de plantio em parques, praças, jardins, áreas verdes e fundos de vale;
- Realizar os serviços de poda e corte de árvores, devidamente autorizados pelos órgãos competentes, em praças, parques e passeios públicos.

d) Departamento de Limpeza Urbana

- Definir planos de ação de serviços e zeladoria urbana de curto, médio e longo prazo, definindo prioridades na aplicação dos recursos públicos;
- Realizar a gestão dos serviços de zeladoria urbana e manutenção das vias públicas do Município, tais como: capina, roçagem e varrição de praças, vias, logradouros e espaços públicos, manutenção da limpeza do calçamento, bocas de lobo, bem como serviços de limpeza de córregos e cursos d'água, limpeza e desobstrução de galerias de águas pluviais, entre outros;
- Definir a normatização e implementação de indicadores e padrões de qualidade para a execução de serviços;
- Realizar a gestão dos serviços de zeladoria urbana e manutenção das vias públicas do Município, tais como: pintura de guias, capina e roçagem de praças, logradouros e espaços públicos, bem como serviços de limpeza de córregos e cursos d'água, limpeza e desobstrução de galerias de águas pluviais, entre outros.

Seção de Capinação

- Executar, direta ou indiretamente, supervisionar e fiscalizar os serviços de capinação de vias e áreas públicas não edificadas 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 em lei.

Seção de Varrição

- Executar, direta ou indiretamente, supervisionar e fiscalizar os serviços de escoamento e varrição das vias públicas, praças, jardins e áreas públicas não edificadas;
- Proceder, escoamento do material proveniente da varrição das vias públicas, praças, aos jardins e etc;
- Promover a manutenção, conservação e reforma de utensílios e equipamentos de varrição executada diretamente.

e) A Seção de Atendimento:

- Receber e encaminhar processos internos e externos, receber e encaminhar documentos de outros órgãos para o Gabinete, Departamentos e Seções da Secretaria, atender e prestar informações aos munícipes por telefone e presencial, para esclarecimentos de dúvidas e preenchimento, entrega ou recebimento de requerimentos 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 e por e-mail.

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 E-mail institucional da Secretaria.

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Ouvidoria municipal, Ofícios, requerimentos diversos e processos.

1. SECRETARIA MUNICIPAL DE TRABALHO, EMPREGO E RENDA

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

2.1 NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) ADJUNTO: LUCIANO AUGUSTO ORTEGA

3. CONTATO

3.1 TELEFONE(S):

Secretaria Municipal de Trabalho, Emprego e Renda (Casa do Trabalhador “Antonio Cabeça Filho” e Departamentos) - Telefone: 3374-1750- Celular: (16) 99614-4751 (para verificação das Vagas de Emprego e para Empresas interessadas fazer a abertura das vagas) e (16) 99639-2672 (para atendimento sobre Seguro Desemprego, Passe Emprego e outras informações).

Gabinete da Secretaria Municipal de Trabalho, Emprego e Renda - Sem telefone no momento.

Centro Público de Economia Solidária Herbert de Souza "Betinho" - Telefone: 3371-9219 / 3307-6808

Centro Público de Economia Solidária “Paul Israel Singer” - Telefone: 3366-8038

Centro Público de Produção de Economia Solidária “Rosa Sundermann” - Telefone: 3374-1850

Espaço Público de Economia Solidária “Ana Paula Rodrigues” - Telefone: 3379-1467

3.2 ENDEREÇO:

Secretaria Municipal de Trabalho, Emprego e Renda (Casa do Trabalhador e Departamentos):

Av. São Carlos, nº 1839, Centro - CEP-13560-001

Gabinete da Secretária Municipal de Trabalho, Emprego e Renda

Av. São Carlos, nº 1800, Centro - CEP: 13560-011

Centro Público de Economia Solidária “Hebert de Souza”

Rua José Bonifácio, 885, Centro - CEP: 13560-120

Centro Público de Economia Solidária “Paul Israel Singer”

Rua Reinaldo Pizani, 44, Cidade Aracy - CEP: 13573-164

Centro Público de Economia Solidária “Rosa Sundermann”

Rua Paulo Toyama Riuji, 400, Santa Felicia - CEP: 13563-050

Centro Público de Economia Solidária “Ana Paula Rodrigues”

Rua Luiz Françoso, S/N, Centro – Santa Eudóxia

3.3 EMAIL:

smter@saocarlos.sp.gov.br

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

4.5 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 08h00 às 17h00 – segunda-feira às sextas-feiras

4.6 HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO: 08h00 às 17h00 – segunda-feira às sextas-feiras

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

A Secretaria Municipal de Trabalho Emprego e Renda possui as seguintes atribuições em suas atividades:

- I - promover, coordenar e incentivar políticas públicas de geração de emprego e renda, cooperativismo e de economia solidária;
- II - elaborar a política municipal de apoio à integração no mercado de trabalho da juventude;
- III - fomentar o Empreendedorismo e a geração de novos negócios nos diversos setores da economia;
- IV - estimular a cultura empreendedora e o aperfeiçoamento de empreendedores do Município.

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

O Departamento de Apoio à Economia possui como principal objetivo:

- I - planejar, organizar, coordenar, orientar, controlar, fiscalizar e executar os programas e atividades concernentes à economia solidária no Município;
- II - fomentar políticas públicas voltadas para o desenvolvimento sustentável da região, por meio de ações de geração de trabalho e renda que contribuam para a construção de ambiente favorável para a ampliação da atividade econômica local, da inclusão social e da justa distribuição das riquezas geradas;
- III - incentivar a implantação de empreendimentos solidários, buscando fomentar iniciativas associativas e auto gestionárias (cooperativas e associações), bem como de interação de micro e pequenos empreendimentos em redes de cooperação, de forma a contribuir para a inserção no mercado de trabalhadores desempregados, do setor informal, subcontratados e empreendedores de pequenos negócios;
- IV - atuar no sentido de promover a integração local, regional e nacional das iniciativas de caráter público e privado, associadas à economia solidária;
- V - promover e divulgar a economia solidária;
- VI - propor alterações na legislação afeta à sua área de atuação;
- VII - executar programas de inclusão produtiva, em articulação com a Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social, atendendo grupos populares em situação de vulnerabilidade e risco pessoal e social;
- VIII - integrar os indivíduos atendidos aos projetos e programas sociais desenvolvidos por outros órgãos;

IX - apoiar iniciativas econômicas, formais e informais, de micro e pequenos empreendimentos, de iniciativas familiares de produção, de associações de consumidores ou produtores, de cooperativas populares e de cooperativas industriais a partir de empresas falimentares que passaram às mãos dos trabalhadores;

X - efetivar políticas de geração de trabalho e renda a partir do fortalecimento e da viabilidade econômica dos empreendimentos solidários;

XI - viabilizar assessoria técnica - de gestão, contábil e jurídica - às iniciativas econômicas populares;

XII - divulgar e estimular um padrão de produção, comercialização e consumo de diferentes produtos e serviços, realizado de forma ética e solidária;

XIII - promover a inserção social dos atores envolvidos, por meio da integração entre as várias políticas públicas desenvolvidas pelos governos municipal, estadual e federal, com relação à educação formal, cultura, lazer, saúde e cidadania;

XIV - promover cursos de capacitação em associativismo, autogestão, qualificação profissional, entre outros;

XV - integrar agentes e agências do Município que atuam no campo da economia solidária;

XVI - estimular e ampliar o consumo de produtos e serviços gerados por empreendimentos solidários no Município;

XVII - realizar a integração local e regional dos empreendimentos solidários buscando a atuação em redes, fortalecendo a solidariedade e a viabilidade econômica, sob a perspectiva do desenvolvimento sustentável;

XVIII - consolidar e ampliar feiras de artesanato do Município.

O Departamento de Políticas de Trabalho e Emprego para a Juventude e Capacitação Profissional possui como principal objetivo:

I - orientar e coordenar as atividades de incentivo ao estágio e aprendizagem do jovem, de promoção da sua qualificação profissional, bem como as de implementação do serviço voluntário;

II - articular e desenvolver parcerias com a iniciativa privada visando captar vagas para a qualificação ou inserção de jovens no mercado de trabalho;

III - articular-se com organizações da sociedade civil, estimulando e apoiando a formação de consórcios sociais da juventude, com vistas a ações de preparação e inserção de jovens no mercado de trabalho;

IV - planejar, coordenar e supervisionar a execução das ações de intermediação de mão-de-obra dos jovens por intermédio da concessão aos empregadores de subvenção econômica para geração de empregos;

V - acompanhar a execução das ações para concessão de crédito assistido ao jovem

empreendedor;

VI - planejar, coordenar, controlar e acompanhar a execução de programas e ações voltados à formação inicial e colocação dos jovens aprendizes no mercado de trabalho;

VII - acompanhar a execução e avaliação dos programas de qualificação profissional de jovens aprendizes e os relacionados ao estágio.

O Departamento de Políticas Públicas de Emprego, possui como principal objetivo:

I - subsidiar a definição de políticas públicas de emprego e qualificação profissional;

II - planejar, controlar e avaliar os programas relacionados com a geração de emprego e renda, o apoio ao trabalhador desempregado e a formação e o desenvolvimento profissional para o mercado de trabalho;

III - oferecer o serviço de intermediação entre trabalhadores e empresas, para melhorar a comunicação entre a oferta e a demanda no mercado de trabalho;

IV - executar ações destinadas a promover a permanente modernização e o desenvolvimento do mercado de trabalho local;

V - implementar um conjunto de medidas para melhorar o nível de empregabilidade dos trabalhadores no mercado de trabalho formal;

VI - identificar as demandas de qualificação e aperfeiçoamento profissional;

VII - desenvolver análise do mercado de trabalho local a partir do seu banco de dados;

VIII - estimular a instalação de novos empreendimentos no Município, por meio de apoio na contratação de funcionários adequados às necessidades desses empreendimentos;

IX - apoiar a Comissão Municipal de Emprego.

O Departamento de Fomento ao Turismo possui como principal objetivo:

I - planejar e executar os programas e atividades concernentes ao turismo;

II - propor a criação de infraestrutura para o desenvolvimento do turismo;

III - divulgar e promover o turismo no Município através dos veículos de comunicação, feiras, congressos, redes de agências, etc.;

IV - manter cadastro atualizado de toda a infraestrutura para o turismo e o turista, incluindo agências, hotéis, empresas de transporte, horários, preços, padrões, lojas, restaurantes, serviços, etc.;

V - estimular, por todos os meios, o desenvolvimento do turismo, especialmente o de feiras, convenções, negócios, jornadas científico-tecnológicas, etc.;

VI - colaborar com outros órgãos para a definição de políticas aeroportuárias, rodoferroviárias e de transporte para agilizar e facilitar a vinda de turistas;

VII - preparar agentes e guias, bem como cadastrar tradutores-intérpretes, para recepcionar turistas;

VIII - cuidar dos postos de informação turística;

IX - realizar estudos e propor medidas para o desenvolvimento do turismo (receptivo, de eventos, ecológico, de aventuras, etc.) no Município e região;

X - criar e manter atualizado um calendário de eventos e zelar pelo ordenamento logístico e cronológico dos mesmos;

XI - criar e manter um banco de dados sobre o turismo (receptivo, de eventos, ecológico, de aventuras, etc.).

O Departamento de Empreendedorismo e Banco do Povo, possui como principal objetivo:

I - planejar, organizar, coordenar, orientar, controlar, fiscalizar e executar os programas e as atividades concernentes ao empreendedorismo no Município;

II - implementar instituições de crédito popular e outros mecanismos correlatos, como Banco do Povo e cooperativas de crédito, para financiamento de investimento, capital de giro e consumo;

III - buscar meios para viabilizar a oferta de recursos financeiros a taxas de juros acessíveis, com prazo de carência e agilidade na sua liberação, de forma a estimular a atividade econômica e reduzir a pressão sobre o mercado de trabalho formal;

IV - gerenciar o Banco do Povo no Município;

V - informar e orientar o microempreendedor, formal ou informal, e os empreendimentos solidários sobre as formas de acesso ao crédito popular produtivo;

VI - contribuir com a formalização e o desenvolvimento de pequenos negócios;

VII - integrar e conectar a rede de empreendedores locais.

O Departamento de Inclusão ao Mercado de Trabalho possui como principal objetivo:

I - subsidiar a definição de políticas públicas de emprego e qualificação profissional voltadas às necessidades específicas da Região Sul do Município;

II - planejar, controlar e avaliar os programas relacionados com a geração de emprego e renda, o apoio ao trabalhador desempregado e a formação e o desenvolvimento profissional para o mercado de trabalho;

III - oferecer o serviço de intermediação entre trabalhadores e empresas, para melhorar a comunicação entre a oferta e a demanda no mercado de trabalho de acordo com as necessidades específicas da Região Sul;

IV - executar ações destinadas a promover a permanente modernização e o desenvolvimento do mercado de trabalho regional;

V - implementar um conjunto de medidas para melhorar o nível de empregabilidade dos trabalhadores no mercado de trabalho formal na Região Sul;

VI - desenvolver análise do mercado de trabalho regional a partir do seu banco de dados;

VII - estimular a instalação de novos empreendimentos na Região Sul do Município, por meio de apoio na contratação de funcionários adequados às necessidades desses empreendimentos;

VIII - apoiar a Comissão Municipal de Emprego.

O Departamento Administrativo e Financeiro possui como principal objetivo:

- I - Realizar o planejamento das atividades previstas na lei de diretrizes orçamentárias e no plano plurianual da Secretaria;
- II - acompanhar a elaboração e controlar a execução do orçamento anual da Secretaria;
- III - planejar, coordenar e estabelecer rotinas de execução das atividades desenvolvidas nas unidades vinculadas ao Departamento

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:

Embora seja difícil dimensionar já que são diversas os assuntos das demandas trazidas a esta secretaria, e que esta resolução em muitas situações necessita da interlocução com outras esferas do poder público, a estimativa média para o atendimento presencial é de 18 minutos. Em caso de recursos, tramitação de processos e etc, pode-se estender em média 03 meses.

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Presencial com agendamento e virtual.

7 COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO:

Para atendimento presencial é necessário realizar o agendamento prévio através do site agendamento.saocarlos.sp.gov.br para ter prioridade, já que embora a secretaria também realize atendimento ao público de maneira espontânea, o sistema utilizado na casa do trabalhador dá prioridade aos atendimentos agendados anteriormente.

Os demais departamentos não contam com sistema informatizado de agendamento, com isso as demandas espontâneas são atendidas imediatamente.

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Em até 25 minutos.

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Site oficial da prefeitura, e-mail, telefone e whatsapp. Em divulgações de novas ações utilizamos o portal da prefeitura, que muitas vezes acaba recebendo também divulgação externa da mídia local.

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Todas as demandas trazidas pelos canais de comunicação são respondidas pelos servidores e terceirizados responsáveis, ou através do próprio canal de comunicação utilizado pelo munícipe ao procurar esta secretaria.

SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPORTE E TRÂNSITO

1. SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPORTE E TRÂNSITO

2. **NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL:** CESAR AUGUSTO DE PAULA MARAGNO

2.1 **NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) ADJUNTO(A):** SEBASTIÃO CARLOS BATISTA

3. CONTATO

3.1 **TELEFONE(S):** Gabinete (16) 3362-1097 / Multas: (16) 3362-1096 / Fiscalização (16) 3307-1857

3.2 **ENDEREÇO:** Avenida Comendador Alfredo Maffei, nº 3055 – Jardim Ricetti

3.3 **EMAIL:** smttgabinete@gmail.com / transporte@saocarlos.sp.gov.br / cidadao.saocarlos.sp.gov.br

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

4.1 **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:** 08h00 às 18h00

4.2 **HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO:** 09h às 16h Multas / 09h às 12h e 14h às 17h

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL:

Ordenar, organizar, orientar, fiscalizar, sinalizar, interdições, do fluxo veicular e condutores no trânsito, observando-se as Leis do CONTRAN; fiscalizar e Gerenciar os meios de transporte público e semipúblico; gerenciar e zelar pelos veículos da frota municipal.

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL:

Atendimento ao público quanto as questões pertinentes ao trânsito; orientar o fluxo veicular através da sinalização horizontal, vertical e luminosa; analisar tecnicamente às solicitações de munícipes e de empreendimentos; fiscalizar irregularidades cometidas por condutores de veículos em desacordo com as normas do CONTRAN; emissão de credencial idoso e deficiente e selo para portadores de deficiência com mobilidade reduzida; emissão de alvarás para condutores de táxi e transporte escolar.

6. SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

Protocolo de ofícios, e-mails, requerimentos, etc. Encaminhamento para a Seção responsável.

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Imediato.

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Online e Presencial.

7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO:

Manutenções semaforicas, desvios/interdições, congestionamentos no trânsito são comunicados no grupo de sinalização via whatsapp.

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Imediato.

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Whatsapp, e-mail, correspondências.

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Protocolo e distribuição para setor responsável, após análise e conforme despacho do Responsável pela Pasta e/ou Superior Imediato.

SECRETARIA MUNICIPAL ESPECIAL DE INFÂNCIA E JUVENTUDE

1. SECRETARIA MUNICIPAL ESPECIAL DE INFÂNCIA E JUVENTUDE

2. NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL: SAMUEL DOS SANTOS

2.1 NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) ADJUNTO: JORGE LUIZ NEGRETTO

3. CONTATO

3.1 TELEFONE(S): (16) 3372 0222

3.2 ENDEREÇO: Rua Nove de Julho, 1932 – Centro

3.3 EMAIL: infancia_juventude@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

Elaborar e executar programas de amparo a crianças, adolescentes e jovens; assessorar o prefeito nas políticas de inclusão social da criança e do adolescente coordenando a atuação das demais Secretarias Municipais e articulando iniciativas públicas e privadas de proteção social na sua área de atuação, implantar as ações relativas ao Orçamento Criança e Adolescente, elaborar e executar programas de atendimento e apoio à juventude e articular-se com a sociedade civil para execução de programas, projetos e ações em defesa da infância e juventude.

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

Como a secretaria apresenta função articuladora, não há prestação de serviço direto a população, no entanto, há função de gestão dos Centros da Juventude, Escuta Especializada, para crianças e adolescentes vítimas ou testemunhas de violência, gestão administrativa do Conselho Tutelar e CMDCA.

6. SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

A secretaria não possui serviço ao usuário, e sim, função articuladora.

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

A secretaria não possui serviço ao usuário, e sim, função articuladora.

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

A secretaria não possui serviço ao usuário, e sim, função articuladora.

7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO:

A secretaria não possui serviço ao usuário, e sim, função articuladora.

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

A secretaria não possui serviço ao usuário, e sim, função articuladora.

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

A secretaria não possui serviço ao usuário, e sim, função articuladora.

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

A secretaria não possui serviço ao usuário, e sim, função articuladora.



AUTARQUIAS E FUNDAÇÕES

PROGRESSO E HABITAÇÃO DE SÃO CARLOS

1. PROGRESSO E HABITAÇÃO DE SÃO CARLOS (PROHAB)

2. NOME COMPLETO DO(A) PRESIDENTE: RENATA DEROIDE SIMÃO BERTOLINO

3. CONTATO

3.1 TELEFONE(S): 16 3373-7600

3.2 ENDEREÇO: Rua 7 de Setembro nº 1970 - Centro

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

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

4.1 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: segunda a sexta-feira da 8:00 as 17:00 horas.

4.2 HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO: segunda a sexta-feira da 8:30 as 16:30 horas.

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA AUTARQUIA

A – Operacionalização dos programas habitacionais sociais do município;

B – Gestão ecológica dos resíduos sólidos da construção civil;

C – Fábrica de artefatos de cimento.

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA AUTARQUIA

A – Planejamento, execução e coordenação de projetos para habitação social;

B – Programa de melhoria de habilidades;

C – Parcerias com gestores representados pelo Governo Estadual e Federal (Caixa Econômica Federal);

D – Desenvolvimento de projetos de engenharia e arquitetura voltados para empreendimentos de habitação social;

E – Responsável pela fábrica de artefatos de cimento e pela usina de reciclagem de entulho;

F – Responsável pela regularização fundiária.

6. SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

A – Inscrição da população que se encaixa em programas sociais;

B – Cruzamento de dados junto a outros órgãos para conferência das inscrições;

C – Sorteio de imóveis;

D – Entrega de imóveis aos sorteados;

E – Departamento de Ação Social faz o acompanhamento às famílias inseridas nos programas habitacionais através do trabalho técnico social de pós-ocupação;

F – Emissão dos carnês dos mutuários com o devido parcelamento da dívida para pagamento.

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

30 a 90 dias.

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

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

7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO:

Idosos, Gestantes, pessoas com criança 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:

Através de telefone, carta e e-mail.

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Através de atendimento presencial, site institucional da Prohab, e-mail e telefone.

SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

1. SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

2. NOME COMPLETO DO(A) PRESIDENTE: MARIEL POZZI OLMO

3. CONTATO

3.1 TELEFONE(S): 0800-300-1520

3.2 ENDEREÇO: Av. Getúlio Vargas, Nº 1500 – Jardim São Paulo/ São Carlos-SP

3.3 EMAIL: ligacoesatendimento@saaesaocarlos.com.br

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

4.1 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: Segunda a sexta-feira das 08h às 18h

4.2 HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO: Segunda a sexta-feira das 08h às 16h

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA AUTARQUIA

O Serviço Autônomo de Água e Esgoto de São Carlos (SAAE), é o 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.

FUNDAÇÃO EDUCACIONAL SÃO CARLOS

1. FUNDAÇÃO EDUCACIONAL SÃO CARLOS

2. NOME COMPLETO DO(A) PRESIDENTE: EDUARDO ANTÔNIO TEIXEIRA COTRIM

3. CONTATO

3.1 TELEFONE(S): 16 3362-0580

3.2 ENDEREÇO: Rua São Sebastião, 2828 – Vila Nery – São Carlos

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

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

4.1 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 6h00 às 22h00

4.2 HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO: 7h00 às 19h00

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA FUNDAÇÃO

Fundação tem por finalidade criar, organizar, instalar e manter estabelecimentos e programas de ensino, de pesquisas e de estudos, em todos os graus e ramos do saber, bem como de divulgação científica, técnica e cultural.

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA FUNDAÇÃO

A divulgação científica, técnica e cultural compreende, dentre outros meios, os serviços de radiodifusão educativa e de acesso público à internet, destinados a promover a educação, a cultura universal, as manifestações artísticas, a diversidade de fontes de informação, o laser e o entretenimento, a pluralidade política e o desenvolvimento educativo, econômico e cultural.

6. SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

Matrículas, cursos e certificados.

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Depende do curso.

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Presencial e remoto.

7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO:

Maiores de 60 anos.

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

15 minutos.

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Whatsapp, telefone e site da internet.

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Todas as solicitações feitas são respondidas independentemente do canal utilizado.

1. FUNDAÇÃO PRÓ-MEMÓRIA DE SÃO CARLOS

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

3. CONTATO:

3.1 TELEFONE(S) 3373-2700

3.2 ENDEREÇO: Praça Antonio Prado s/n — Centro

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

4. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

4.1 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 8 às 18h

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

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA FUNDAÇÃO:

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 tombamento 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 SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA FUNDAÇÃO:

Entre as atividades que desenvolve está reunir, conservar e disponibilizar o conjunto de seus documentos originários dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, além de outros advindos da administração pública direta e indireta, como também de fundos e coleções particulares, de reconhecido valor histórico e cultural; e catalogar, inventariar e pesquisar os bens patrimoniais materiais e imateriais de São Carlos.

ARQUIVO PÚBLICO E HISTÓRICO (APH-FPMSC)

Horário de atendimento ao público: de segunda a sexta-feira, das 9h às 12h e das 14h às 17h.

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.

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O prazo de atendimento para solicitação de documentos será de 05 (cinco) dias úteis. Portaria 006/2016.

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Atendimento ao público, e-mail e telefone.

ARQUIVO PÚBLICO E HISTÓRICO (APH-FPMSC)

Horário de atendimento ao público: de segunda a sexta-feira, das 9h às 12h e das 14h às 17h.

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

Agendamento de pesquisa apenas pelo email dad.fpm@gmail.com

O prazo de atendimento para solicitação de documentos será de 05 (cinco) dias úteis. Portaria 006/2016.

ARQUIVO INTERMEDIÁRIO - FPMSC

Horário de atendimento ao público: de segunda à sexta-feira, das 9h às 12h e das 14h às 17h.

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

Telefone: (16) 3415-4447. E-mail: arquivocentral.fpm@gmail.com

7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO:

Deficientes, idosos, gestantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo.

7.3 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

15 (quinze) minutos.

7.4 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Telefones, e-mail e Site, facebook e instagram.

7.5 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Telefones, e-mail documentação via correio.



CANAIS DE COMUNICAÇÃO – OUVIDORIA DO MUNICÍPIO

Tipos de Atendimento	Contato/Endereço	Horário de Atendimento
Links para acesso ao formulário online	http://www.saocarlos.sp.gov.br/ouvidoria (site da ouvidoria)	24h
	http://cidadao.saocarlos.sp.gov.br (formulário online)	
Telefones	0800 770 1552	Segunda a sexta-feira 8h às 12h e 13h às 17h
Presencial	Paço Municipal (1º andar) R. Episcopal, 1575, Centro - São Carlos/SP	Segunda a sexta-feira 8h às 12h e 13h às 17h