



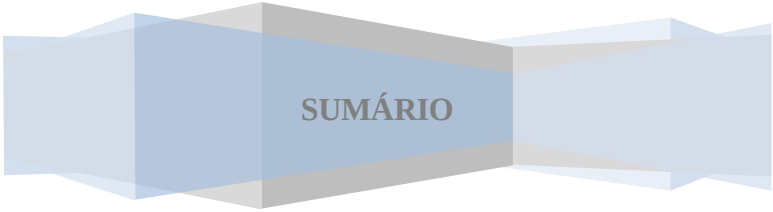
Prefeitura Municipal de São Carlos
Sistema de Controle Interno
Ouvidoria do Município

1

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO 2025



Outubro de 2025



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	4
FORMULÁRIO	5
EXPEDIENTE.....	6
GABINETE/ PROCURADORIA/SISTEMA DE CONTROLE INTERNO	8
SECRETARIAS MUNICIPAIS	18
SECRETARIA MUNICIPAL DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA E PARADESPORTOS.....	18
SECRETARIA MUNICIPAL DAS FAMÍLIAS.....	21
SECRETARIA MUNICIPAL DE CIDADE INTELIGENTE E TRANSPARÊNCIA	23
SECRETARIA MUNICIPAL DE CONSERVAÇÃO E QUALIDADE URBANA	24
SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA E TURISMO	37
SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA	47
SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO RURAL E BEM-ESTAR ANIMAL	67
SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E CIDADANIA.....	72
SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO.....	80
SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTE.....	81
SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA.....	83
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO DA CIDADE E INFRAESTRUTURA	101
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO DE PESSOAS	116
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO PÚBLICA E INTEGRAÇÃO GOVERNAMENTAL.....	118
SECRETARIA MUNICIPAL DE HABITAÇÃO SOCIAL E REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA.....	122
SECRETARIA MUNICIPAL DE JUSTIÇA	125
SECRETARIA MUNICIPAL DE RELAÇÕES LEGISLATIVAS	132
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE.....	134
SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA E MOBILIDADE URBANA.....	150
SECRETARIA MUNICIPAL DO CLIMA E MEIO AMBIENTE.....	171
SECRETARIA MUNICIPAL ESPECIAL DE INFÂNCIA E JUVENTUDE.....	175
AUTARQUIAS/FUNDAÇÕES	178
PROGRESSO E HABITAÇÃO SÃO CARLOS.....	179
SERVIÇO AUTÔNOMO ÁGUA E ESGOTO.....	181
FUNDAÇÃO EDUCACIONAL SÃO CARLOS.....	184
FUNDAÇÃO PRÓ-MEMÓRIA DE SÃO CARLOS.....	186
CANAIS DE COMUNICAÇÃO – OUVIDORIA DO MUNICÍPIO	189

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 2025, a Ouvidoria do Município enviou ofício solicitando o preenchimento de um formulário conforme abaixo:

NOME DA SECRETARIA/FUNDAÇÃO/AUTARQUIA:

- 1 – Informar os serviços efetivamente oferecidos pela Secretaria/Fundação/Autarquia.**
- 2 - Informar os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços.**
- 3 – Informar as principais etapas para o processamento dos serviços.**
- 4 – Informar a previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços.**
- 5 – Informar a forma de prestação dos serviços.**
- 6 - Informar os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.**
- 7 – Informar as prioridades de atendimento.**
- 8 – Informar a previsão de tempo de espera para atendimento.**
- 9 – Informar os mecanismos de comunicação com os usuários.**
- 10 - Informar os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.**
- 11 - Informar os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.**

Antonio Donato Netto | Prefeito Municipal

Roselei Aparecido Françoso | Vice-Prefeito Municipal

Mirella de Oste | Chefe de Gabinete

Aretha Cristina Contin dos Santos | Procuradora Geral do Município

Juliana Karina Navari | Ouvidora do Município

Moyses Peixotto | Controlador do Município

Valdirene De C. Zambrano Italiano | Corregedora do Município

Waldilene Ferreira da Silva | Controladora do Município

Ana Beatriz Sodelli | Secretária Municipal de Gestão de Pessoas

Ana Paula Vaz Panhoca | Secretária Municipal das Famílias

Dhony Oliveira Souza | Secretário Municipal de Desenvolvimento Rural e Bem-Estar Animal

Emerson Leandro de Moraes | Secretário Municipal Especial de Infância e Juventude.

Fernando Henrique da Silva Carvalho | Secretário Municipal de Esporte

Gisele Santucci | Secretária Municipal de Desenvolvimento Social e Cidadania

Jaqueline Costa Silva Freitas | Secretária Municipal de Justiça

José Wamberto Zanchin Júnior | Secretário Municipal do Clima e Meio Ambiente

Laurie Tacin Lubek | Secretária Municipal de Gestão Pública e Integração Governamental

Leandro Luciano dos Santos | Secretário Municipal de Saúde

Leandro Wexell Severo | Secretário Municipal de Cultura e Turismo

Leonardo Marques Orlando | Secretário Municipal de Fazenda

Leonardo Lazaro Silva | Secretário Municipal de Gestão da Cidade e Infraestrutura

Lucas Ferreira Leão | Secretário Municipal de Educação

Mariel Pozzi Olmo | Secretário Municipal de Conservação e Qualidade Urbana

Mateus de Aquino | Secretário Municipal de Cidade Inteligente e Transparência

Michael Teruo Yabuki | Secretário Municipal de Segurança Pública e Mobilidade Urbana

Paula Tayssa Knoff | Secretária Municipal de Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia

Rafael de Almeida Leme | Secretário Municipal da Pessoa com Deficiência e Paradesportos

Rodson Magno do Carmo | Secretário Municipal de Habitação Social e Regularização Fundiária

Waldomiro Antonio Bueno de Oliveira | Secretário Municipal de Relações Legislativas

Derike Contri | Presidente Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE)

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

Marco Antonio do Amaral | Diretor-Presidente Progresso e Habitação de São Carlos (PROHAB)

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

GABINETE DO PREFEITO

1 – Informar os serviços efetivamente oferecidos pelo Gabinete.

- Assessorar o Chefe do Poder Executivo nas suas funções políticas, nos projetos especiais e nas relações institucionais e internacionais;
- 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;
- Assessorar na elaboração e no controle da agenda do Chefe do Poder Executivo;
- Coordenar a instrução de procedimentos no intuito de agilizar e racionalizar os atos do Chefe do Poder Executivo;
- Redigir, controlar e arquivar o expediente do Prefeito;
- Coordenar o cerimonial nos eventos oficiais do Município.

2 – Informar os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços.

- Atendimento ao Secretários e autoridades através de agendamento prévio;
- Solicitações via e-mail;
- Contato telefônico;
- Online via portal institucional

3 – Informar as principais etapas para o processamento dos serviços.

- Definição de prioridades e metas da gestão para curto, médio e longo prazos.
- Elaboração da agenda do Chefe do Poder Executivo (reuniões, compromissos institucionais, visitas, ouvir demandas).
- Priorização de compromissos com base em impacto institucional.
- Alinhamento com secretarias setoriais, controladorias, ouvidoria e gabinetes correlatos.
- Programa de governança e compliance para orientar ações, controles e transparência.
- Levantamento de demandas políticas e estratégicas.
- Análise de viabilidade, impactos e custo/benefício de projetos especiais.
- Articulação com governos estadual/federal, organismos internacionais, parceiros locais e entidades da sociedade civil.
- Avaliação de viabilidade, impacto e necessidade.
- Preparação de notas técnicas, pareceres e propostas de ações.
- Acompanhamento de acordos, convênios, parcerias e contrapartidas.
- Elaboração de despachos, decretos, leis autorizativas, portarias e ofícios.

4 – Informar a previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços.

A previsão de prazo máximo para a prestação dos serviços do gabinete do prefeito varia conforme o serviço, a complexidade, a disponibilidade de informações.

5 – Informar a forma de prestação dos serviços.

- Online (portal institucional)
- Presencial
- Telefone - Esclarecimentos, orientações, agendamento de reuniões e envio de formulários
- Remoto (e-mail e envio de documentos digitalizados)
- Cerimonial e eventos oficiais

6 - Informar os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

O usuário pode manifestar através da Ouvidoria do município, via site, pelo portão do cidadão através do link: <https://cidadao.saocarlos.sp.gov.br/>; via telefone, através dos números: 0800 770 1552 e 3362-1080; ou indo pessoalmente no endereço: Rua Episcopal, 1.575 – Centro.

7 – Informar as prioridades de atendimento.

A prioridade de atendimento de forma presencial é de acordo com a ordem de chegada, respeitando as leis em vigor de atendimento preferencial. Na forma de atendimento telefônico a prioridade é por ordem de ligação, já pelo site, é encaminhado de acordo com a ordem de chegada dos protocolos.

8 – Informar a previsão de tempo de espera para atendimento.

A previsão de prazo máximo de espera de atendimento varia conforme o serviço, a complexidade, a disponibilidade de informações.

9 – Informar os mecanismos de comunicação com os usuários.

Telefone, através dos números: 3362-1025

Endereço: Rua Episcopal, 1.575 – Centro – 5º Andar.

10 - Informar os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

O gabinete recebe manifestações por telefone e encaminha a demanda aos assessores dando um feedback para o munícipe via telefone ou encaminhando a demandas as Secretarias competentes para a resolução. As manifestações recebidas via Ouvidoria também são analisadas conforme indicado anteriormente e respondidas diretamente no sistema, onde o cidadão já terá acesso, via site: cidadao.saocarlos.sp.gov.br.

11 - Informar os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

O cidadão pode fazer a consulta via site da ouvidoria através do link: <https://cidadao.saocarlos.sp.gov.br/>, e clicar em “Minhas Interações”. Ou também poderá entrar em contato via telefone ou ir pessoalmente para saber o andamento.

1 - Informar os serviços efetivamente oferecidos pela Procuradoria.

- **Atuação Jurídica e Consultiva:** assessoria e consultoria jurídicas aos órgãos da Administração Municipal.
- **Representação Judicial:** defesa judicial do Município em todas as instâncias e esferas.
- **Cobrança da Dívida Ativa:** ajuizamento e acompanhamento de execuções fiscais e processos administrativos, visando à recuperação de créditos municipais.
- **Apoio Legislativo:** análise jurídica de projetos de lei e atos normativos.
- **Controle de Legalidade:** manifestação sobre processos administrativos, garantindo a conformidade dos atos municipais de acordo com a legislação vigente.

2 - Informar os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços.

Deve ser formalizada a abertura de processo administrativo no SIM, por meio dos links indicados no item 11, com documentação que comprove do requerente a legitimidade para acessar os serviços oferecidos pela Procuradoria-Geral do Município, tais como:

- a) cópia do RG e CPF do solicitante;
- b) cópia de carnê de IPTU; apresentação de justificativa; procuração assinada pelo solicitante; dados para contato com o solicitante.

3 - Informar as principais etapas para o processamento dos serviços.

- Interpretação da documentação juntada ao processo que foi enviado à PGM, o qual é primeiro primeiramente pela Seção Administrativa;
- Após, triagem de tal processo às Subprocuradorias Fiscal ou de Licitação e aos Departamentos da PGM, isto é, às Seções Judicial ou Consultiva.
- Em seguida, emissão de parecer ou despacho pelo servidor responsável por analisar tal processo;
- Por fim, tramitação do processo pela Seção Administrativa e/ou Consultiva para o destino anteriormente determinado pelo servidor responsável.

4 - Informar a previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços.

Os prazos processuais são controlados segundo a urgência inerente ao teor do processo, administrativo ou judicial, ou segundo os prazos determinados pelo Ministério Público ou pelo Poder Judiciário.

5 - Informar a forma de prestação dos serviços.

Quando se tratar de consultoria ou assessoria jurídica, a forma de prestação dos serviços na Procuradoria-Geral do Município se dá quer por meio de manifestação nos autos - emitindo-se despachos ou pareceres -, quer por meio de participação física ou online em audiências ou reuniões com representantes do poder público em geral.

6 - Informar os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Via Portal do Cidadão - cidadao.saocarlos.sp.gov.br

7 - Informar as prioridades de atendimento.

- a) Processos que envolvam risco à vida;
- b) Processos que contêm prazos determinados pelo Judiciário e pelo Ministério Público, ou contratos firmados com a administração pública.

8 - Informar a previsão de tempo de espera para atendimento.

Os prazos processuais são controlados ou segundo a urgência inerente ao teor do processo, ou segundo os prazos determinados pelo Ministério Público ou pelo Poder Judiciário. Segue-se, ademais, o prazo estabelecido na Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527/2011).

9 - Informar os mecanismos de comunicação com os usuários.

Por meio dos e-mails e telefones:

- a) pgm.consultivo@saocarlos.sp.gov.br (Se o assunto for relacionado à área consultiva) e (16) 3362-1009.
- b) pgm.fiscal@saocarlos.sp.gov.br (Se o assunto for relacionado a execução fiscal e/ou a protesto) e (16) 3362-1169, para execução fiscal, e (16) 3362-1170, para protesto.
- c) pgm.judicial@saocarlos.sp.gov.br (Se o assunto for relacionado a processos judiciais) e (16) 3362-1008.

10 - Informar os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

A resposta fornecida pela Procuradoria-Geral do Município (PGM) aos cidadãos dá-se sempre por meio de um processo administrativo. Para tanto, é necessário proceder-se à abertura de tal processo no SIM, por meio do link que se acha no próximo item. Depois de aberto, o processo administrativo deve ser encaminhado à PGM, que seguirá o procedimento interno já descrito no item 3, a fim de responder às demandas dos cidadãos. A resposta também pode dar-se por meio do Portal do Cidadão - cidadao.saocarlos.sp.gov.br.

11 - Informar os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

O cidadão pode acompanhar as demandas que remetera à Procuradoria-Geral do Município no site do Serviços Integrados do Município (SIM), cujo endereço eletrônico oficial é: www.saocarlos.sp.gov.br ou pelo site do Portal do Cidadão, cujo endereço é cidadao.saocarlos.sp.gov.br.

CONTROLADORIA

1 – Informar os serviços efetivamente oferecidos pela Controladoria.

1.1- Atendimento de demandas encaminhadas por meio do Portal de Informação.

1.2- Atendimento de demandas encaminhadas por meio do e-mail institucional.

2 – Informar os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços.

2.1- Acesso por meio do link:

https://www.leidainformacao.com.br/ords/portal/f?p=portalinformacao:home:::::P_CLIENTE:101

Necessário cadastro de usuário e senha com a informação dos respectivos dados: CPF; Nome e E-mail através do link - <https://www.leidainformacao.com.br/ords/portal/f?p=151:5>:

2.2- Informações encaminhadas diretamente por e-mail através do endereço eletrônico: controladoria@saocarlos.sp.gov.br.

3 – Informar as principais etapas para o processamento dos serviços.

3.1- Recebimento da demanda;

3.2- Identificação do assunto requerido, destinatário e classificação da informação quanto à pertinência e viabilidade de divulgação referente aos dados, pautando-se na proteção de informações que não se configurem sigilosas;

3.3- Encaminhamento da solicitação requerida ao detentor da informação por meio dos canais institucionais internos (e-mail ou ofício);

3.4- Acompanhamento quanto à devolutiva das respostas solicitadas visando ao atendimento do prazo; e,

3.5- Após o recebimento da informação, formatação e devolução das informações ao solicitante por meio do canal inicialmente contatado.

4 – Informar a previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços.

O prazo para resposta a um pedido feito é apreciado com base na Lei de Acesso à Informação - LAI – (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011) é de 20 dias, com possibilidade de prorrogação por mais 10 dias.

5 – Informar a forma de prestação dos serviços.

As informações são prestadas por meio eletrônico e, esporadicamente, via presencial.

6 - Informar os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Telefones: 3362-1183/3362-1187

Email: controladoria@saocarlos.sp.gov.br

Endereço: Rua Episcopal, 1.575 - Centro (PAÇO MUNICIPAL - 1º ANDAR)

Horário de atendimento: das 8h às 17h (de segunda à sexta)

7 – Informar as prioridades de atendimento.

As demandas são atendidas conforme são recebidas. Assim que as informações requeridas nas demandas são devolvidas pelo setor detentor da informação, há a devolutiva por meio do canal eletrônico originalmente contatado.

8 – Informar a previsão de tempo de espera para atendimento.

O prazo de espera é com base na Lei de Acesso à Informação – LAI de 20 dias, com possibilidade de prorrogação por mais 10 dias.

9 – Informar os mecanismos de comunicação com os usuários.

Telefones: 3362-1183/3362-1187

E-mail: controladoria@saocarlos.sp.gov.br

10 - Informar os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

Devolução através do canal de comunicação inicialmente utilizado pelo cidadão:

1.1- Portal de Informação; ou,

1.2- E-mail institucional.

11 - Informar os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

Acompanhamento por meio do canal de informação utilizado, seja:

1.1- Portal de Informação; ou,

1.2- E-mail institucional.

CORREGEDORIA

1 – Informar os serviços efetivamente oferecidos pela Corregedoria.

Corregedoria Municipal é o órgão responsável pela apuração de condutas de empregados celetistas da Prefeitura Municipal de São Carlos.

Entre os serviços efetivamente oferecidos, destacam-se:

- Recebimento e apuração de denúncias e representações relativas à conduta de servidores/ empregados celetistas da Prefeitura Municipal. públicos;
- Instauração e condução de sindicâncias e processos administrativos disciplinares;
- Orientação técnica às secretarias e chefias imediatas quanto à correta aplicação de penalidades previstas na legislação trabalhista e municipal;
- Controle de prazos prescricionais e manutenção de registros disciplinares;
- Emissão de pareceres, relatórios e recomendações para o aperfeiçoamento da gestão pública;
- Encaminhamento de casos, quando necessário, a órgãos competentes como Ministério Público, Tribunal de Contas, Procuradoria-Geral do Município e Ouvidoria.

Dessa forma, a Corregedoria Municipal atua tanto de forma **corretiva**, garantindo a apuração de responsabilidades, quanto **preventiva**, orientando e promovendo a integridade da Administração Pública.

2 – Informar os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços.

1. Quem pode solicitar?

- Qualquer cidadão;
- Servidores e empregados públicos;
- Secretarias e órgãos de controle.

2. Documentos necessários:

- Documento de identificação (quando não for anônimo);
- Relato detalhado do fato;
- Provas ou indícios (cópias, prints, relatórios, B.O etc.).

3. Formas de acesso:

- E-mail institucional da Corregedoria;
- Ofícios encaminhados por Secretarias/órgãos;
- Denúncia anônima (com informações mínimas).

4. Após o envio:

- Registro e análise preliminar;
- Acompanhamento pelo nº de protocolo ou diretamente na Corregedoria;
- Possível contato para complementação de dados.

3 – Informar as principais etapas para o processamento dos serviços

Recebimento da demanda;

- Triagem e análise de admissibilidade;
- Instauração ou arquivamento inicial;
- Instrução (coleta de provas e oitivas);
- Análise e elaboração de relatório conclusivo;
- Encaminhamento e ciência às partes competentes.

4 – Informar a previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços.

No âmbito correcional, não existe um prazo único e fixo para todos os casos, porque depende do tipo de procedimento. Mas, na prática, podemos trabalhar com parâmetros administrativos razoáveis (e que costumam estar em leis municipais ou decretos disciplinares).

Previsão de prazos para prestação dos serviços da Corregedoria

- Análise preliminar de admissibilidade: até 15 dias úteis a partir do recebimento da demanda.

- Apuração preliminar (quando necessária): até 30 dias, prorrogável por igual período mediante justificativa.
- Sindicância administrativa: até 60 dias, prorrogáveis por mais 30 dias.
- Processo administrativo disciplinar (PAD): até 90 dias, prorrogáveis por igual período em casos excepcionais.
- Resposta a solicitações de Secretarias/órgãos: até 20 dias úteis, prorrogáveis conforme complexidade.

Observação: Todos os prazos seguem o princípio da razoabilidade, podendo ser prorrogados mediante justificativa formal e ciência da autoridade competente.

5 – Informar a forma de prestação dos serviços.

A Corregedoria Municipal presta serviços relacionados à apuração de denúncias, instauração de sindicâncias e processos disciplinares envolvendo servidores municipais celetistas. Além disso, orienta chefias sobre aplicação de penalidades previstas na CLT e atende cidadãos e servidores para esclarecimento de dúvidas e registro de manifestações.

6 - Informar os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Os cidadãos podem acessar o sistema eletrônico da Prefeitura <https://cidadao.saocarlos.sp.gov.br/servicos/>, e-mail institucional: corregedoria@saocarlos.sp.gov.br, correspondência física e telefone ou WhatsApp institucional (quando disponível) 3362-1184 por e-mail institucional ou correspondência física. As manifestações podem ser denúncias, reclamações, sugestões ou pedidos de informação, sempre com registro formal e número de protocolo.

7 – Informar as prioridades de atendimento.

São priorizadas situações de urgência ou risco iminente à integridade de servidores ou cidadãos, ações que possam gerar prejuízo ao erário ou comprometer serviços essenciais, bem como procedimentos com prazos legais. Demais solicitações são atendidas conforme ordem de protocolo.

8 – Informar a previsão de tempo de espera para atendimento.

Confirmação de recebimento: imediata ou até 1 dia útil.

Resposta preliminar ou orientação: até 5 dias úteis.

Procedimentos que envolvam sindicância ou investigação: prazo conforme complexidade, informado ao cidadão.

9 – Informar os mecanismos de comunicação com os usuários.

Atendimento via sistema eletrônico da Prefeitura https://cidadao.saocarlos.sp.gov.br/servicos/comunicacao_interna/, e-mail institucional: corregedoria@saocarlos.sp.gov.br, correspondência física e telefone ou WhatsApp institucional (quando disponível) 3362-1184. Todas as manifestações recebem protocolo e retorno conforme o tipo e urgência do atendimento.

10 - Informar os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

Registro formal da manifestação com número de protocolo.

- Análise preliminar e definição de encaminhamento.
- Encaminhamento interno quando necessário (sindicância, procedimento administrativo ou setor responsável).
- Comunicação ao cidadão sobre andamento e resultado do procedimento, garantindo transparência e direito de acompanhamento.

11 - Informar os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

Não se aplica.

OUVIDORIA

1 – Informar os serviços efetivamente oferecidos pela Ouvidoria.

1.1- Recebimento de Denúncias, Elogios, Reclamações, Solicitações e Sugestões por parte dos munícipes.

2 – Informar os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços.

2.1 – Os requisitos para acessar o serviço é ser cidadão, sendo que a documentação necessária, caso queira de identificar é apresentar o nome completo e o número do CPF e/ou empresa com a Razão Social e o número do CNPJ. Para acessar os serviços existem três formas, via site, pelo portão do cidadão através do link (<https://cidadao.saocarlos.sp.gov.br/>), via telefone (0800 770 1552 e 3362-1080) ou indo pessoalmente no endereço Rua Episcopal, 1.575 – Centro. As informações necessárias para a manifestação vão variar de acordo com a demanda, sempre é solicitado o maior número de informações para fundamentar as denúncias, os elogios, as reclamações, as solicitações e as sugestões

3 – Informar as principais etapas para o processamento dos serviços.

3.1 – O munícipe acessar os canais de atendimento, após gerar a manifestação vai ser aberto um protocolo, onde será encaminhado para a Secretaria competente para que responda de acordo com a cada manifestação. Essas manifestações são acompanhadas pela ouvidoria até que a resposta seja inserida no sistema, sendo que o munícipe poderá acompanhar o andamento do protocolo a qualquer momento em todos os canais de atendimento, informando o número do protocolo.

4 – Informar a previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços.

4.1 – Conforma Lei Municipal nº 13460/17 – o prazo previsto que a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações é de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

5 – Informar a forma de prestação dos serviços.

5.1 - A ouvidoria receber as manifestações e após fazer uma análise encaminha para o órgão competente responder que terá um prazo de resposta. Assim que o órgão responde, o munícipe já tem acesso a esta resposta.

6 - Informar os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

6.1 - Via site, pelo portão do cidadão através do link: <https://cidadao.saocarlos.sp.gov.br/>; via telefone, através dos números: 0800 770 1552 e 3362-1080; ou indo pessoalmente no endereço: Rua Episcopal, 1.575 – Centro.

7 – Informar as prioridades de atendimento.

7.1 – A prioridade de atendimento de forma presencial é de acordo com a ordem de chegada, respeitando as leis em vigor de atendimento preferencial. Na forma de atendimento telefônico a prioridade é por ordem de ligação, já pelo site, é encaminhado de acordo com a ordem de chegada dos protocolos.

8 – Informar a previsão de tempo de espera para atendimento.

8.1 – Tempo máximo de espera é de meia hora.

9 – Informar os mecanismos de comunicação com os usuários.

9.1 - Via site, pelo portão do cidadão através do link: <https://cidadao.saocarlos.sp.gov.br/>; via telefone, através dos números: 0800 770 1552 e 3362-1080; ou indo pessoalmente no endereço: Rua Episcopal, 1.575 – Centro.

10 - Informar os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

10.1 – Tanto o recebimento quanto a resposta das manifestações são feitas através do site da ouvidoria, onde o munícipe tem acesso ou pode fazer presencialmente e via contato telefônico.

11 - Informar os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

11.1 – O munícipe pode entrar no site da ouvidoria através do link: <https://cidadao.saocarlos.sp.gov.br/>, e clicar em “Minhas Interações”. O munícipe também poderá entrar em contato via telefone ou ir pessoalmente para saber o andamento.

SECRETARIA MUNICIPAL DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA E PARADESPORTOS

1 – Informar os serviços efetivamente oferecidos pela Secretaria.

1.1 – Emissão do Cartão Mais Acesso: Documento oficial emitido pela Secretaria que identifica a pessoa com deficiência no município de São Carlos. O cartão tem como finalidade facilitar o acesso a serviços públicos, programas e benefícios municipais, garantindo reconhecimento formal e inclusão nos atendimentos oferecidos pelo poder público. Serviço gratuito.

1.2 – Empréstimo de Equipamentos de Tecnologia Assistiva: Serviço que disponibiliza de forma gratuita e temporária (12 meses), equipamentos como cama hospitalar, cadeira de rodas, cadeira de banho, muleta, andador, entre outros itens de tecnologia assistiva. O objetivo ampliar a autonomia da pessoa com deficiência e mobilidade reduzida em situações de necessidade imediata ou temporária, garantindo qualidade de vida e independência. Serviço gratuito.

1.3 – Acolhimento Social: Atendimento individualizado realizado por assistentes sociais da Secretaria, voltado a acolher e orientar pessoas com deficiência e suas famílias, esclarecer sobre direitos, identificar demandas e encaminhar para serviços, benefícios e políticas públicas. Também inclui a análise inicial de solicitações de equipamentos de tecnologia assistiva, com orientações sobre critérios e uso temporário, fortalecendo a inclusão e a garantia de direitos. Serviço gratuito.

2 – Informar os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços.

2.1 – Emissão do Cartão Mais Acesso:

- Cadastro inicial, realizado pelo link <https://cidadao.saocarlos.sp.gov.br>, opção "Cadastro PCD";
- Documento de identidade e CPF (e do responsável, se for o caso);
- Comprovante de residência em São Carlos atualizado;
- Laudo médico que comprove a deficiência emitido por especialista da área;
- 1 (uma) fotografia 3x4 recente (não obrigatório, pode ser tirada na hora).

2.2 – Empréstimo de Equipamentos de Tecnologia Assistiva:

- Documento de identidade e CPF (do paciente e do responsável, se for o caso);
- Comprovante de residência em São Carlos atualizado;
- Comprovação de renda familiar (holerite, declaração de renda, carteira de trabalho ou extrato bancário que comprove benefício do INSS) de todos os membros da residência do paciente;
- Declaração emitida por médico, enfermeiro ou fisioterapeuta, direcionada ao paciente, que justifique a necessidade de um equipamento específico.

2.3 – Acolhimento Social:

- Documento de identidade e CPF;
- Comprovante de residência em São Carlos.

3 – Informar as principais etapas para o processamento dos serviços.

3.1 – Emissão do Cartão Mais Acesso:

- Cadastro inicial online (link <https://cidadao.saocarlos.sp.gov.br>, opção "Cadastro PCD");
- Solicitação presencial e entrega dos documentos originais;
- Análise pela equipe técnica;
- Emissão e entrega do cartão ao solicitante.

3.2 – Empréstimo de Equipamentos de Tecnologia Assistiva:

- Agendamento prévio;
- Avaliação social presencial, com apresentação dos documentos originais;
- Verificação da disponibilidade do equipamento;
- Assinatura do contrato de comodato;
- Entrega do equipamento ao usuário;
- Possibilidade de renovação após 12 meses.

3.3 – Acolhimento Social:

- Agendamento prévio ou chegada espontânea;
- Atendimento individualizado pela assistente social.

4 – Informar a previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços.

4.1 – Emissão do Cartão Mais Acesso: imediato.

4.2 – Empréstimo de Equipamentos de Tecnologia Assistiva: em até 2 dias ou quando houver disponibilidade do item necessário.

4.3 – Acolhimento Social: atendimento imediato no dia agendado ou no ato da chegada.

5 – Informar a forma de prestação dos serviços.

5.1 – Emissão do Cartão Mais Acesso: atendimento presencial na Secretaria, com entrega do cartão físico.

5.2 – Empréstimo de Equipamentos de Tecnologia Assistiva: atendimento presencial, com retirada e devolução do equipamento diretamente na Secretaria ou mediante entrega e busca na residência do cidadão, a depender do item ou do caso.

5.3 – Acolhimento Social: atendimento presencial com a assistente social da Secretaria.

6 – Informar os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

O cidadão pode procurar diretamente a Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Paradesportos pelos canais de comunicação oficiais ou registrar através da Ouvidoria, no Portal do Cidadão: <https://cidadao.saocarlos.sp.gov.br>.

7 – Informar as prioridades de atendimento.

Casos de urgência e maior vulnerabilidade social.

8 – Informar a previsão de tempo de espera para atendimento.

Todos os serviços: até 30 minutos (atendimento presencial).

9 – Informar os mecanismos de comunicação com os usuários.

- Endereço: Av. São Carlos, 1800 - Centro, São Carlos - SP
- Telefone: (16) 3307-1483
- WhatsApp: (16) 3306-8523 (<https://wa.me/551633068523>)
- E-mail: pcd@saocarlos.sp.gov.br ou pcdsaocarlos@gmail.com

Funcionamento: de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 16h30, exceto feriados e pontos facultativos.

10 – Informar os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

Após o registro da manifestação, apresentada diretamente na Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Paradesportos ou através da Ouvidoria, a demanda é encaminhada internamente ao setor responsável, que analisa e responde diretamente ao cidadão ou pelo próprio sistema da Ouvidoria, no Portal do Cidadão (<https://cidadao.saocarlos.sp.gov.br>).

11 – Informar os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

Para informações sobre o andamento de serviços já solicitados, o cidadão deve procurar diretamente a Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Paradesportos pelos canais de comunicação oficiais. Para acompanhamento de eventuais manifestações registradas através da página da Ouvidoria, o cidadão deve consultar o Portal do Cidadão (<https://cidadao.saocarlos.sp.gov.br>).

1 – Informar os serviços efetivamente oferecidos pela Secretaria.

1.1 – Programa Famílias Fortes - uma metodologia de prevenção de comportamentos de risco destinada a famílias com crianças e adolescentes de 10 a 14 anos. É necessário que cada jovem seja acompanhado por um adulto responsável, mas o ideal é que cada participante possa contar com dois adultos que façam parte do seu núcleo familiar. O adulto responsável poderá ser um dos pais, avós, tios, irmãos (acima de 18 anos) ou alguém próximo da família que seja responsável pela criação e educação do participante. São 7 encontros que acontecem semanalmente em locais e horários definidos de acordo com a particularidade de cada parceria estabelecida. Para conhecer os locais de aplicação, é necessário entrar em contato com a SMFam.

1.2 – Conferência Municipal das Famílias - um ambiente para discussão dos desafios das famílias são-carlenses e apresentação de propostas para que o Estado ofereça os subsídios que as famílias necessitam para encontrar os melhores caminhos para a superação de cada um desses desafios.

2 – Informar os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços.

2.1 – Programa Famílias Fortes - para participar do Programa Famílias Fortes basta que a família tenha um jovem entre 10 e 14 anos e se comprometa a participar dos encontros. A inscrição pode ser realizada por meio de contato com a SMFam ou com o parceiro da aplicação da turma.

2.2 – Conferência Municipal das Famílias - evento aberto a toda a população.

3 – Informar as principais etapas para o processamento dos serviços.

3.1 – Programa Famílias Fortes - são 7 encontros que acontecem semanalmente e a família participante pode ter até duas faltas, justificadas, para que se considere que participou efetivamente do programa. Após a realização dos encontros, a SMFam promove uma cerimônia de formatura para as famílias certificadas.

3.2 – Conferência Municipal das Famílias - não há etapas a serem discriminadas.

4 – Informar a previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços.

4.1 – Programa Famílias Fortes - a disponibilidade de vagas para participação do programa depende das parcerias estabelecidas.

4.2 – Conferência Municipal das Famílias - a conferência é realizada uma vez por ano, limitada à lotação do local que é realizada.

5 – Informar a forma de prestação dos serviços.

5.1 – Programa Famílias Fortes - os encontros são presenciais, sempre em local e horário que atendam da melhor forma possível as famílias interessadas.

5.2 – Conferência Municipal das Famílias - são realizadas palestras para que o tema da família nas políticas públicas seja abordado e apresentação de propostas para que o Estado ofereça os subsídios que as famílias necessitam para encontrar os melhores caminhos para a superação de cada um desses desafios.

6 - Informar os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

6.1 – Programa Famílias Fortes - para maiores informações, contatar a SMFam por e-mail (smfam@saocarlos.sp.gov.br) ou presencialmente (Rua Conde do Pinhal, 2190).

6.2 – Conferência Municipal das Famílias - para maiores informações, contatar a SMFam por e-mail (smfam@saocarlos.sp.gov.br) ou presencialmente (Rua Conde do Pinhal, 2190).

7 – Informar as prioridades de atendimento.

7.1 – Programa Famílias Fortes – de acordo com o artigo 70^a do ECA são prioridades no atendimento as famílias com crianças e adolescentes com deficiência.

7.2 – Conferência Municipal das Famílias - não há.

8 – Informar a previsão de tempo de espera para atendimento.

8.1 – Programa Famílias Fortes - a disponibilidade de vagas para participação do programa depende das parcerias estabelecidas.

8.2 – Conferência Municipal das Famílias - a disponibilidade de vagas depende a lotação do espaço em que o evento acontece.

9 – Informar os mecanismos de comunicação com os usuários.

9.1 – Programa Famílias Fortes - redes sociais da prefeitura.

9.2 – Conferência Municipal das Famílias - redes sociais da prefeitura

10 - Informar os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

10.1 – Programa Famílias Fortes - para maiores informações, contatar a SMFam por e-mail (smfam@saocarlos.sp.gov.br) ou presencialmente (Rua Conde do Pinhal, 2190).

10.2 – Conferência Municipal das Famílias - para maiores informações, contatar a SMFam por e-mail (smfam@saocarlos.sp.gov.br) ou presencialmente (Rua Conde do Pinhal, 2190).

11 - Informar os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

11.1 – Programa Famílias Fortes - para maiores informações, contatar a SMFam por e-mail (smfam@saocarlos.sp.gov.br) ou presencialmente (Rua Conde do Pinhal, 2190).

11.2 – Conferência Municipal das Famílias - para maiores informações, contatar a SMFam por e-mail (smfam@saocarlos.sp.gov.br) ou presencialmente (Rua Conde do Pinhal, 2190).

1 – Informar os serviços efetivamente oferecidos pela Secretaria.

- Portal (www.saocarlos.sp.gov.br)->Portal de informações ao Cidadão.
- Transparencia.saocarlos.sp.gov.br -> Portal da Transparência do Município.

2 – Informar os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços.

- Acesso ao portal do cidadão é necessário cadastro com dados pessoais básicos existentes na tela de cadastrou ou então acesso através do login gov.br.
- Apenas acesso ao link.

3 – Informar as principais etapas para o processamento dos serviços.

Apenas o serviço do portal ao cidadão se dá através do login, os demais apenas acesso normal ao link.

4 – Informar a previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços.

Serviço ao cidadão disponível 24 horas por dia, salvo em caso de manutenção preventiva ou corretiva.

5 – Informar a forma de prestação dos serviços.

Serviço online ao cidadão

6 - Informar os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Acesso através do portal do cidadão no item ouvidoria

7 – Informar as prioridades de atendimento.

Por ser um serviço online o monitoramento é constante e identificado qualquer problema é atendido imediatamente.

8 – Informar a previsão de tempo de espera para atendimento.

Atendimento imediato

9 – Informar os mecanismos de comunicação com os usuários.

Toda forma de comunicação deve ser exclusivamente no canal da ouvidoria: cidadao.saocarlos.sp.gov.br

10 - Informar os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

- cidadao.saocarlos.sp.gov.br

11 - Informar os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

- cidadao.saocarlos.sp.gov.br => “Minhas Interações”

DEPARTAMENTO DE MANUTENÇÃO DOS PRÓPRIOS PÚBLICOS

1 – Informar os serviços efetivamente oferecidos pela Secretaria.

- Realizar inspeções periódicas nos prédios e estruturas públicas para identificar necessidades de reparos e manutenções;
- Coordenar a execução de reparos e substituições de elementos estruturais, hidráulicos, elétricos e de acabamento (como telhados, portas, janelas, instalações elétricas, sistemas de ventilação e ar condicionado, etc.);
- Realizar a verificação e manutenção de equipamentos como elevadores, sistemas de climatização, sistemas de iluminação, geradores de energia, entre outros;
- Acompanhar projetos de reformas e melhorias nos prédios públicos, desde o planejamento até a execução;
- Realizar a limpeza regular de caminhos, calçadas, estacionamentos e áreas de circulação, removendo folhas secas, galhos, lixo e outros detritos;
- Realizar a manutenção de bancos, lixeiras, pergolados, fontes de água e outros elementos urbanos inseridos nas áreas verdes.

2 – Informar os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços.

Acessar o link do Portal do Cidadão - cidadao.saocarlos.sp.gov.br => Fazer o cadastro e clicar em “Ouvidoria”, preenchendo os dados solicitados.

3 – Informar as principais etapas para o processamento dos serviços.

Avaliação das informações e Documentação Apresentada no formulário da Ouvidoria e encaminhamento para o cronograma de vistoria. Após a visita efetuada pelo diretor e/ou equipe de manutenção geral, é diagnosticada a existência do problema, material e mão de obra necessários para execução do serviço, cujo prazo é variável, a depender de existência de dotação orçamentária.

4 – Informar a previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços.

Somente em 2025 as manutenções preventivas e corretivas dos prédios públicos passaram a ser de responsabilidade do Departamento de Manutenção dos Próprios Públicos da Secretaria Municipal de Conservação e Qualidade Urbana. Esclarecemos ainda que existe a intenção de ações de melhorias, para tanto preliminarmente estamos diagnosticando as necessidades de todos os próprios, e após essa definição, daremos início aos serviços de acordo com disponibilidade orçamentária. O Departamento ainda está sendo estruturado, visto que foi criado para o ano de 2025 e a Secretaria Municipal de Conservação e Qualidade Urbana está fazendo o levantamento das necessidades para conseguir concluir o termo de referência e dar início ao processo de licitação para contratação da mão de obra que vai executar os serviços de manutenção. A fixação de um prazo máximo de

execução dos serviços depende da conclusão do processo mencionado e existência de dotação orçamentária. Entretanto, a resposta ao protocolo da Ouvidoria com solicitação do cidadão é realizada no prazo de até 20 dias.

5 – Informar a forma de prestação dos serviços.

Resposta ao protocolo da Ouvidoria: Prazo de 20 dias. Neste período, assim que o Departamento de Manutenção dos Próprios Públicos recebe a reclamação, o diretor comparece ao local para vistoria, podendo ser juntamente com a equipe de manutenção geral, e a assistente administrativo inclui a resposta no sistema com a resolução ou esclarecimento.

6 - Informar os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Por meio da Ouvidoria: link do Portal do Cidadão - cidadao.saocarlos.sp.gov.br.

7 – Informar as prioridades de atendimento.

Conforme Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000. Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências. Art. 1º As pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário, nos termos desta Lei. (Redação dada pela Lei nº 14.626, de 2023) § 1º Os acompanhantes ou atendentes pessoais das pessoas referidas no caput serão atendidos junta e acessoriamente aos titulares da prioridade de que trata esta Lei. (Redação dada pela Lei nº 14.626, de 2023).

8 – Informar a previsão de tempo de espera para atendimento.

Resposta ao protocolo da Ouvidoria: Prazo de 20 dias para todos os serviços, podendo ser fornecido nesta resposta um prazo maior para resolução, a depender da existência de dotação orçamentária para aquisição de material e contratação de mão de obra para execução do serviço.

9 – Informar os mecanismos de comunicação com os usuários.

Telefone da recepção da Secretaria Municipal de Conservação e Qualidade Urbana (16) 3362-1000, Ramal 1147, e-mail: manutencaoproprios@saocarlos.sp.gov.br, endereço do Departamento: Av. Comendador Alfredo Maffei, nº 3.055, 2º andar, Jardim Ricetti – São Carlos – SP, por meio da Ouvidoria, acessando o link do Portal do Cidadão - cidadao.saocarlos.sp.gov.br.

10 - Informar os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

Cidadão se manifesta pelo site cidadao.saocarlos.sp.gov.br, a Ouvidoria encaminha para a Secretaria Municipal de Conservação e Qualidade Urbana, cuja Seção de Atendimento envia a demanda para o departamento responsável por e-mail, no caso o Departamento de Manutenção dos Próprios Públicos recebe a reclamação, o diretor comparece ao local para vistoria, podendo ser juntamente com a equipe de manutenção geral, e a assistente administrativo inclui a resposta no sistema com a resolução ou esclarecimento.

11 - Informar os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

Por meio da Ouvidoria, colocar o link do Portal do Cidadão - cidadao.saocarlos.sp.gov.br => “Minhas Interações”, telefone da recepção da Secretaria Municipal de Conservação e Qualidade Urbana (16) 3362-1000, Ramal 1147, e-mail manutencaoproprios@saocarlos.sp.gov.br.

DEPARTAMENTO DE SERVIÇOS URBANOS

1 – Informar os serviços efetivamente oferecidos pela Secretaria.

- coordenar, projetar, coordenar a execução e fiscalizar a implantação da rede de iluminação pública;
- coordenar a execução e fiscalizar os serviços funerários, bem como a manutenção das áreas dos cemitérios e velórios municipais;
- realizar projetos de revitalização de áreas deterioradas da cidade (Iluminação Pública), transformando espaços abandonados ou subutilizados em ambientes urbanos agradáveis e funcionais.

2 – Informar os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços.

- **MANUTENÇÃO ELÉTRICA E CEMITÉRIOS.** Por meio da Ouvidoria, acessar o link do Portal do Cidadão - cidadao.saocarlos.sp.gov.br => “Minhas Interações” e preencher os dados solicitados, com endereço completo da demanda, tanto para serviços de iluminação pública, no caso de praças, canteiros centrais e rotatórias. Porém, nos casos de manutenção de iluminação pública de postes de rua e de vistoria estrutural ou remoção de postes, é necessário também informar o número do protocolo junto à CPFL, responsável pela manutenção. É possível efetuar solicitações para os cemitérios, por exemplo, referentes a limpeza.
- **MANUTENÇÃO ELÉTRICA: Abertura de Processo no SIM:** Apresentar documento de identificação e endereço completo do local para pedidos de braço de iluminação ou manutenção de iluminação em praça. Para certidão de infraestrutura elétrica em imóvel também são necessários documentos de propriedade e representatividade. Para solicitação de instalação de ponto de energia para evento, também deve ser informada a quantidade e potência de equipamentos para o cálculo da carga e demais informações pertinentes conforme Ofício Circular nº. 002-2025 - SMCQU-DSU.
- **MANUTENÇÃO ELÉTRICA:** Apresentar documento de identificação, CPF ou CNPJ, detalhar os equipamentos e o local em que será utilizado ponto de energia, para solicitar Autorização de Utilização de Energia de Poste Padrão em Área Pública.

- CEMITÉRIOS: Abertura de Processo no SIM. Apresentar documento de identificação e comprovante de titularidade de sepultura em caso de renegociação de débitos ou transferência de titularidade.
- CEMITÉRIOS: Autorização de reforma de sepulturas. Requisitos, documentos e informações necessárias: Autorização do responsável pela sepultura; RG, CPF e endereço do requerente da autorização; RG, CPF e endereço do pedreiro que fará a reforma;
- CEMITÉRIOS: Concessão perpétua de sepultura. Requisitos, documentos e informações necessárias: Ter ocorrido um falecimento; RG, CPF e endereço do requerente.
- CEMITÉRIOS: Concessão temporária de sepultura. Requisitos, documentos e informações necessárias: Ter ocorrido um falecimento; RG, CPF e endereço do responsável pela concessão; enquadrar-se no perfil de atendimento pela Assistência Social.
- CEMITÉRIOS: Exumação. Requisitos, documentos e informações necessárias: Ter decorrido o prazo legal mínimo de três anos do óbito (para adultos) ou de dois anos (para criança de até seis anos); Autorização do responsável pela sepultura; RG, CPF e endereço do requerente.
- CEMITÉRIOS: Sepultamento. Requisitos, documentos e informações necessárias: Declaração da funerária, contendo os dados do falecido e o tamanho da urna; Autorização do responsável pela sepultura, caso a família já possua concessão; Pedido de uma concessão de sepultura, caso a família não possua ou deseje obter nova; RG, CPF e endereço do requerente do sepultamento.
- CEMITÉRIOS: Uso de sala de velório. Requisitos, documentos e informações necessárias: Dados do falecido (Declaração da funerária, ou Declaração de Óbito do médico); RG, CPF e endereço do requerente do uso da sala.

3 – Informar as principais etapas para o processamento dos serviços.

- MANUTENÇÃO ELÉTRICA: Avaliação das informações e Documentação Apresentada no formulário da Ouvidoria ou processo administrativo e encaminhamento para o cronograma de vistoria. Após a visita efetuada pela equipe de manutenção elétrica, é diagnosticada a existência do problema, material e mão de obra necessários para execução do serviço, cujo prazo é variável, a depender de existência de dotação orçamentária.
- CEMITÉRIOS: AUTORIZAÇÃO DE REFORMA DE SEPULTURAS: O requerente da autorização deve comparecer à Seção de Cemitérios, sempre após as 10h00, junto com o pedreiro particular de sua livre escolha, para assinatura do pedido de autorização de reforma à administração. Deve apresentar também a autorização do responsável da sepultura.
- CEMITÉRIOS: CONCESSÃO PERPÉTUA DE SEPULTURA: Após comparecer a uma funerária para tratar do funeral (remoção, caixão, arrumação), dirigir-se à Seção de Cemitérios para agendar o sepultamento e requerer a concessão.

- CEMITÉRIOS: CONCESSÃO TEMPORÁRIA DE SEPULTURA: Após comparecer a uma funerária para tratar do funeral (remoção, caixão, arrumação), dirigir-se à Seção de Cemitérios para agendar o sepultamento e requerer a concessão temporária.
- CEMITÉRIOS: EXUMAÇÃO: O requerente deve dirigir-se à Seção de Cemitérios, onde será solicitada a autorização do responsável pela sepultura, depois feito o requerimento e executado o serviço. Quando é feito pedido de exumação que normalmente é para traslado para outra sepultura ou outro cemitério, é necessário um agendamento com dia e hora certos.
- CEMITÉRIOS: INUMAÇÃO DE RESTOS MORTAIS: O requerente deve dirigir-se à Seção de Cemitérios, onde será solicitada a autorização do responsável pela sepultura, depois feito o requerimento e executado o serviço. Quando é feito pedido de inumações, tanto de restos mortais quanto de cinzas, é necessário um agendamento com dia e hora certos.
- CEMITÉRIOS: SEPULTAMENTO: Após comparecer a uma funerária para tratar do funeral (remoção, caixão, arrumação), dirigir-se à Seção de Cemitérios para agendar o sepultamento. Definir o local do velório (em sala particular ou municipal). Caso não haja concessão de sepultura, deverá ser providenciada uma. Caso a família já tenha concessão, será solicitada a autorização do responsável para seu uso. A família pode ser requisitada a ir junto com um funcionário à sepultura, para verificar o tipo de abertura a ser feito (por tampão, pela calçada, na terra, etc.), os materiais a serem usados (tijolos, lajes, etc.), e se há necessidade de realizar exumação/inumação de restos mortais para liberar vaga. Após a abertura da sepultura, e terminado o velório, o corpo é levado da entrada do cemitério até a sepultura, onde o caixão é descido, e fecha-se a sepultura. Durante a semana após o sepultamento, pegar na funerária a Declaração de Óbito do médico, registrar em Cartório a Certidão de Óbito, e levar uma cópia simples desta última à Seção de Cemitérios.
- CEMITÉRIOS: USO DE SALA DE VELÓRIO: Após comparecer a uma funerária para tratar do funeral (remoção, caixão, arrumação), dirigir-se à Seção de Cemitérios para agendar o velório (e também o sepultamento, caso seja feito em cemitério municipal).

4 – Informar a previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços.

- ILUMINAÇÃO PÚBLICA: TROCA DE LÂMPADA / ILUMINAÇÃO PÚBLICA: Tempo de Resposta: Variável, dependendo do cronograma de serviços, visto que a manutenção é realizada pela CPFL.
- ILUMINAÇÃO PÚBLICA: INSTALAÇÃO DE BRAÇO (iluminação): Tempo de Resposta: 120 dias, dependendo do cronograma de serviços e dotação orçamentária.
- ILUMINAÇÃO PÚBLICA: ILUMINAÇÃO EM PRAÇA: Tempo de Resposta: 40 dias, dependendo do cronograma de serviços e dotação orçamentária.

- CEMITÉRIOS: AUTORIZAÇÃO DE REFORMA DE SEPULTURAS: Prazo para prestação do serviço: Imediato
- CEMITÉRIOS: CONCESSÃO PERPÉTUA DE SEPULTURA: Prazo para prestação do serviço: 24 horas.
- CEMITÉRIOS: CONCESSÃO TEMPORÁRIA DE SEPULTURA: Prazo para prestação do serviço: 24 horas.
- CEMITÉRIOS: EXUMAÇÃO: Prazo para prestação do serviço: 24 horas.
- CEMITÉRIOS: INUMAÇÃO DE RESTOS MORTAIS: Prazo para prestação do serviço: 24 horas.
- CEMITÉRIOS: SEPULTAMENTO: Prazo para prestação do serviço: 24 horas.
- CEMITÉRIOS: USO DE SALA DE VELÓRIO: Prazo para prestação do serviço: Imediato

5 – Informar a forma de prestação dos serviços.

- ILUMINAÇÃO PÚBLICA: TROCA DE LÂMPADA / ILUMINAÇÃO PÚBLICA: A iluminação pública ainda é responsabilidade da CPFL por força de liminar. Os pedidos podem ser repassados para o Departamento de Serviços Urbanos, informando o número do protocolo registrado junto à companhia, para verificação do não atendimento da demanda. É necessário indicar o endereço mais próximo do poste ao qual a iluminação precisa de manutenção e um ponto de referência próximo. O mesmo ocorre para pedido de troca de lâmpada.
- ILUMINAÇÃO PÚBLICA: INSTALAÇÃO DE BRAÇO (iluminação): Serviço de instalação de iluminação pública. Com o acordo firmado em julho de 2024, a CPFL fará apenas a expansão das redes de distribuição de energia para que a prefeitura, através do processo administrativo 22196/2024 realize a contratação de empresa especializada na manutenção, instalação e implantação da iluminação no nosso município.
- ILUMINAÇÃO PÚBLICA: ILUMINAÇÃO EM PRAÇA: Manutenção de iluminação em praças públicas, canteiros centrais, rotatórias e viadutos localizados em São Carlos, mediante vistoria técnica pela equipe de manutenção elétrica, avaliação das necessidades do local, conforme o cronograma de atividades do Departamento de Serviços Urbanos, dependendo apenas da existência de dotação orçamentária para execução do mesmo.
- CEMITÉRIOS: AUTORIZAÇÃO DE REFORMA DE SEPULTURAS: Procedimento de autorização de reformas e construções de sepulturas e túmulos nos cemitérios municipais.
- CEMITÉRIOS: CONCESSÃO PERPÉTUA DE SEPULTURA: Concessão de uso perpétuo de terreno para sepultamento, com jazigo de duas carneiras em alvenaria de concreto já construídas.

- CEMITÉRIOS: CONCESSÃO TEMPORÁRIA DE SEPULTURA: Concessão de uso temporário (mínimo de três anos) de espaço para sepultamento, em jazigo com carneira em alvenaria de concreto já construída.
- CEMITÉRIOS: EXUMAÇÃO: Abertura de sepultura, retirada dos ossos ou restos mortais, e acondicionamento em invólucro lacrado, para posterior inumação na mesma sepultura ou outro espaço, e limpeza dos restos de caixão.
- CEMITÉRIOS: INUMAÇÃO DE RESTOS MORTAIS: Abertura de sepultura para acomodar restos mortais - ossos ou cinzas - e posterior fechamento.
- CEMITÉRIOS: SEPULTAMENTO: Abertura de sepultura para colocação de pessoa falecida, contida em urna funerária, transporte do corpo da entrada do cemitério até a sepultura, e posterior fechamento da mesma.
- CEMITÉRIOS: USO DE SALA DE VELÓRIO: Aluguel de espaço para realização de cerimônia de despedida de um falecido, antes de ser sepultado ou cremado.

6 - Informar os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Por meio da Ouvidoria: link do Portal do Cidadão - cidadao.saocarlos.sp.gov.br

7 – Informar as prioridades de atendimento.

Conforme Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000. Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências. Art. 1º As pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário, nos termos desta Lei. (Redação dada pela Lei nº 14.626, de 2023) § 1º Os acompanhantes ou atendentes pessoais das pessoas referidas no caput serão atendidos junta e acessoriamente aos titulares da prioridade de que trata esta Lei. (Redação dada pela Lei nº 14.626, de 2023)

8 – Informar a previsão de tempo de espera para atendimento.

Resposta ao protocolo da Ouvidoria: Prazo de 20 dias para todos os serviços, podendo ser fornecido nesta resposta um prazo maior para resolução, a depender da existência de dotação orçamentária para aquisição de material e contratação de mão de obra para execução do serviço.

9 – Informar os mecanismos de comunicação com os usuários.

Telefone da recepção da Secretaria Municipal de Conservação e Qualidade Urbana (16) 3362-1000, Ramal 1147; e-mail: servicosurbanos@saocarlos.sp.gov.br ; endereço do Departamento de Serviços Urbanos: Av. Comendador Alfredo Maffei, nº 3.055, 2º andar, Jardim Ricetti – São Carlos – SP; endereço da Seção de Cemitérios: Av. São Carlos, 5000 - Praça da Independência - Tijucu Preto, Contato: (16) 3361-7121; ou ainda por meio da Ouvidoria, acessando o link do Portal do Cidadão - cidadao.saocarlos.sp.gov.br .

10 - Informar os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

Cidadão se manifesta pelo site cidadao.saocarlos.sp.gov.br, a Ouvidoria encaminha para a Secretaria Municipal de Conservação e Qualidade Urbana, cuja Seção de Atendimento envia a demanda para o departamento responsável por e-mail, no caso o Departamento de Serviços Urbanos recebe a reclamação, o diretor comparece ao local para vistoria, podendo ser juntamente com a equipe de manutenção elétrica e seu Chefe de Seção, e a assistente administrativo inclui a resposta no sistema com a resolução ou esclarecimento. Processos administrativos são recebidos, analisados, resolvidos ou esclarecidos e tramitados pelo GIAP. No caso da Seção de Cemitérios, a tratativa é realizada também em conjunto com o Chefe da Seção de Cemitérios e seus assistentes administrativos.

11 - Informar os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

Por meio da Ouvidoria, colocar o link do Portal do Cidadão - cidadao.saocarlos.sp.gov.br => “Minhas Interações”, telefone da recepção da Secretaria Municipal de Conservação e Qualidade Urbana (16) 3362-1000, Ramal 1147, e-mail servicosurbanos@saocarlos.sp.gov.br.

DEPARTAMENTO DE MANUTENÇÃO VIÁRIA

1 – Informar os serviços efetivamente oferecidos pela Secretaria.

- I - Coordenar e fiscalizar os serviços gerais de manutenção das vias;
- II - Realizar trabalhos de levantamento da situação da rede viária;
- III - Autorizar a ocupação do leito das vias públicas, em conjunto com a Secretaria Municipal de Segurança Pública e Mobilidade Urbana;
- IV - Organizar e manter o cadastro de instalações e equipamentos;
- V - Realizar os levantamentos topográficos e cadastrais.

2 – Informar os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços.

- MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS. Por meio da Ouvidoria, acessar o link do Portal do Cidadão - cidadao.saocarlos.sp.gov.br => “Minhas Interações” e preencher os dados solicitados, com endereço completo da demanda, tanto para serviços de manutenção de vias públicas e leito carroçável e passeio público.

3 – Informar as principais etapas para o processamento dos serviços.

- MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS: Avaliação das informações e Documentação Apresentada no formulário da Ouvidoria ou processo administrativo e encaminhamento para o cronograma de vistoria. Após a visita efetuada pela equipe de manutenção, é

diagnosticada a existência do problema, material e mão de obra necessários para execução do serviço, cujo prazo é variável, a depender de existência de dotação orçamentária.

4 – Informar a previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços.

Para todo serviço de manutenção de vias públicas oferecidos, o prazo máximo para execução é de 60 dias.

5 – Informar a forma de prestação dos serviços.

➤ VIAS PÚBLICAS: SERVIÇO DE MANUTENÇÃO DE VIAS

A execução dos serviços pelo **Departamento de Manutenção Viária** pode ocorrer de diferentes formas, dependendo da natureza da demanda, da urgência e da disponibilidade de recursos:

a) Execução com Equipe Própria

A maioria dos serviços rotineiros (como tapa-buraco, limpeza de bocas de lobo, manutenção de calçadas e guias) é realizada diretamente por **servidores municipais**, com uso de equipamentos e materiais do próprio município.

b) Serviços Terceirizados

Em casos de maior complexidade ou demanda elevada, o serviço pode ser executado por **empresas contratadas**, por meio de contratos de manutenção urbana vigentes.

b) Programação por Cronograma

Algumas ações são realizadas de forma **programada e regionalizada**, conforme **cronograma interno** elaborado pela chefia do departamento, priorizando bairros com maior volume de solicitações ou situações mais críticas.

c) Atendimento Emergencial

Casos urgentes ou que apresentem **risco à segurança pública** (como buracos profundos, obstruções de vias, danos causados por chuvas) são atendidos em caráter emergencial, **fora** Procedimento de autorização de reformas e construções de sepulturas e túmulos nos cemitérios municipais.

6 - Informar os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Por meio da Ouvidoria: link do Portal do Cidadão - cidadao.saocarlos.sp.gov.br

7 – Informar as prioridades de atendimento.

Conforme Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000. Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências. Art. 1º As pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário, nos termos desta Lei. (Redação dada pela Lei nº 14.626, de 2023) § 1º Os acompanhantes ou atendentes pessoais das pessoas referidas no

caput serão atendidos junta e acessoriamente aos titulares da prioridade de que trata esta Lei. (Redação dada pela Lei nº 14.626, de 2023)

8 – Informar a previsão de tempo de espera para atendimento.

Resposta ao protocolo da Ouvidoria: Prazo de 30 dias para todos os serviços, podendo ser fornecido nesta resposta um prazo maior para resolução, a depender da existência de dotação orçamentária para aquisição de material e contratação de mão de obra para execução do serviço.

9 – Informar os mecanismos de comunicação com os usuários.

Telefone da recepção da Secretaria Municipal de Conservação e Qualidade Urbana (16) 3362-1000, Ramal 1147; e-mail: manutenaoviaria@saocarlos.sp.gov.br ; endereço do Departamento de Serviços Urbanos: Av. Comendador Alfredo Maffei, nº 3.055, 2º andar, Jardim Ricetti – São Carlos – SP; endereço da Seção de Cemitérios: Av. São Carlos, 5000 - Praça da Independência - Tijuco Preto, Contato: (16) 3361-7121; ou ainda por meio da Ouvidoria, acessando o link do Portal do Cidadão - cidadao.saocarlos.sp.gov.br .

10 - Informar os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

As manifestações podem ser recebidas por diferentes canais:

10.1 - Recebimento da Demanda

- **Ouvidoria Municipal**, via site: cidadao.saocarlos.sp.gov.br
- **Atendimento Presencial** na Secretaria Municipal de Conservação e Qualidade Urbana
- **E-mail direto** ao departamento: manutenaoviaria@saocarlos.sp.gov.br

10.2 - Encaminhamento Interno

- Quando a demanda é registrada pela **Ouvidoria**, é encaminha para a **Secretaria Municipal de Conservação e Qualidade Urbana**.
- A **Seção de Atendimento** da Secretaria analisa a solicitação e a direciona, via e-mail, ao Departamento de Manutenção Viária, quando pertinente.

10.3 - Análise e Vistoria Técnica

- A equipe do Departamento de Manutenção Viária realiza a triagem das demandas recebidas.
- O **Chefe de Seção** comparece ao local, acompanhado da equipe técnica, para **vistoria presencial**, avaliando a natureza e urgência do serviço.

10.4 - Priorização e Execução

- Os serviços são **priorizados conforme a gravidade, impacto à população e urgência técnica**.
- A execução ocorre conforme essa priorização e conforme a disponibilidade de recursos operacionais.

10.5 - Resposta ao Cidadão

- Após a execução (ou análise técnica), a **Assistente Administrativa** registra no sistema:

- A resolução da demanda, ou
- Um **esclarecimento** sobre o atendimento (motivo da não execução, prazo estimado, etc.)

11 - Informar os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

Por meio da Ouvidoria, colocar o link do Portal do Cidadão - cidadao.saocarlos.sp.gov.br => “Minhas Interações”, telefone da recepção da Secretaria Municipal de Conservação e Qualidade Urbana (16) 3362-1000, Ramal 1147, e-mail manutencaoviaria@saocarlos.sp.gov.br.

DEPARTAMENTO DE PODA DE ÁRVORES

1 – Informar os serviços efetivamente oferecidos pela Secretaria

- Poda, supressão e transplante de árvores;
- Recolha e destinação de galhos;
- Compensação ambiental;
- Limpeza de córregos.

2 – Informar os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços.

2.1 -Supressão de árvores

- Solicitação via SIM (Serviços Integrados do Município)

Documentos necessários:

- a) Cópia do carnê de IPTU do imóvel;
- b) Cópia do RG ou CPF do proprietário;
- c) Justificativa para a supressão;
- d) Se o imóvel estiver em condomínio: carta de anuência do síndico, ata de nomeação do síndico e fotos da árvore.

O transplante é realizado apenas quando indicado por laudo técnico.

2.2 - Podas e limpeza de córregos

- Solicitação via Ouvidoria, mediante protocolo.

Não é necessário apresentar documentos, apenas dados básicos para registro.

2.3 - Recolha de galhos, destinação e compensação ambiental

Realizados de forma complementar pela própria Secretaria, sem necessidade de solicitação externa.

3 – Informar as principais etapas para o processamento dos serviços.

As solicitações recebidas são catalogadas e incluídas em cronograma, considerando prioridades e melhor aproveitamento dos recursos.

- **Podas:** após execução, os galhos são recolhidos e destinados corretamente.

- **Supressões:** além da execução e recolha, é feita a compensação ambiental por meio do plantio e monitoramento de novas mudas.
- **Transplantes:** retirada cuidadosa da árvore, transporte, preparo do solo e replantio.
- **Limpeza de córregos:** cronograma por trechos, até cobrir toda a extensão do córrego e reiniciar o ciclo periodicamente.

4 – Informar a previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços.

- Poda: até 180 dias (alta demanda).
- Supressão: até 90 dias.
- Limpeza de córrego: até 90 dias.
- Transplante: até 90 dias.
- Compensação ambiental: realizada preferencialmente em períodos chuvosos.

5 – Informar a forma de prestação dos serviços.

Antes da execução, é realizada vistoria técnica, considerando a segurança de pessoas e vias.

Cada serviço segue procedimentos específicos:

- **Podas e supressões:** organizados conforme o porte e a localização da árvore.
- **Transplantes:** análise prévia do local de replantio antes da execução.
- **Limpeza de córregos:** realizada de forma programada, trecho a trecho.

6 - Informar os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Exclusivamente via Ouvidoria, no Portal do Cidadão: cidadao.saocarlos.sp.gov.br

7 – Informar as prioridades de atendimento.

- Risco iminente de queda (com possibilidade de danos materiais ou à vida).
- Desobstrução de vias públicas.
- Atendimento que beneficiem maior número de munícipes de forma simultânea.

8 – Informar a previsão de tempo de espera para atendimento.

- Desobstrução de vias em casos de urgência: execução imediata, em poucas horas.
- Supressão: até 30 dias (urgente) ou até 60 dias (não urgente).
- Podas: até 90 dias.
- Transplante: até 90 dias, podendo variar conforme urgência.
- Limpeza de córregos: até 60 dias.

9 – Informar os mecanismos de comunicação com os usuários.

- E-mail: podaarvore@saocarlos.sp.gov.br
- Telefone: (16) 3362-1000, ramal 1249
- Atendimento presencial: Av. Comendador Alfredo Maffei, nº 3055 – Jardim Ricetti – São Carlos/SP

10 - Informar os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

Exclusivamente via Ouvidoria: cidadao.saocarlos.sp.gov.br

Internamente, as manifestações são registradas, analisadas e encaminhadas ao setor responsável para resposta.

11 - Informar os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

O cidadão pode acompanhar suas solicitações no Portal do Cidadão, opção “**Minhas Interações**”: cidadao.saocarlos.sp.gov.br.

9 – Informar os mecanismos de comunicação com os usuários (neste item colocar telefone, e-mail e endereço de cada serviço).

1) E-mail: podaarvore@saocarlos.sp.gov.br

2) Telefone: (16) 3362-1000, ramal 1249

3) Atendimento presencial: Av. Comendador Alfredo Maffei, nº 3055 – Jardim Ricetti – São Carlos/SP

10 - Informar os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

(Se for apenas por meio da Ouvidoria, colocar o link do Portal do Cidadão - cidadao.saocarlos.sp.gov.br e detalhar como é realizado o procedimento internamente na Secretaria/Fundação/Autarquia)

Exclusivamente via Ouvidoria: cidadao.saocarlos.sp.gov.br

Internamente, as manifestações são registradas, analisadas e encaminhadas ao setor responsável para resposta.

11 - Informar os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação. (Se for apenas por meio da Ouvidoria, colocar o link do Portal do Cidadão - cidadao.saocarlos.sp.gov.br => “Minhas Interações”)

O cidadão pode acompanhar suas solicitações no Portal do Cidadão, opção “**Minhas Interações**”: cidadao.saocarlos.sp.gov.br

1 – Informar os serviços efetivamente oferecidos pela Secretaria.

SECRETARIA ADJUNTA DE TURISMO

Disponibiliza os seguintes serviços ao cidadão:

- Atendimento e informações turísticas presenciais e virtuais.
- Orientação e apoio para realização de eventos turísticos e culturais.
- Cadastro e atualização de dados de prestadores de serviços turísticos locais.
- Orientação para participação em programas e projetos de incentivo ao turismo.
- Apoio técnico para elaboração de roteiros e experiências turísticas.
- Distribuição de material promocional impresso e digital.
- Atendimento e encaminhamento de demandas de empreendedores do setor turístico.

DEPARTAMENTO DE ECONOMIA SOLIDÁRIA

Disponibiliza os seguintes serviços ao cidadão:

- Curso de Introdução à Economia Solidária
- Apoio à participação na Feira Permanente de Economia Solidária da Praça XV
- Apoio à formação de Empreendimentos de Economia Solidária
- Incubadora Pública de Economia Solidária

SECRETARIA ADJUNTA DE CULTURA

Disponibiliza os seguintes serviços ao cidadão:

- **Atividades formativas**
 - Oficinas Culturais – Aulas de teatro, literatura, artes visuais, dança, audiovisual e outras linguagens artísticas.
 - Projeto Dançar – Aulas de dança gratuitas para crianças e adolescentes de 6 a 17 anos.
- **Fruição Artística**
 - Teatro para todos – Espetáculos teatrais gratuitos no Teatro Municipal.
 - Circuito Arena – Shows musicais gratuitos aos domingos no Teatro de Arena.
- **Eventos Oficiais Municipais**
 - Programação cultural gratuita promovida pela Prefeitura em datas comemorativas e especiais.
- **Editais de Fomento Cultural**
 - Editais PNAB – Editais para contratação de projetos culturais com verba federal da Política Nacional Aldir Blanc (PNAB).
 - Edital Municipal de Apresentações Artísticas – Seleção de shows musicais e artes performáticas para futuras contratações do município.

➤ **Cessão de Espaços Culturais**

- **Sessão de uso do Teatro Municipal** – A agenda do Teatro Municipal é aberta semestralmente, e os pedidos devem ser enviados exclusivamente por e-mail (agenda.tmsc@gmail.com) após a abertura oficial da pauta, amplamente divulgada nos canais da Prefeitura. A cessão pode ser gratuita ou onerosa, conforme o tipo de evento, conforme previsto no Decreto de Utilização do Teatro.
- **Sessão de espaço do CEMAC** – Destinada a atividades artísticas e culturais, os pedidos são de fluxo contínuo e devem ser feitos pelo e-mail cemacsaocarlos@gmail.com. A cessão é gratuita.

2 – Informar os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços.

SECRETARIA ADJUNTA DE TURISMO

➤ **Atendimento e Informações Turísticas**

Comparecimento presencial na Secretaria de Cultura e Turismo ou contato por telefone ou e-mail, informando a necessidade específica (atrativo, evento, hospedagem, gastronomia).

Rua José Bonifácio, nº 885, Centro – São Carlos/SP

E-mail: turismo@saocarlos.sp.gov.br

Telefone: (16) 3307-6808 – Ramal 212

➤ **Apoio a Eventos Turísticos/Culturais**

Envio de solicitação formal por ofício ou e-mail com os seguintes dados: nome do evento, data, local, público estimado, organizador e tipo de apoio solicitado. É necessário apresentar projeto ou programação detalhada.

E-mail: turismo@saocarlos.sp.gov.br

➤ **Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos**

Preenchimento de formulário disponível presencialmente ou mediante solicitação por e-mail.

E-mail: turismo@saocarlos.sp.gov.br

Rua José Bonifácio, nº 885, Centro – São Carlos/SP

➤ **Apoio Técnico para Elaboração de Roteiros**

Solicitação presencial ou por e-mail, com descrição da demanda.

E-mail: turismo@saocarlos.sp.gov.br

Rua José Bonifácio, nº 885, Centro – São Carlos/SP

➤ **Distribuição de Material Promocional**

Solicitação presencial no posto de atendimento ou em eventos.

E-mail: turismo@saocarlos.sp.gov.br

Telefone: (16) 3307-6808 – Ramal 212

Rua José Bonifácio, nº 885, Centro – São Carlos/SP

➤ **Atendimento a Empreendedores**

Contato presencial, por telefone ou e-mail, informando a demanda.

E-mail: turismo@saocarlos.sp.gov.br

Telefone: (16) 3307-6808 – Ramal 212

Rua José Bonifácio, nº 885, Centro – São Carlos/SP

DEPARTAMENTO DE ECONOMIA SOLIDÁRIA

➤ **Curso de Introdução à Economia Solidária**

Inscrição pode ser realizada presencialmente no Departamento de Economia Solidária. Rua José Bonifácio, 885 – Centro; das 8h às 17h de segunda a sexta-feira ou pelo link <https://forms.gle/STniGFVZquw3zWxA7>

Dados solicitados: nome completo, endereço com CEP, Data de nascimento, CPF, RG e telefone de contato. O curso é oferecido presencialmente em 3 turmas ao ano (fevereiro, julho, outubro) e fluxo contínuo na versão online (plataforma Moodle). Para maiores de 16 anos.

➤ **Apoio à participação na Feira Permanente de Economia Solidária da Praça XV**

Informações sobre os procedimentos de participação na Feira de Economia Solidária da Praça XV são fornecidos pessoalmente no Departamento de Economia Solidária.

Rua José Bonifácio, 885 – Centro; das 8h às 17h de segunda a sexta-feira, por telefone (16 3307 6808) ou por WhatsApp (1633076808).

➤ **Apoio à formação de Empreendimentos de Economia Solidária**

O Departamento conta com 3 orientadores técnicos de programas que fazem o atendimento das demandas de formação dos empreendimentos. O atendimento acontece pessoalmente no Departamento de Economia Solidária.

Rua José Bonifácio, 885 – Centro; das 8h às 17h de segunda a sexta-feira.

➤ **Incubadora Pública de Economia Solidária**

Em processo de regulamentação.

SECRETARIA ADJUNTA DE CULTURA

➤ **Oficinas Culturais:** Inscrição gratuita por formulário online divulgado no Instagram do CEMAC. Oficinas de março a novembro.

➤ **Projeto Dançar:** Inscrição gratuita por formulário online divulgado no Instagram do CEMAC. Aulas de março a novembro.

➤ **Teatro para Todos:** Retirada de ingressos 1 hora antes do espetáculo, no próprio Teatro Municipal.

➤ **Circuito Arena** Acesso livre, sem retirada de ingresso.

➤ **Eventos Oficiais Municipais** Acesso gratuito e aberto ao público.

➤ **Editais PNAB:** Inscrições gratuitas feitas online, conforme cronograma federal. Divulgação em canais oficiais da Prefeitura.

- **Edital Municipal de Apresentações Artísticas:** Inscrição gratuita feita online. Edital previsto para início de 2026.
- **Sessão de uso do Teatro Municipal:** Envio de solicitação por e-mail (agenda.tmsc@gmail.com), exclusivamente após abertura da pauta semestral.
- **Sessão de espaço do CEMAC:** Envio de solicitação por e-mail (cemacsaocarlos@gmail.com), em fluxo contínuo.

3 – Informar as principais etapas para o processamento dos serviços.

SECRETARIA ADJUNTA DE TURISMO

➤ **Atendimento e Informações Turísticas**

Recebimento da solicitação (presencial, telefone ou e-mail)

E-mail: turismo@saocarlos.sp.gov.br

Telefone: (16) 3307-6808 – Ramal 212

Rua José Bonifácio, nº 885, Centro – São Carlos/SP

Identificação da necessidade específica do usuário.

Fornecimento imediato das informações solicitadas.

➤ **Apoio a Eventos Turísticos/Culturais**

Recebimento da solicitação formal (ofício/e-mail).

Análise da documentação (projeto, programação, dados do evento).

Reunião ou contato para ajustes, se necessário.

Emissão de parecer (deferido ou indeferido) e definição do apoio.

Comunicação oficial ao solicitante.

➤ **Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos**

Solicitação do formulário presencialmente ou por e-mail.

Envio do formulário preenchido.

Conferência das informações e documentos.

Registro no sistema da Secretaria.

Confirmação ao solicitante.

➤ **Apoio Técnico para Elaboração de Roteiros**

Recebimento da solicitação (presencial, ofício/e-mail).

Análise da demanda.

Orientação técnica com sugestões.

Encaminhamento a outros setores, se necessário.

➤ **Distribuição de Material Promocional**

Solicitação presencial, telefone ou por e-mail.

Entrega imediata do material disponível.

➤ **Atendimento a Empreendedores**

Recebimento da solicitação (presencial, ofício/e-mail).

Análise da demanda.

Encaminhamento, se necessário.

Comunicação da resposta.

DEPARTAMENTO DE ECONOMIA SOLIDÁRIA

➤ **Curso de Introdução à Economia Solidária**

Avaliação da documentação apresentada e abertura de matrícula no curso online ou encaminhamento para turma presencial

➤ **Apoio à participação na Feira Permanente de Economia Solidária da Praça XV**

Todos os interessados são orientados sobre a obrigatoriedade de realizar o curso de introdução à economia solidária. Em seguida são fornecidas informações para quem trabalha com artesanato ou gastronomia. Para gastronomia a pessoa deve ter uma MEI aberta com CNAE de comércio ambulante de alimentos e curso de Boas Práticas de Manipulação de Alimentos da ANVISA. Após a pessoa concluir o curso de economia solidária e atender aos demais critérios, ela é direcionada para um grupo de experiência por 3 meses na feira.

➤ **Apoio à formação de Empreendimentos de Economia Solidária**

Após apresentação da demanda formal, os orientadores avaliam cada caso e orientam quais os procedimentos posteriores de atendimento.

➤ **Incubadora Pública de Economia Solidária**

Em regulamentação

SECRETARIA ADJUNTA DE CULTURA

➤ **Oficinas / Projeto Dançar:** Divulgação → Inscrição → Seleção (se houver limite) → Confirmação → Início das aulas.

➤ **Teatro para todos / Circuito Arena:** Definição da programação → Divulgação → Realização do espetáculo.

➤ **Eventos Oficiais Municipais:** Planejamento → Divulgação → Realização.

➤ **Editais PNAB:** Publicação → Inscrição → Análise → Seleção → Divulgação → Pagamento → Execução.

➤ **Edital Municipal:** Publicação → Inscrição → Análise → Classificação → Contratação conforme demanda.

➤ **Sessão do Teatro Municipal:** Abertura de pauta → Divulgação → Envio de pedido por e-mail → Avaliação técnica → Confirmação e definição de modalidade (gratuita ou onerosa).

➤ **Sessão do CEMAC:** Envio de solicitação por e-mail → Avaliação técnica → Confirmação da sessão → Envio de Termo de sessão de uso assinado.

4 – Informar a previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços.

SECRETARIA ADJUNTA DE TURISMO

- **Atendimento e Informações Turísticas** Imediato
- **Apoio a Eventos Turísticos/Culturais:** Até 5 dias úteis para resposta inicial (deferido ou indeferido); até 10 dias úteis para parecer final (caso deferido).
- **Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos** Até 5 dias úteis
- **Apoio Técnico para Roteiros** Até 10 dias úteis
- **Distribuição de Material Promocional** Imediato (mediante disponibilidade)
- **Atendimento a Empreendedores** Até 7 dias úteis

DEPARTAMENTO DE ECONOMIA SOLIDÁRIA

- **Curso de Introdução à Economia Solidária**

Prazo de uma semana para abertura de matrícula no curso, caso opte pela versão online

- **Apoio à participação na Feira Permanente de Economia Solidária da Praça XV**

São abertas, no mínimo, 3 turmas de experiência por ano. O prazo depende do fluxo de pessoas concluintes do curso de economia solidaria para formação de turma.

- **Apoio à formação de Empreendimentos de Economia Solidária**

Prazo depende da demanda e do encaminhamento adotado

- **Incubadora Pública de Economia Solidária**

Previsão de regulamentação em dezembro/2025

SECRETARIA ADJUNTA DE CULTURA

- **Oficinas / Projeto Dançar** Até 30 dias após encerramento das inscrições.
- **Espetáculos e Eventos** Conforme calendário divulgado.
- **Editais PNAB** Conforme cronograma específico de cada edital.
- **Edital Municipal** Resultado em até 60 dias após encerramento das inscrições.
- **Sessão do Teatro Municipal:** Resposta em até 10 dias após envio da solicitação (dentro do período de pauta aberta).
- **Sessão do CEMAC:** Resposta em até 10 dias após solicitação.

5 – Informar a forma de prestação dos serviços.

SECRETARIA ADJUNTA DE TURISMO

Os serviços são prestados:

Presencialmente, no endereço: **Rua José Bonifácio, nº 885, Centro – São Carlos/SP**

Por telefone: (16) 3307-6808 – Ramal 212

Por e-mail: turismo@saocarlos.sp.gov.br

Distribuição de material promocional ocorre presencialmente na Secretaria ou em eventos.

DEPARTAMENTO DE ECONOMIA SOLIDÁRIA

➤ **Curso de Introdução à Economia Solidária**

Curso oferecido online, com aulas gravadas na plataforma Moodle ou 4 aulas presenciais.

➤ **Apoio à participação na Feira Permanente de Economia Solidária da Praça XV**

Atendimento presencial, telefônico ou WhatsApp com as informações necessárias para participação.

➤ **Apoio à formação de Empreendimentos de Economia Solidária**

Atendimento presencial para formalização de demanda.

➤ **Incubadora Pública de Economia Solidária**

Em regulamentação.

SECRETARIA ADJUNTA DE CULTURA

Todos os serviços são prestados de forma presencial, exceto as inscrições em editais, oficinas e cessões de espaços, que são realizadas online por e-mail ou formulário eletrônico.

6 – Informar os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

SECRETARIA ADJUNTA DE TURISMO

E-mail: turismo@saocarlos.sp.gov.br

Telefone: (16) 3307-6808 – Ramal 212

Atendimento presencial: Rua José Bonifácio, nº 885, Centro – São Carlos/SP

Horário: 8h às 17h de segunda a sexta-feira

DEPARTAMENTO DE ECONOMIA SOLIDÁRIA

E-mail: daes.ecosol@gmail.com

Telefone/WhatsApp: 16 33076808

Atendimento presencial: Departamento de Economia Solidária

Rua José Bonifácio, 885 – Centro das 8h às 17h de segunda a sexta-feira

SECRETARIA ADJUNTA DE CULTURA

Via e-mail: cemacsaocarlos@gmail.com / cema.arteeuca@gmail.com / agenda.tmsc@gmail.com

Presencialmente na sede da Secretaria Municipal de Cultura e Turismo, das 08h às 17h.

7 – Informar as prioridades de atendimento.

SECRETARIA ADJUNTA DE TURISMO

- Turistas e visitantes em trânsito
- Solicitações relacionadas a eventos oficiais do município
- Projetos e atividades de relevância regional, estadual ou nacional
- Demandas de munícipes, empreendedores e instituições locais

DEPARTAMENTO DE ECONOMIA SOLIDÁRIA

- **Curso de Introdução à Economia Solidária:** Não há
- **Apoio à participação na Feira Permanente de Economia Solidária da Praça XV**
Pessoas com produtos e/ou serviços novos
- **Apoio à formação de Empreendimentos de Economia Solidária**
Grupos já formados ou em processo de formação

SECRETARIA ADJUNTA DE CULTURA

Em processos de seleção, prioridade para projetos com foco em diversidade, inclusão ou que envolvam públicos em situação de vulnerabilidade social, quando previsto em edital.

Para as sessões de uso a finalidade da solicitação e interesse público e artístico.

8 – Informar a previsão de tempo de espera para atendimento.

SECRETARIA ADJUNTA DE TURISMO

- **Atendimento e Informações Turísticas** Imediato
- **Apoio a Eventos Turísticos/Culturais:** Até 5 dias úteis (resposta inicial) / até 10 dias úteis (parecer final)
- **Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos:** Até 5 dias úteis
- **Apoio Técnico para Roteiros e Atrativos** Até 5 dias úteis
- **Distribuição de Material Promocional** Imediato, conforme disponibilidade
- **Atendimento a Empreendedores** Até 7 dias úteis

DEPARTAMENTO DE ECONOMIA SOLIDÁRIA

- **Curso de Introdução à Economia Solidária:**
Conforme disponibilidade dos servidores no momento do atendimento
- **Apoio à participação na Feira Permanente de Economia Solidária da Praça XV**
1 semana para abertura de matrícula na plataforma do curso
- **Apoio à formação de Empreendimentos de Economia Solidária**
Conforme disponibilidade dos orientadores no momento do atendimento

SECRETARIA ADJUNTA DE CULTURA

- **Oficinas / Projeto Dançar** Não há lista de espera no momento
- **Teatro / Circuito / Eventos** Atendimento imediato no local
- **Editais PNAB / Municipal** Conforme cronograma previsto em edital
- **Sessão do Teatro Municipal** Até 10 dias após solicitação (dentro da pauta)
- **Sessão do CEMAC** Até 10 dias após solicitação

9 – Informar os mecanismos de comunicação com os usuários.

SECRETARIA ADJUNTA DE TURISMO

E-mail: turismo@saocarlos.sp.gov.br

Telefone: (16) 3307-6808 – Ramal 212

Endereço presencial: Rua José Bonifácio, nº 885, Centro – São Carlos/SP

DEPARTAMENTO DE ECONOMIA SOLIDÁRIA

E-mail: daes.ecosol@gmail.com

Telefone/WhatsApp: 163307680

Endereço: Rua José Bonifácio, 885 – Centro

SECRETARIA ADJUNTA DE CULTURA

Todos os serviços:

E-mail: cemasaoCarlos@gmail.com

cemac.arteeuca@gmail.com

cultura.turismo@saocarlos.sp.gov.br

agenda.tmsc@gamil.com

Telefone: (16) 3419-8997

Endereço: Rua São Paulo, nº 745 – Centro São Carlos/SP

10 - Informar os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

SECRETARIA ADJUNTA DE TURISMO

As manifestações podem ser recebidas presencialmente ou por meio eletrônico. As respostas serão fornecidas formalmente via e-mail ou telefone, dentro dos prazos legais.

DEPARTAMENTO DE ECONOMIA SOLIDÁRIA

Por meio do telefone/WhatsApp: 16 33076808

E-mail: daes.ecosol@gmail.com

Presencialmente no Departamento de Economia Solidária (Rua José Bonifácio, 885 – Centro) das 8h às 17h de segunda a sexta-feira.

SECRETARIA ADJUNTA DE CULTURA

Via e-mail:

cemasaoCarlos@gmail.com

cemac.arteeuca@gmail.com

cultura.turismo@saocarlos.sp.gov.br

agenda.tmsc@gamil.com

11 - Informar os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

SECRETARIA ADJUNTA DE TURISMO

O cidadão poderá acompanhar o andamento do serviço:

Telefone: (16) 3307-6808 – Ramal 212

E-mail: turismo@saocarlos.sp.gov.br

Presencialmente: Rua José Bonifácio, nº 885, Centro – São Carlos/SP

DEPARTAMENTO DE ECONOMIA SOLIDÁRIA

Telefone/WhatsApp: 16 33076808

E-mail: daes.ecosol@gmail.com

Presencialmente: Departamento de Economia Solidária

Rua José Bonifácio, 885 – Centro das 8h às 17h de segunda a sexta-feira

SECRETARIA ADJUNTA DE CULTURA

E-mail:

cemacsaocarlos@gmail.com

cemac.arteeuca@gmail.com

cultura.turismo@saocarlos.sp.gov.br

Publicações no Diário Oficial do Município

Secretaria Adjunta de Trabalho, Emprego e Renda

DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS DE EMPREGO PARA A JUVENTUDE

1 – Informar os serviços efetivamente oferecidos pela Secretaria.

Departamento de Políticas e Empregos para a Juventude desenvolve ações voltadas à formação profissional e à inserção dos jovens no mercado de trabalho. Entre suas iniciativas, destaca-se a oferta de cursos de capacitação e qualificação.

Esses cursos têm como objetivo preparar os participantes para enfrentar os desafios do mercado de trabalho, proporcionando conhecimento técnico, desenvolvimento de habilidades práticas e fortalecimento das competências pessoais necessárias para conquistar melhores oportunidades de emprego.

2 – Informar os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços.

Para efetivar a inscrição nos cursos de capacitação, o candidato deverá apresentar a documentação completa, composta pelos seguintes itens:

- Documento de Identidade (RG)
- Cadastro de Pessoa Física (CPF) – documento indispensável para o registro oficial da inscrição.
- Comprovante de Endereço atualizado – podendo ser conta de água, luz, telefone ou outro documento reconhecido oficialmente.
- Histórico Escolar – original, para verificação do nível de escolaridade e adequação ao curso pretendido.

É importante ressaltar que todos os documentos deverão ser apresentados em sua versão original, não sendo aceitas cópias simples ou digitais. A apresentação correta da documentação é condição obrigatória para a efetivação da matrícula.

3 – Informar as principais etapas para o processamento dos serviços.

O atendimento ao munícipe interessado nos cursos oferecidos segue um fluxo organizado, garantindo clareza nas informações, segurança dos dados e eficiência no processo de inscrição. Abaixo, descrevemos as etapas realizadas:

- Recepção e Orientações Iniciais

A recepção é feita por um atendente, que fornece todas as informações necessárias sobre o curso de interesse. São apresentados detalhes como: dias da semana em que o curso ocorrerá, horário das aulas, carga horária total, local de realização, conteúdo programático e os documentos obrigatórios para inscrição (RG, CPF e comprovante de residência atualizado e histórico escolar).

- Preenchimento da Ficha de Inscrição

Caso o munícipe manifeste interesse em participar do curso, ele é orientado a preencher a ficha de inscrição disponibilizada pelo Departamento de Políticas Educacionais para a Juventude (DPEJ).

Neste formulário, além dos dados pessoais, o candidato recebe uma senha numérica de atendimento e autoriza o uso de sua imagem em materiais institucionais, conforme necessário.

➤ Conferência e Digitalização dos Documentos

Em seguida, os documentos entregues pelo candidato são cuidadosamente conferidos. Após a verificação, realizamos a digitalização de todos os arquivos, que são salvos e organizados em pastas específicas por curso, dentro do servidor da secretaria, garantindo fácil acesso e segurança da informação.

➤ Entrega da Filipeta Informativa

Para reforçar as informações fornecidas verbalmente e garantir que o candidato tenha todos os dados importantes em mãos, entregamos uma filipeta com os principais detalhes do curso, como data de início, dias da semana, local, carga horária e canais de contato para eventuais dúvidas.

➤ Organização e Confirmação das Inscrições

Após o encerramento do período de inscrições, é feita a organização final da turma. Os candidatos são confirmados de acordo com a ordem numérica das senhas atribuídas no momento da inscrição, respeitando a quantidade de vagas disponíveis. Uma lista oficial dos inscritos é gerada e armazenada para controle interno e comunicação com os participantes.

4 – Informar a previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços.

O prazo para realização das inscrições será de 15 dias em média, contados a partir da data de abertura do processo. Durante esse período, os interessados deverão efetuar sua inscrição dentro do prazo estabelecido, garantindo assim a participação.

A duração dos cursos oferecidos será variável, podendo se estender de 1 (um) dia a 4 (quatro) meses, de acordo com a carga horária, o conteúdo programático e a complexidade de cada formação. Essa flexibilidade possibilita que os participantes escolham capacitações mais rápidas ou de maior período, conforme sua necessidade ou disponibilidade.

5 – Informar a forma de prestação dos serviços

Atendimento disponível:

Presencial: Casa do Trabalhador Antônio Cabeça Filho – Av. São Carlos, 1839, Centro.

Telefone: (16) 3307-4860 ou (16) 3376-6561.

6 - Informar os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Com o propósito de garantir a transparência e estimular a participação ativa da população, a Prefeitura Municipal de São Carlos disponibiliza diversos canais de comunicação para que os munícipes tenham acesso a informações sobre cursos e serviços públicos. Todas as divulgações

realizadas nas mídias são coordenadas pela Secretaria de Cidade Inteligente e Transparência – Comunicação.

Embora as manifestações formais devam ser registradas presencialmente, os cidadãos têm à disposição múltiplos meios para obter informações e acompanhar os serviços oferecidos:

Atendimento presencial: Casa do Trabalhador Antônio Cabeça Filho – Avenida São Carlos, nº 1839, Centro.

Redes sociais oficiais: perfis da Prefeitura Municipal no Instagram e Facebook.

Telefone de contato: (16) 3307-4860.

Meios de comunicação parceiros: emissoras de rádio locais e cobertura pela EPTV.

Portal oficial da Prefeitura: www.saocarlos.sp.gov.br, que dispõe de área específica para manifestações dos cidadãos.

QR Code: presente em materiais oficiais de divulgação, oferecendo acesso rápido e direto ao sistema de manifestações.

7 – Informar as prioridades de atendimento.

Para garantir um atendimento eficiente, justo e ágil, é fundamental que os serviços sigam critérios claros de prioridade, respeitando as necessidades específicas de cada público.

As prioridades podem ser organizadas conforme diferentes critérios, como:

Necessidades especiais: Pessoas com deficiência, mobilidade reduzida, gestantes e idosos têm prioridade, garantindo acessibilidade e conforto.

Ordem de chegada: Quando não há critérios de urgência, o atendimento segue a ordem de chegada, respeitando a transparência e a equidade.

A adoção de prioridades de atendimento demonstra comprometimento com a qualidade do serviço, respeito ao cidadão e à ética no atendimento.

8 – Informar a previsão de tempo de espera para atendimento.

O tempo médio de espera para atendimento é de aproximadamente 15 minutos em dias de muito fluxo.

9 – Informar os mecanismos de comunicação com os usuários.

Para garantir um atendimento eficiente e manter os candidatos sempre bem informados, disponibilizamos diferentes canais de comunicação:

Atendimento Presencial: Os candidatos podem esclarecer dúvidas, solicitar informações ou tratar de assuntos pertinentes de cada curso.

Telefone: Oferecemos atendimento telefônico para informações rápidas e esclarecimentos sobre horários, matrículas, documentos ou quaisquer outras demandas. Telefones de contato: (16) 3307-4860 ou (16) 3376-6561 disponível das 8h às 17h.

E-mail: Para assuntos que demandem documentação, confirmação, possíveis alterações e informação do curso em geral são enviados pelo e-mail institucional: dpej@saocarlos.sp.gov.br

10 - Informar os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

Os procedimentos para apresentação de manifestações podem ser realizados por diferentes canais:

Presencialmente: na Casa do Trabalhador Antônio Cabeça Filho, localizada na Avenida São Carlos, nº 1839 – Centro.

Por telefone:

o Secretaria: (16) 3307-4860 ou (16) 3376-6561

o Ouvidoria Geral do Município: (16) 3362-1080

Por e-mail: através do endereço do Departamento de Políticas e Empregos para a Juventude (DPEJ): dpej@saocarlos.sp.gov.br

11 - Informar os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

Os cidadãos podem acompanhar o andamento dos serviços solicitados e apresentar manifestações por meio dos seguintes canais:

Atendimento presencial: Casa do Trabalhador Antônio Cabeça Filho, localizada na Avenida São Carlos, nº 1839 – Centro.

Telefone: (16) 3307-4860 ou (16) 3376-6561.

DEPARTAMENTO DO BANCO DO POVO

1 – Informar os serviços efetivamente oferecidos pela Secretaria.

- Oferece financiamento com juros reduzidos para empreendedores: pessoa física e pessoa jurídica que desejam iniciar, ampliar ou formalizar um pequeno negócio.
- Valor do crédito: de R\$ 200,00 até R\$ 21.000,00 (de acordo com análise de crédito).
- Público-Alvo: Empreendedores Formais e Informais:
- Empreendedores Informais: Pessoas físicas que exercem atividade econômica sem CNPJ, mas que possuem um pequeno negócio ou prestam serviços de forma autônoma. Exemplos: vendedores ambulantes, artesãos, costureiras, prestadores de serviços em geral.
- Empreendedores Formais: Pessoas jurídicas com CNPJ ativo, enquadradas como:
 - MEI (Microempreendedor Individual): faturamento anual até R\$ 81.000,00.
 - LTDA / ME (Microempresa): faturamento anual até R\$ 360.000,00.
 - LTDA / EPP (Empresa de Pequeno Porte): faturamento anual de R\$ 360.000,01 até R\$ 4.800.000,00.

2 – Informar os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços.

2.1. Pessoa Jurídica (MEI, ME, EPP, LTDA, EIRELI)

☐ Certificado do MEI, Requerimento do Empresário Individual ou Contrato Social e respectivas alterações (ME, EPP, LTDA, EIRELI).

- ☐ Cartão do CNPJ.
 - ☐ Inscrição Estadual (para comércio) e Inscrição Municipal (para serviços).
 - ☐ Certidão Negativa de Débitos (CND ou CPEND Federal) emitida pela Receita Federal.
 - ☐ Certidão de Regularidade do FGTS (CRF), emitida pela Caixa Econômica Federal.
 - ☐ RG ou CNH do empresário, sócios e cônjuges (se houver).
 - ☐ Comprovante atualizado de endereço residencial e empresarial.
 - ☐ Extratos bancários da Pessoa Jurídica ou do titular (PF) – últimos 90 dias.
 - ☐ Declaração de faturamento dos últimos três anos (PGDAS/DASN).
 - ☐ Certidão de estado civil (casamento, divórcio, óbito ou união estável em cartório).
 - ☐ Certificado de participação em curso (Empreenda Rápido, Empreenda Mulher ou Empreenda Afro).
 - ☐ Orçamento do bem a ser financiado, com identificação do fornecedor.
 - ☐ Ficha da Pessoa Jurídica preenchida e assinada (entregue ao agente de crédito).
- (Obrigatório somente para CNPJ).

2.2 Pessoa Física (empreendedores informais)

- ☐ RG e CPF (ou CNH) do empreendedor e do cônjuge (se houver).
- ☐ Comprovante atualizado de endereço.
- ☐ Extratos bancários do titular (PF) – últimos 90 dias.
- ☐ Certidão de estado civil (casamento, divórcio, óbito ou união estável em cartório).
- ☐ Certificado de participação em curso (Empreenda Rápido, Empreenda Mulher ou Empreenda Afro).
- ☐ Orçamento do bem a ser financiado, com identificação do fornecedor.
- ☐ Ficha da Pessoa Física preenchida e assinada (entregue ao agente de crédito).

2.3. Avalista

- ☐ RG e CPF (ou CNH) do avalista e do cônjuge (se houver).
- ☐ Comprovante atualizado de endereço.
- ☐ Certidão de estado civil (casamento, divórcio, óbito ou união estável em cartório).
- ☐ Ficha do Avalista preenchida e assinada (entregue ao agente de crédito).
- ☐ Comprovante de renda (um dos seguintes):
 - o Carteira de Trabalho e holerites dos últimos 3 meses;
 - o Extrato bancário da conta corrente ou poupança (últimos 90 dias);
 - o Declaração de Imposto de Renda (IRPF);

o Os últimos 3 extratos de pagamento de aposentadoria ou pensão emitidos pela Previdência Social.

3 – Informar as principais etapas para o processamento dos serviços.

3.1 Recepção do Empreendedor;

3.2 Orientação sobre as linhas de créditos (Empreenda Rápido, Empreenda Mulher, Empreenda Afro);

3.3 Com todas as documentações dos clientes em mãos, o agente de crédito faz a visita técnica para o pré-crédito ao empreendimento e após, o lançamento das documentações em PDF e fotos em JPG do empreendimento, na plataforma do Desenvolve – SP;

3.4 Após análise de crédito feita pelo BPP (Governo de São Paulo) é gerado o contrato e a proposta de operação para que o empreendedor assine e reconheça firma do mesmo. O agente de crédito faz a digitalização dos documentos e encaminha pela plataforma para depósito do empréstimo solicitado pelo empreendedor. Após a etapa anterior, o agente de crédito faz a impressão, montagem e entrega do carnê de boletos ao empreendedor;

3.5 Após apresentação pelo empreendedor, da prestação de contas (fotos e notas fiscais dos bens adquiridos) em até 120 dias da data da aprovação do crédito, o agente de crédito faz o agendamento junto ao empreendedor para o pós-crédito, a digitalização dos documentos e lançamento das notas fiscais e fotos junto a plataforma “Desenvolve – SP”;

3.6 O agente de crédito fica responsável para maiores esclarecimentos que vierem a surgir até a quitação do crédito. A documentação do crédito é arquivada por um período de 10 anos.

3.7 O agente de crédito elabora mensalmente relatório mensal dos créditos e atendimentos realizados durante o mês e é encaminhado para a Diretoria do DBP e ao Secretário Adjunto da SATER.

4 – Informar a previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços.

4.1 Concessão do financiamento

4.2 Prazo: até 30 dias úteis após a entrega completa da documentação e conclusão da análise de crédito.

5 – Informar a forma de prestação dos serviços.

Atendimento presencial ao empreendedor informal e formal.

6 - Informar os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

Local de atendimento presencial: Casa do Trabalhador Antônio Cabeça Filho - Banco do Povo – São Carlos - Av. São Carlos, 1839 – Centro, São Carlos – SP

Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h (dias úteis)

Telefone: Contato pelos números: (16) 3376-6561 | 3374-1750 – ramais 207/208/209

E-mail: Envio para: bancodopovo@saocarlos.sp.gov.br

7 – Informar as prioridades de atendimento.

Os atendimentos são realizados presencialmente por agendamento inicial ou a disponibilidade do agente de crédito.

8 – Informar a previsão de tempo de espera para atendimento.

Espera de atendimento é de 15 minutos.

9 – Informar os mecanismos de comunicação com os usuários.

Atendimento ao Cidadão

Endereço presencial: Casa do Trabalhador Antônio Cabeça Filho - Banco do Povo – Av. São Carlos, 1839 – Centro, São Carlos – SP

Atendimento: segunda a sexta-feira, das 8h às 17h (dias úteis)

Telefone: (16) 3376-6561 | 3374-1750 – ramais 207/208/209

E-mail: bancodopovo@saocarlos.sp.gov.br

10 - Informar os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

Para receber e responder as manifestações dos cidadãos, somente por telefone: (16) 3376-6561 | 3374- 1750 – ramais 207/208/209, e-mail: bancodopovo@saocarlos.sp.gov.br ou presencial.

11 - Informar os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

A consulta poderá ser feita somente por telefone, e-mail ou presencial.

Endereço presencial: Casa do Trabalhador Antônio Cabeça Filho - Banco do Povo – Av. São Carlos, 1839 – Centro, São Carlos – SP

Atendimento: segunda a sexta-feira, das 8h às 17h (dias úteis)

Telefone: (16) 3376-6561 | 3374-1750 – ramais 207/208/209

E-mail: bancodopovo@saocarlos.sp.gov.br

DEPARTAMENTO DE QUALIFICAÇÃO E INCLUSÃO AO MERCADO DE TRABALHO

1 – Informar os serviços efetivamente oferecidos pela Secretaria.

- a) Vagas de emprego;
- b) Captação de vagas;
- c) Carteira de Trabalho Digital;
- d) Seguro desemprego;
- e) Passe emprego;
- f) Elaboração de currículos.

2 – Informar os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços.

- a) Vagas de emprego;

I – RG e CPF;

II – Carteira de Trabalho Física ou Digital;

➤ b) Captação de vagas;

I – CNPJ ou CEI ativo;

II – Nº do CPF (cadastro de vagas para serviços domésticos);

III – Formulário para abertura de vagas preenchido (fornecido pelo posto)

➤ c) Carteira de Trabalho Digital;

I – RG e CPF;

II – Celular;

III – E-mail;

IV – Carteira de Trabalho Digital (orientar/auxiliar na recuperação de senha);

➤ d) Seguro desemprego;

I – RG e CPF;

II – Carteira de Trabalho Física ou Digital;

III – Termo de Rescisão (fornecido e assinada pela empresa);

IV – Requerimento para entrada do seguro (fornecido pela empresa);

V – Ata ou alvará judicial (entrada em seguro por ação judicial);

➤ e) Passe emprego;

I – RG e CPF;

II – Carteira de Trabalho Física ou Digital;

III – Comprovante de endereço atualizado no nome do solicitante (um dos últimos 3 meses);

IV – Na falta do item III é necessário apresentar: Declaração de residência (em nome do titular do comprovante de residência); Titular Pai ou Mãe – RG e CPF originais; Titular Cônjuge – RG, CPF e Certidão de Casamento originais; Titular Terceiro - Reconhecer firma em Cartório, ou o Terceiro comparecer pessoalmente na Casa do Trabalhador conforme LEI Nº 13.726/2018.

➤ f) Elaboração de currículos;

I – RG e CPF;

II – Carteira de Trabalho Física ou Digital;

III – Certificado de conclusão de cursos;

3 – Informar as principais etapas para o processamento dos serviços.

➤ a) Atendimento à população

☐ Triagem: Verificar se o munícipe está em posse dos documentos informados no item 2 a), se tem interesse em alguma vaga em divulgação. Direcionar os munícipes para o atendimento;

☐ Atendimento: Cadastrar ou atualizar o cadastro no sistema IMO (<https://imo.mte.gov.br>) e verificar os critérios da vaga de interesse e de outras vagas disponíveis para o perfil do munícipe;

☐ Vagas no perfil: Após a manifestação de interesse por parte do munícipe, gerar carta de encaminhamento para a vaga, mostrar e explicar as informações contidas na carta (nome da empresa, período, local, método de entrevista e documentos imprescindíveis para a entrevista).

➤ b) Atendimento às empresas

O atendimento às empresas pode ser feito de forma presencial no posto, online (telefone, WhatsApp e e-mail) ou visita à empresa;

☐ Captação de vagas: Após o primeiro contato com empresas ou empregadores, o formulário será enviado por uma/um captadora/captador de vagas. É função da captação explicar a necessidade de preencher todos os campos do formulário para abertura das vagas, analisar formulário após receber preenchido e, estando de acordo, cadastrar no sistema;

☐ Administrar a vaga: A captadora irá verificar o período de divulgação da vaga, manter contato com o empregador, verificar a necessidade de prorrogação da divulgação da vaga

☐ Finalização do processo: A captação deve solicitar o retorno do empregador, pedindo informações sobre o resultado do processo seletivo de todos os candidatos, dar baixa e inserir as cartas de encaminhamento no sistema.

➤ c) Carteira de Trabalho Digital:

☐ Triagem:

- Verificar se o munícipe este em posse dos documentos informados no item 2 c);
- Identificar o serviço de interesse, cadastro ou problema de acesso;
- Encaminhar o munícipe para o atendimento;

☐ Atendimento

- Auxiliar o munícipe no acesso ao Gov.br, para cadastro
- Verificar se o munícipe está com o celular ou tem acesso a um e-mail;
- Verificar com o munícipe um método para receber o código de ativação do cadastro;
- Auxiliar o munícipe a responder o questionário do portal para finalizar o cadastro;
- Caso o munícipe esteja com problema no acesso, o atendente o auxiliará a fazer recuperação desenha na opção "Esqueci minha senha" e, após receber o código de recuperação de senha, auxiliará o munícipe a criar uma nova senha;

➤ d) Seguro Desemprego:

☐ Triagem: Verificar se o munícipe trouxe todos os documentos necessários para dar entrada no seguro desemprego. (informados no item 2d)

☐ Atendimento: O atendente irá atualizar o cadastro do munícipe no sistema IMO (imo.mte.gov.br). Em seguida, acessará o sistema SD (sd.mte.gov.br) para dar entrada no seguro desemprego. Nesse processo, o atendente deverá verificar se não há divergência entre as informações do sistema e os documentos fornecidos pela empresa, apresentados pelo munícipe no posto. Ao finalizar a entrada do seguro no sistema, se não houve nenhum problema, o atendente

informará o valor a ser recebido, quantidade de parcelas e as datas previstas da liberação das parcelas.

Caso apresente algum erro (divergência de informação com a Receita Federal, empresa aberta em seu nome, recebendo algum benefício, entre outros), será necessário dar entrada em recurso. O recurso é aberto no atendimento e vai para análise, pelos técnicos do Ministério do Trabalho, para verificar a possibilidade da liberação do seguro. A devolutiva é encaminhada pelo Ministério e o munícipe é informado sobre a liberação ou negação das parcelas.

➤ e) Passe Emprego:

O atendente atualizará o cadastro do munícipe no sistema IMO (imo.mte.gov.br) e verificará todos os documentos (informados no item 2 e) e critérios necessários para o recebimento do benefício do passe emprego. Caso o munícipe esteja dentro do perfil necessário para o cadastro, irá preencher e assinar requerimento, declarando que estar de acordo com os critérios do programa passe emprego.

➤ f) Elaboração de currículos:

Atualizar cadastro no sistema IMO (imo.mte.gov.br). Utilizar um modelo de currículo e adicionar as informações fornecidas pelo munícipe. Entregar algumas cópias ao munícipe após a elaboração do currículo;

4 – Informar a previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços.

- Atendimento à população: Previsão de 30 dias, após se candidatar, realizar a entrevista e retorno da empresa ao posto;
 - Atualização de cadastro e verificação de oportunidade de vagas. Entre 10 a 25 minutos;
 - Entrevista com a empresa irá variar, depende do método utilizado pela empresa, da urgência e do tamanho do processo seletivo. Pode demorar 1, 7 ou 15 dias;
 - Retorno depende muito da empresa, pois cada empresa trabalha de forma diferente. Não tem tempo definido, mas o posto coloca data limite de 30 dias para todas as empresas devido à demora de algumas.
- Atendimento às empresas: Previsão de 7 dias, após atendimento, envio do formulário para empresa, retorno do formulário, verificação das informações e cadastro da vaga no sistema;
 - Envio do formulário para abertura de vagas. Imediata após o atendimento do empregador;
 - Retorno do formulário preenchido sem nenhum problema. Cadastro da vaga no sistema e inclusão da vaga em divulgação no mesmo dia do retorno;
 - Retorno do formulário preenchido faltando informações. Cadastro após o empregador enviar todas as informações necessárias.
- Carteira de Trabalho Digital: Previsão de 1 dia, após encontrar os problemas e o munícipe retornar ao posto no dia posterior;

- Sem nenhum problema. Leva cerca de 10 minutos, após a atualização do cadastro;
- Problema com a senha. Pode demorar mais de 1 dia na recuperação de senha. Caso em que o munícipe não lembre o e-mail e telefone de resgate da senha, então irá precisar comparecer ao INSS para pegar o código necessário para o resgate da senha;
- Respostas erradas no questionário para o cadastro da Carteira de Trabalho Digital. Período de espera de 24h para nova tentativa.
- Seguro Desemprego: Previsão médio 120 dias ou mais, no caso de entrada em recurso;
 - Entrada do seguro desemprego sem nenhum problema. Leva cerca de 25 minutos. Após verificação de todos os documentos do item 2d e atualização do cadastro. Ao final do atendimento, é informado o valor, quantidade e previsão das datas de liberação das parcelas;
 - Entrada no recurso, após encontrar algum problema

Análise do recurso não tem previsão, mas demora em média 120 dias. Após a entrada, o recurso entra em fila nacional, aguardando a análise pelos técnicos do Ministério do Trabalho, para verificar a possível liberação do seguro.

- Passe Emprego: Previsão de 30 dias após a solicitação;
- Solicitação do passe emprego

Leva cerca de 25 minutos. Após atualização do cadastro e verificação de todos os documentos do item 2e;

- Solicitação do passe emprego – falta do comprovante de endereço no nome do solicitante.

Prazo irá depender de retorno do munícipe ao posto com os documentos necessários, informados no item 2e, na falta do comprovante no nome do solicitante;

- ☐ Liberação do benefício. 30 dias após o pedido;
- Elaboração de currículos: Previsão 25 minutos
- ☐ Após atualização do cadastro no atendimento;

5 – Informar a forma de prestação dos serviços.

- Atendimento à população

Presencial: Comparecer ao posto de atendimento;

Online: Carteira de Trabalho Digital ou porta Emprega Brasil.

- Atendimento às empresas

Presencial (captação passiva): Comparecer ao posto de atendimento;

Presencial (captação ativa): Visita às empresas;

Online (captação passiva): Telefone, e-mail e WhatsApp;

Online (captação ativa): Telefone, e-mail e WhatsApp.

- Carteira de Trabalho Digital:

Presencial: Comparecer ao posto de atendimento.

d) Seguro Desemprego:

Presencial: Comparecer ao posto de atendimento;

Online: Carteira de Trabalho Digital, exceto em casos de requerimento especial ou por ação judicial.

➤ Passe Emprego:

Presencial: Comparecer ao posto de atendimento.

➤ Elaboração de currículos:

Presencial: Comparecer ao posto de atendimento.

6 - Informar os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Por meio dos contatos: (16) 3374-1750 / (16) 3376-6561 / (16) 3307-4860;

Pessoalmente:

Secretaria Adjunta de Trabalho, Emprego e Renda

Casa do Trabalhador “Antonio Cabeça Filho”

Endereço: Avenida São Carlos, 1839, Centro, São Carlos – SP

Horário de Atendimento: segunda-feira a sexta-feira das 8:00 às 17:00

7 – Informar as prioridades de atendimento.

Gestante, pessoa junto com criança de colo, idoso e pessoa com deficiência;

8 – Informar a previsão de tempo de espera para atendimento

➤ Vagas de emprego

☐ Atualização de cadastro e verificação de oportunidade de vagas: Entre 10 a 25 minutos;

☐ Entrevista com a empresa irá variar, depende do método utilizado pela empresa, da urgência e do tamanho do processo seletivo: Pode demorar 1, 7 ou 15 dias;

☐ Retorno depende muito da empresa, pois cada empresa trabalha de forma diferente

Não tem tempo definido, mas o posto coloca data limite de 30 dias para todas as empresas devido à demora de algumas.

➤ Captação de vagas

☐ Envio do formulário para abertura de vagas: Imediata após o atendimento do empregador;

☐ Após o retorno do formulário preenchido: Contato no mesmo dia, com a empresa, para pegar as informações em falta e para tirar as dúvidas das informações, se necessário:

☐ Sem nenhum problema

A vaga é cadastrada no mesmo dia do retorno do formulário preenchido e adicionada na divulgação.

➤ Carteira de Trabalho Digital

☐ Sem nenhum problema: Leva cerca de 10 minutos, após a atualização do cadastro;

❑ Problema com a senha: Pode demorar mais de 1 dia na recuperação de senha. Caso em que o munícipe não lembre o e-mail e telefone de resgate da senha, então irá precisar comparecer ao INSS para pegar o código necessário para o resgate da senha;

❑ Respostas erradas no questionário para o cadastro da CPTS Digital: Período de espera de 24h para nova tentativa.

➤ Seguro desemprego

❑ Entrada do seguro desemprego sem nenhum problema: Leva cerca de 25 minutos. Após verificação de todos os documentos do item 2d e atualização do cadastro. Ao final do atendimento, é informado o valor, quantidade e previsão das datas de liberação das parcelas;

❑ Entrada no recurso, após encontrar algum problema: Análise do recurso não tem previsão, mas demora em média 120 dias. Após a entrada, o recurso entra em fila nacional, aguardando a análise pelos técnicos do Ministério do Trabalho, para verificar a possível liberação do seguro.

➤ Passe emprego

❑ Solicitação do passe emprego: Leva cerca de 25 minutos. Após atualização do cadastro e verificação de todos os documentos do item 2e;

❑ Solicitação do passe emprego – falta do comprovante de endereço no nome do solicitante

Prazo irá depender de retorno do munícipe ao posto com os documentos necessários, informados no item 2e, na falta do comprovante no nome do solicitante;

❑ Liberação do benefício: 30 dias após o pedido;

➤ Elaboração de currículos

❑ Elaboração do currículo: Leva cerca de 25 a 30 minutos. Após atualização do cadastro e consulta com o munícipe para verificar as informações que irá colocar no currículo.

9 – Informar os mecanismos de comunicação com os usuários.

➤ Vagas de emprego e Captação de vagas;

Telefone: (16) 3374-1750 / (16) 3376-6561 / (16) 3307-4860 - WhatsApp: (16) 99614-4751;

Email: vagas.smter@gmail.com;

➤ Carteira de Trabalho Digital

Endereço: Avenida São Carlos, 1839, Centro, São Carlos – SP;

➤ Seguro desemprego e Passe emprego

Telefone: (16) 3374-1750 / (16) 3376-6561 / (16) 3307-4860 WhatsApp: (16) 99639-2672;

➤ Elaboração de currículos:

Endereço: Avenida São Carlos, 1839, Centro, São Carlos – SP;

10 - Informar os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

- Vagas de emprego, Carteira de Trabalho Digital e Elaboração de currículos: Por meio dos contatos:

(16) 3374-1750 / (16) 3376-6561 / (16) 3307-4860;

Pessoalmente: Secretaria Adjunta de Trabalho, Emprego e Renda Casa do Trabalhador “Antonio Cabeça Filho” - Endereço: Avenida São Carlos, 1839, Centro, São Carlos – SP

Horário de Atendimento: segunda-feira a sexta-feira das 8:00 às 17:00

- Captação de vagas, Seguro desemprego e Passe emprego: Por meio dos contatos:

(16) 3374-1750 / (16) 3376-6561 / (16) 3307-4860 - WhatsApp: (16) 99614-4751

vagas.smter@gmail.com

Pessoalmente: Secretaria Adjunta de Trabalho, Emprego e Renda Casa do Trabalhador “Antonio Cabeça Filho” - Endereço: Avenida São Carlos, 1839, Centro, São Carlos – SP

Horário de Atendimento: segunda-feira a sexta-feira das 8:00 às 17:00

11 - Informar os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

- Vagas de emprego, Carteira de Trabalho Digital e Elaboração de currículos: Por meio dos contatos:

(16) 3374-1750 / (16) 3376-6561 / (16) 3307-4860;

Pessoalmente: Secretaria Adjunta de Trabalho, Emprego e Renda Casa do Trabalhador “Antonio Cabeça Filho” - Endereço: Avenida São Carlos, 1839, Centro, São Carlos – SP

Horário de Atendimento: segunda-feira a sexta-feira das 8:00 às 17:00

- Captação de vagas, Seguro desemprego e Passe emprego: Por meio dos contatos:

(16) 3374-1750 / (16) 3376-6561 / (16) 3307-4860 - WhatsApp: (16) 99614-4751

vagas.smter@gmail.com

Pessoalmente: Secretaria Adjunta de Trabalho, Emprego e Renda Casa do Trabalhador “Antonio Cabeça Filho” - Endereço: Avenida São Carlos, 1839, Centro, São Carlos – SP

Horário de Atendimento: segunda-feira a sexta-feira das 8:00 às 17:00

Secretaria Adjunta de Desenvolvimento Econômico

1 – Informar os serviços efetivamente oferecidos pela Secretaria.

A Secretaria Adjunta de Desenvolvimento Econômico (SADE) é responsável pela execução de ações voltadas ao estímulo e incentivo da política de desenvolvimento econômico do município. Entre suas atribuições, destacam-se iniciativas destinadas a fomentar atividades empresariais, atrair investimentos e promover o crescimento econômico local.

Compete ainda à SADE planejar, coordenar e implementar políticas e programas voltados ao desenvolvimento econômico, por meio de seus Departamentos de Desenvolvimento da Indústria,

Comércio Local, Apoio ao Empreendedorismo e Incentivo às Startups. Por intermédio desses departamentos, são conduzidos trabalhos em parceria com entidades representativas e instituições como ACISC, CIESP, Sebrae, Senac, Sesi, entre outras ligadas ao fomento da economia e ao fortalecimento do ambiente de negócios.

2 – Informar os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços.

A Secretaria Adjunta de Desenvolvimento Econômico (SADE) disponibiliza diversos serviços voltados ao fortalecimento do empreendedorismo, ao apoio ao comércio e à indústria, ao incentivo às startups e à atração de investimentos. Para acessar esses serviços, é necessário observar alguns requisitos básicos e apresentar a documentação correspondente, de acordo com a natureza de cada solicitação.

De forma geral, o atendimento é voltado a projetos e demandas que tenham interesse público e estejam alinhados às políticas municipais de desenvolvimento econômico. Pessoas físicas devem apresentar documento de identidade, CPF e comprovante de endereço atualizado, além de preencher eventuais formulários específicos. Já as pessoas jurídicas precisam apresentar documentos como contrato social ou requerimento de empresário atualizado, cartão do CNPJ, comprovante de endereço da sede ou filial, licenças pertinentes e, quando se tratar de programas de incentivo, uma descrição do projeto ou declaração de interesse.

Os serviços podem ser acessados presencialmente, na sede da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia, em horário comercial, ou de forma digital, por meio de e-mail institucional, telefone ou pelo Portal da Prefeitura de São Carlos. Em casos que envolvam solicitações mais complexas, como a instalação de empresas, concessão de incentivos ou apoio a projetos estruturantes, é necessário o protocolo oficial junto à Prefeitura, o que permite análise técnica e jurídica conforme a especificidade da demanda.

Para que a solicitação seja atendida com eficiência, recomenda-se que o interessado apresente informações completas, incluindo dados de identificação e contato, descrição detalhada do serviço ou apoio pretendido, justificativa da relevância do pedido, prazos estimados e, quando houver, a indicação de parcerias ou contrapartidas sociais. Ressalta-se que cada projeto ou solicitação é avaliado individualmente, não havendo uma lista única e definitiva de documentos exigidos. A equipe da SADE poderá solicitar informações adicionais sempre que necessário, a fim de assegurar a correta análise da aplicabilidade e da relevância social da demanda apresentada.

3 – Informar as principais etapas para o processamento dos serviços.

A Secretaria Adjunta de Desenvolvimento Econômico (SADE) organiza seus atendimentos por áreas específicas. Cada departamento tem um fluxo próprio para receber e analisar as solicitações:

DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DA INDÚSTRIA

As solicitações ligadas à instalação ou expansão de indústrias começam com o protocolo do pedido, acompanhado da documentação da empresa. Em seguida, a equipe analisa a viabilidade do projeto, verifica se está de acordo com as políticas de incentivo do município e pode solicitar informações complementares.

Após a análise, a decisão é comunicada à empresa e, quando aprovado, o acompanhamento continua para garantir que o investimento seja realizado conforme planejado.

DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DO COMÉRCIO LOCAL

Os serviços voltados ao comércio local iniciam com o atendimento ao empreendedor, que pode buscar informações sobre programas, capacitações ou parcerias. O cadastro e a documentação básica da empresa são conferidos e, depois, a equipe encaminha o comerciante para os programas mais adequados, muitas vezes em parceria com ACISC, Sebrae e outras entidades.

DEPARTAMENTO DE INCENTIVO ÀS STARTUPS

As demandas relacionadas às startups geralmente envolvem apresentação de projetos inovadores. O fluxo começa com a inscrição ou protocolo, seguido de análise técnica sobre a relevância e o potencial de inovação. Caso necessário, a equipe solicita ajustes ou informações adicionais. Depois da aprovação, as startups podem ser direcionadas para editais, programas de incubação, mentorias ou conexões com parceiros estratégicos.

DEPARTAMENTO DE APOIO AO EMPREENDEDORISMO

O atendimento ao empreendedor individual ou às micro e pequenas empresas começa com a escuta da necessidade: abertura de empresa, formalização, acesso a crédito, capacitações ou orientações gerais. Os documentos pessoais e cadastrais são conferidos, e a equipe indica o melhor caminho, seja por meio de serviços diretos da Prefeitura, seja em parceria com instituições como Sebrae, Senac ou Sesi.

4 – Informar a previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços.

Em razão das características próprias de cada projeto apoiado, da complexidade dos processos envolvidos e da disponibilidade orçamentária, não existe uma definição rígida de prazos. Dessa forma, os encaminhamentos são realizados de maneira oportuna, conforme a viabilidade dos trâmites e a existência de recursos.

5 – Informar a forma de prestação dos serviços.

DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DA INDÚSTRIA

O atendimento é voltado a empresas industriais que desejam se instalar ou ampliar suas atividades no município. Os serviços são prestados por meio de protocolos formais, onde a empresa apresenta seus projetos e a equipe técnica analisa a viabilidade, a conformidade com as políticas municipais e o potencial de geração de emprego e renda. Após a aprovação, há acompanhamento contínuo para garantir que os investimentos ocorram de acordo com o planejado.

DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DO COMÉRCIO LOCAL

Os serviços são prestados de forma direta aos comerciantes, que podem buscar orientações sobre programas de apoio, participação em eventos, capacitações e parcerias. O atendimento acontece tanto presencialmente quanto em articulação com entidades parceiras, como ACISC, Sebrae e outras instituições ligadas ao fortalecimento do comércio local.

DEPARTAMENTO DE INCENTIVO ÀS STARTUPS

Neste departamento, os serviços são oferecidos principalmente por meio da análise de projetos inovadores. As startups são atendidas mediante inscrição em programas ou apresentação de propostas, passando por avaliação técnica. Quando aprovadas, recebem apoio em mentorias, editais, incubação e conexões estratégicas com parceiros do ecossistema de inovação.

DEPARTAMENTO DE APOIO AO EMPREENDEDORISMO

O atendimento ao empreendedor ocorre de forma personalizada, de acordo com a necessidade de cada pessoa ou empresa. Os serviços vão desde a orientação para abertura ou formalização de negócios, até o acesso a crédito, capacitações e consultorias. Muitas vezes, esse suporte é prestado em parceria com entidades como Sebrae, Senac e Sesi, ampliando as possibilidades de apoio ao empreendedor.

6 - Informar os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

A Secretaria Adjunta de Desenvolvimento Econômico (SADE) assegura ao cidadão o direito de se manifestar quanto à qualidade dos serviços prestados. As manifestações podem ser feitas presencialmente, na Rua 13 de maio, 2272, Centro, São Carlos (SP), onde estão instalados os Departamento de Desenvolvimento da Indústria, de Incentivo às Startups e do Comércio Local. O Departamento de Apoio ao Empreendedor localiza-se na Avenida São Carlos, 1800, Centro, São Carlos (SP). As manifestações também podem ser feitas de forma digital ou por meio da Ouvidoria Municipal, através do link do Portal do Cidadão: cidadao.saocarlos.sp.gov.br, sempre garantindo transparência e acolhimento às sugestões, elogios, críticas e reclamações.

7 – Informar as prioridades de atendimento.

A Secretaria Adjunta de Desenvolvimento Econômico (SADE) realiza o atendimento de forma organizada e acessível, garantindo que todos os cidadãos e empresas tenham igualdade de condições no acesso aos serviços. Não há definição de prioridades específicas para determinados públicos, sendo o atendimento prestado conforme a ordem de agendamento realizado junto à Secretaria.

A única exceção ocorre no Departamento de Apoio ao Empreendedor, onde o atendimento é imediato e feito por ordem de chegada, já que se trata, em grande parte, de orientações rápidas e práticas para micro e pequenos empreendedores.

Dessa forma, a SADE busca assegurar que o cidadão saiba previamente como será atendido, seja por agendamento ou de forma direta, garantindo transparência e eficiência em todos os seus serviços.

8 – Informar a previsão de tempo de espera para atendimento.

A Secretaria Adjunta de Desenvolvimento Econômico (SADE) busca oferecer atendimento ágil e organizado em todos os seus departamentos. Para os serviços que funcionam mediante agendamento prévio, o cidadão ou empresa é atendido no dia e horário marcado, o que praticamente elimina o tempo de espera.

No Departamento de Apoio ao Empreendedor, onde o atendimento é realizado de forma imediata e por ordem de chegada, o tempo médio de espera costuma ser reduzido, variando conforme a demanda do dia, mas em geral não ultrapassa alguns minutos.

Assim, a SADE assegura que os usuários tenham previsibilidade quanto ao atendimento, promovendo eficiência, respeito ao tempo do cidadão e qualidade nos serviços prestados.

9 – Informar os mecanismos de comunicação com os usuários.

Os mecanismos de comunicação são o Diário oficial do Município, e-mail e telefone, e-mail da Secretaria: smdect@saocarlos.sp.gov.br

Telefone: (16) 3413-3057 / (16) 3054-2979 / (16) 3374-1750

10 - Informar os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

As manifestações podem ser apresentadas presencialmente, durante o atendimento nos departamentos da Secretaria; por canais digitais, como e-mail institucional e/ou telefone; ou de forma oficial, por meio da Ouvidoria Municipal, através do link do Portal do Cidadão - cidadao.saocarlos.sp.gov.br – que funciona como o principal canal de registro e acompanhamento.

Após o recebimento, a manifestação é registrada e encaminhada ao departamento responsável, que realiza a análise do conteúdo apresentado. Quando necessário, a equipe pode solicitar informações adicionais ao cidadão para esclarecer a demanda. Em seguida, é elaborada uma resposta fundamentada, contendo as providências adotadas ou orientações necessárias.

O retorno é feito dentro dos prazos legais estabelecidos, respeitando os princípios da transparência e do direito à informação. Todas as manifestações recebem resposta formal, garantindo que o cidadão seja informado sobre a análise realizada e as medidas tomadas.

Assim, a SADE assegura que a voz do usuário seja ouvida e considerada, fortalecendo a qualidade dos serviços públicos e a participação social na gestão do desenvolvimento econômico do município.

11 - Informar os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

Os trabalhos demandados pela SADE, podem ser consultados no Diário Oficial do Município, através do portal cidadao.saocarlos.sp.gov.br bem como, por e-mail destinado a SMDECT.

Secretaria Adjunta de Ciência e Tecnologia

1 – Informar os serviços efetivamente oferecidos pela Secretaria.

Como atividade principal, a Secretaria Adjunta de C&T. tem como escopo fomentar a Ciência, Tecnologia bem como apoiar a criação e o desenvolvimento de empresas, Startups e outras instituições de nosso ecossistema, voltadas ao ramo tecnológico; também se integra as funções da SACT promover e organizar os eventos, como: Conferência Municipal de Ciência Tecnologia, Prêmio Municipal de Ciência e Tecnologia e o Chamamento Público de Estímulos às Startups.

Também é atribuição da SACT, planejar, coordenar e executar políticas e programas visando o desenvolvimento científico, tecnológico e da inovação no Município compreendendo em especial trabalhos conjuntos com as incubadoras, universidades, Embrapa, Parque Tecnológico, Sebrae, dentre outros.

2 – Informar os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços.

Como requisito principal para o amparo de projetos apoiados pela SACT, temos como basilar o interesse público, uma vez que, cada projeto é uno e se faz necessário uma análise de enquadramento, nesse sentido não há uma lista exata e determinada de documentos, sendo necessário a cada projeto apresentado, verificar suas nuances de aplicabilidade e apego social, conforme função da pasta. A respeito dos eventos regulares, (Conferência Municipal de Ciência e Tecnologia, Prêmio municipal de Ciência e Tecnologia e Chamamento Público de Estímulos às Startups) os procedimentos seguem os ritos formais, estabelecidos nos processos números 8717/23, 27763/17 e 15.446/2022.

3 – Informar as principais etapas para o processamento dos serviços.

A Conferência de C&T, Prêmio C&T e Chamamento Público de Estímulos às Startups, eventos descritos no parágrafo anterior, como já informado, seguem o rito do processo já instaurado em anos anteriores e de acordo com a lei específica, caso do Prêmio Municipal de Ciência e Tecnologia já os demais projetos fomentados pela pasta, são promovidos publicamente através de certame, com regulamento, avaliação e parecer técnico de julgadores previamente nomeados.

4 – Informar a previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços.

Devido a particularidade de cada projeto apoiado, a complexidade do certame e disponibilidade de recursos, não há demarcação categórica, sendo os prazos conduzidos oportunamente conforme a viabilidade de procedimentos e receitas.

5 – Informar a forma de prestação dos serviços.

Importante ressaltar, que a SACT, não presta serviço direcionado ao público geral, outrossim a função desempenhada por essa pasta é fomentar e auxiliar pesquisadores e empresas de tecnologia nascentes, desta forma não há um padrão na prestação de serviços, sendo trabalhado cada caso da

forma mais conveniente e eficaz possível, levando-se em conta a dificuldade enfrentada pelo assistido, harmonizando o processo com a legalidade e transparência necessária.

6 - Informar os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

O local adequado para manifestações sobre os trabalhos apoiados e promovidos pela SACT, e a SMDECT (Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico Ciência Tecnologia), mais precisamente Departamento de Ciência e Tecnologia, situado na rua Treze de maio número 2272 Centro, São Carlos-SP.

7 – Informar as prioridades de atendimento.

Como não se trata de atendimento ao público geral, não há uma prioridade nos atendimentos, visto que a assistência a pesquisadores, empreendedores e reuniões de fomento, acontecem com prévio agendamento, não havendo espera para atendimento.

8 – Informar a previsão de tempo de espera para atendimento.

Conforme informado no parágrafo anterior, o item em comento não se aplica a SACT. Por não ocorrer aguardo no atendimento.

9 – Informar os mecanismos de comunicação com os usuários.

Os mecanismos de comunicação é o Diário oficial do Município, e-mail e telefone,

e-mail da secretaria: smdect@saocarlos.sp.gov.br

Telefone: (16) 3413-3057 ou (16) 3054-2979

10 - Informar os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

Conforme descrito nos parágrafos anteriores, o atendimento não se dá à população geral, visto que a proposta da secretaria é fomentar projetos e pesquisa, nesse contexto, as manifestações aos assuntos demandados pela pasta ocorrem através de ofício ou reuniões previamente agendadas.

11 - Informar os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

Os trabalhos demandados pela SACT, podem ser consultados no Diário Oficial do Município, portal.cidadao.saocarlos.sp.gov.br bem como, por e-mail destinado a SMDECT.

1 – Informar os serviços efetivamente oferecidos pela Secretaria.

DEPARTAMENTO DE SERVIÇO DE INSPEÇÃO MUNICIPAL (S.I.M)

O Departamento de Serviço de Inspeção Municipal (SIM) tem como finalidade assegurar a qualidade sanitária dos produtos de origem animal produzidos, processados e comercializados no município, atuando conforme a legislação vigente. Suas atribuições estão organizadas a seguir:

➤ **Registro Sanitário de Estabelecimentos**

- Registrar sanitariamente estabelecimentos que produzam ou manipulem produtos de origem animal.
- Cadastrar e registrar estabelecimentos produtores de alimentos de origem animal.
- Emitir certificado de funcionamento para os estabelecimentos.

➤ **II. Fiscalização Higiênico-Sanitária**

- Fazer inspeções periódicas ou contínuas nos estabelecimentos.
- Inspecionar a produção, o processamento e a comercialização de produtos de origem animal (carnes, leite, ovos, mel, pescados, etc.) no âmbito municipal.
- Verificar as condições sanitárias dos estabelecimentos que processam esses produtos.

➤ **III. Autorização e Controle de Comercialização**

- Garantir que os produtos estejam rotulados e embalados de acordo com a legislação vigente.
- Fiscalizar rotulagem, embalagem, acondicionamento, transporte e conservação dos produtos de origem animal.

➤ **IV. Educação Sanitária**

- Promover ações educativas voltadas para boas práticas de produção e higiene.
- Orientar produtores e manipuladores sobre normas sanitárias.

➤ **V. Análise e Controle de Qualidade**

- Monitorar e controlar riscos à saúde pública relacionados ao consumo de produtos de origem animal.

➤ **VI. Aplicação de Penalidades**

- Emitir autos de infração em caso de não conformidades sanitárias.
- Suspender ou interditar estabelecimentos, bem como retirar registros quando necessário.
- Aplicar sanções e penalidades previstas na legislação municipal.

➤ **VII. Emissão de Certificação Sanitária**

- Emitir certificado de inspeção que comprove a conformidade sanitária dos produtos inspecionados.

➤ **VIII. Regulação Econômica**

- Estabelecer regime de taxas relativas aos atos de inspeção, registro, licenças e outros serviços prestados pelo SIM.

➤ IX. Parcerias e Integração com Sistemas Oficiais

- Atuar em parceria com os Serviços de Inspeção Estadual (SIE) e Federal (SIF).
- Promover a integração com o Sistema Brasileiro de Inspeção de Produtos de Origem Animal (SISBI-POA), garantindo a equivalência sanitária e a ampliação de mercado para os produtos locais.

DEPARTAMENTO DE CONTROLE E DEFESA ANIMAL

Fiscalização de denúncias de maus tratos aos animais, atendimentos clínicos gratuitos, castrações gratuitas, feiras de adoções.

2 – Informar os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços.

DEPARTAMENTO DE SERVIÇO DE INSPEÇÃO MUNICIPAL (S.I.M)

- Formalização de abertura de processo administrativo no SIM (Serviços Integrados do Município) com a seguinte documentação: CPF, RG, Inscrição Municipal, Memorial Econômico Sanitário (MES), Contrato de Trabalho e Anotação de Responsabilidade Técnica (ART) do médico Veterinário (responsável técnico) e Plantas Baixas do estabelecimento com os equipamentos.
- E-mail: inspecaomunicipal.saocarlos@gmail.com
- Telefone: (16) 99729-4421
- LEI 19450/2019 - Institui o Serviço De Inspeção Municipal (S.I.M.) No Município de São Carlos/SP e da outras providências.
- DECRETO 442/2021 - Regulamenta a lei municipal 19450/2019, que "institui o Serviço de Inspeção Municipal (S.I.M.) no Município de São Carlos/SP e dá outras providências.

DEPARTAMENTO DE CONTROLE E DEFESA ANIMAL

Para denunciar casos de abandono e/ou maus tratos aos animais abrir protocolo na ouvidoria municipal telefone -08007701552 para Consultas veterinárias agendar através do telefone (16 99991-9584) os munícipes interessados devem possuir o Cadastro Único.

Para agendamentos de procedimentos de castração entrar em contato com o telefone (16) 99961-2959, gratuito para toda a população.

Adoções de cães e gatos – seg. à sex. das 08:00 às 16:00, 2x mês feiras de adoções aos sábados o adotante deve trazer RG e Comprovante de Residência.

3 – Informar as principais etapas para o processamento dos serviços.

DEPARTAMENTO DE SERVIÇO DE INSPEÇÃO MUNICIPAL

Após a solicitação de registro junto ao Serviço Integrado do Município (SIM), a documentação é analisada pelo Serviço de Inspeção Municipal. Em seguida, é realizada uma inspeção técnica no local para verificar se as instalações, os equipamentos e as práticas adotadas estão em conformidade

com as normas sanitárias e de produção. Caso tudo esteja adequado, o registro é concedido, permitindo a comercialização dos produtos dentro do município, desde que devidamente rotulados com o selo de inspeção municipal. A partir desse momento, o estabelecimento passa a ser fiscalizado periodicamente, por meio de inspeções de rotina e ações de controle de qualidade.

DEPARTAMENTO DE CONTROLE E DEFESA ANIMAL

Fiscalização – Protocolo aberto na ouvidoria- Destinado para a seção de fiscalização – denuncia atendida; Castração - entrar em contato – é passado todas as instruções e o agendamento- trazer na data agendada e seguir todas as orientações;

Consultas – entrar em contato – apresentar Cad. Único- agendamento realizado.

Feiras de Adoção – apresentar RG e Comprovante de Residência.

4 – Informar a previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços.

DEPARTAMENTO DE SERVIÇO DE INSPEÇÃO MUNICIPAL (S.I.M)

- Prazo máximo de 180 dias (caso a empresa precise de adequações) para vistoria e emissão do certificado de inspeção.
- Prazo máximo de 60 dias (caso a empresa não necessite de adequações) para vistoria e emissão do certificado de inspeção.

DEPARTAMENTO DE CONTROLE E DEFESA ANIMAL

Protocolos 10 a 20 dias (emergentes – imediato);

Consultas variável de acordo com agendamentos;

Castrações variáveis de acordo com os agendamentos.

5 – Informar a forma de prestação dos serviços.

DEPARTAMENTO DE SERVIÇO DE INSPEÇÃO MUNICIPAL (S.I.M)

- **Técnica:** Consiste na análise de documentos, avaliação de processos produtivos, estrutura física e equipamentos, bem como no fornecimento de orientações com base em normas sanitárias, boas práticas de fabricação e legislação vigente.
- **Fiscalizatória:** Envolve a realização de inspeções e vistorias programadas ou motivadas por denúncias, com o objetivo de verificar o cumprimento das exigências legais. Inclui a lavratura de autos de infração, notificações, apreensões e outras medidas administrativas em caso de irregularidades.
- **Orientativa:** Tem caráter educativo e preventivo aos responsáveis pelos estabelecimentos. Envolve visitas orientativas, esclarecimento de dúvidas e encaminhamento de recomendações para correções ou melhorias.

DEPARTAMENTO DE CONTROLE E DEFESA ANIMAL

Denúncias - Fiscal vai até o local e constata ou não o crime;

Castração – Realizada pela equipe de Médicas Veterinárias (medicamentos e procedimento gratuito);

Consultas- Realizadas pela equipe de Médicas Veterinárias.

6 - Informar os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

DEPARTAMENTO DE SERVIÇO DE INSPEÇÃO MUNICIPAL (S.I.M)

<https://servico.saocarlos.sp.gov.br/ouvidoria/>

Presencial: Rua Julião José dos Santos, nº 7 – Vila Izabel

DEPARTAMENTO DE CONTROLE E DEFESA ANIMAL

Ouvidoria Municipal 0800 770 1552.

Portal do Cidadão - cidadao.saocarlos.sp.gov.br

7 – Informar as prioridades de atendimento.

DEPARTAMENTO DE SERVIÇO DE INSPEÇÃO MUNICIPAL (S.I.M)

Priorizar atendimentos que envolvam risco à saúde pública, como casos de contaminação, condições sanitárias inadequadas ou produção clandestina de alimentos.

DEPARTAMENTO DE CONTROLE E DEFESA ANIMAL

Casos graves de maus tratos animais que não estão com acesso a água, ração, abrigo e cuidados veterinários necessários.

Consultas para tutores com Cad. Único que não tem condições de levar a clínica particular, animais atropelados com riscos iminentes a vida também são prioridade do Departamento.

8 – Informar a previsão de tempo de espera para atendimento.

DEPARTAMENTO DE SERVIÇO DE INSPEÇÃO MUNICIPAL (S.I.M)

➤ Demanda Espontânea

➤ Refere-se a solicitações feitas sem agendamento prévio

- ✓ Entrega de documentos
- ✓ Esclarecimento de dúvidas simples
- ✓ Reclamações ou denúncias

➤ Agendamento

➤ Necessário para atendimentos que exigem análise técnica mais detalhada ou planejamento.

- ✓ Solicitação de registro de estabelecimento ou produto
- ✓ Vistorias técnicas
- ✓ Reuniões com responsáveis técnicos
- ✓ Ações educativas programadas

DEPARTAMENTO DE CONTROLE E DEFESA ANIMAL

Denúncias – 10 a 20 dias

Castrações 1 a 2 meses

Consultas 10 a 15 dias

9 – Informar os mecanismos de comunicação com os usuários.

DEPARTAMENTO DE SERVIÇO DE INSPEÇÃO MUNICIPAL (S.I.M)

Telefone / WhatsApp: (16) 99729-4421

E-mail: inspecaomunicipal.saocarlos@gmail.com

Endereço: Rua Julião José dos Santos, nº 7 – Vila Izabel

Atendimento ao Público: 07h30 às 12h00 e das 13h30 às 17h00

DEPARTAMENTO DE CONTROLE E DEFESA ANIMAL

Consultas (16)999991-9584;

Castrações (16)99961-2959;

Denúncias 0800 770 1552;

Adoções Estrada Municipal Washington José para 3.800 Bairro Água Fria (Canil Municipal).

10 - Informar os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

DEPARTAMENTO DE SERVIÇO DE INSPEÇÃO MUNICIPAL (S.I.M)

Link do Portal do Cidadão - cidadao.saocarlos.sp.gov.br => “Minhas Interações”

Telefone / WhatsApp: (16) 99729-4421

E-mail: inspecaomunicipal.saocarlos@gmail.com

Endereço: Rua Julião José dos Santos, nº 7 – Vila Izabel

Atendimento ao Público: 07h30 às 12h00 e das 13h30 às 17h00

cidadao.saocarlos.sp.gov.br – encaminhado ao Departamento através do e-mail

11 - Informar os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

DEPARTAMENTO DE SERVIÇO DE INSPEÇÃO MUNICIPAL (S.I.M)

link do Portal do Cidadão - cidadao.saocarlos.sp.gov.br => “Minhas Interações”

E-mail: inspecaomunicipal.saocarlos@gmail.com

DEPARTAMENTO DE CONTROLE E DEFESA ANIMAL

Portal do Cidadão - cidadao.saocarlos.sp.gov.br => “Minhas Interações”.

1 – Informar os serviços efetivamente oferecidos pela Secretaria.

➤ **Cadastro Único:** É porta de entrada para benefícios e programas como Bolsa Família, Tarifa Social de Energia Elétrica, BPC/LOAS e outros. O cadastro é realizado nos CRAS e deve ser atualizado a cada dois anos ou sempre que houver mudanças na família

➤ **Proteção Social Básica (CRAS, Centros de Convivência e Centros de Referência do Idoso):**

➤ **Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF):** O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF consiste no trabalho social com famílias, de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura dos seus vínculos, promover seu acesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida. Prevê o desenvolvimento de potencialidades e aquisições das famílias e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, por meio de ações de caráter preventivo, protetivo e proativo. O trabalho social do PAIF deve utilizar também de ações nas áreas culturais para o cumprimento de seus objetivos, de modo a ampliar universo informacional e proporcionar novas vivências às famílias usuárias do serviço. As ações do PAIF não devem possuir caráter terapêutico. Ofertado nos Centros de Referência de Assistência Social – CRAS (Sendo eles: CRAS Aracy, CRAS São Carlos 8, CRAS Pacaembu, CRAS Santa Felícia, CRAS Jockey Clube, CRAS Santa Eudóxia, CRAS Itatiaia e PAIF- Sede).

➤ **Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV):** 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. Ofertado de forma direta nos Centros de Convivência e nas Organizações da Sociedade Civil, inscritas no Conselho Municipal de Assistência Social e que celebram Termo de

Parceria com a Prefeitura. - São locais de execução direta: Centro de Referência do Idoso "Vera Lucia Pilla". Centro de Convivência do Idoso do Jardim Zavaglia, Centro de Convivência Vila São José, Centro Comunitário Maria Stella Fagá, Centro Comunitário Castelo Branco, Centro Comunitário Água Vermelha. - São locais de execução indireta: Salesianos (Sede, Luciano e CEDESP), 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, Instituto Angelim, ASPE, Casa da Criança e Cor e Ação.

➤ **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 as situações de risco pessoal e social. O atendimento fundamenta-se no respeito à heterogeneidade, potencialidades, valores, crenças e identidades das famílias. Serviço de Proteção e ofertado no CREAS1 e CREAS 2.
- Serviço de Medidas Socioeducativas em Meio Aberto (Liberdade Assistida e Prestação de Serviços à Comunidade): 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. ofertado através de Termo de colaboração com Salesianos - Programa de Medidas Socioeducativas.
- Núcleo de Atendimento Integrado – NAI - a adolescentes em conflito com a lei e suas famílias.
- 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, em linhas de ônibus, trens 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. Ofertado pela equipe do Centro POP e Termo de Parceria com a Instituição Caritas Diocesana.

- Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua (Centro Pop): 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. Ofertado no Centro POP.
- Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosos 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 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. Ofertado através de Termo de Parceria nas Organizações da Sociedade Civil APAE e ACORDE.
- **Proteção Social Especial de Alta Complexidade**
 - Serviço de Acolhimento Institucional.
 - Para crianças e adolescentes: Acolhimento provisório e excepcional para crianças e adolescentes de ambos os sexos, 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. Acolhimento Institucional para crianças e adolescentes: 03 Unidades.
 - Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora.
 - 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. Acolhimento Institucional para pessoas em situação de rua, serviço executado através de Termo de Parceria, Casa de Passagem "Reynaldo Bertolino Neto".

- Para mulheres em situação de violência: Acolhimento provisório para mulheres, acompanhadas ou não de seus filhos, em situação de risco ou ameaças em razão da violência doméstica e familiar, causadora de lesão, sofrimento físico, sexual, psicológico ou dano moral. Desenvolvido em local sigiloso, tem 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 ofertado atendimento jurídico e psicológico para as usuárias e seus filhos e/ou dependente quando estiver sob sua responsabilidade. Casa Abrigo "Gravelina Lemes".
- Para pessoas idosas: 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 pessoas idosas 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. Através de Termo de Parceria com Cantinho Fraternal e Helena Dornfeld.
- Serviço de Acolhimento em República para pessoas idosas no Residencial “Vida Longa”: ofertado através de Termo de Parceria com a Instituição Caritas Diocesana.
- Para jovens e adultos com deficiência: Acolhimento para Jovens e adultos com deficiência, em situação de dependência, prioritariamente beneficiários do Benefício de Prestação Continuada (BPC), que não disponham de condições de autossustentabilidade ou de retaguarda familiar e/ ou que estejam em processo de desinstitucionalização de instituições de longa permanência. Ofertado através de Termo de Parceria com Instituto ACORDE.
- 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.

2 – Informar os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços.

➤ Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal:

Requisitos: famílias com renda mensal de até meio salário-mínimo por pessoa, ou renda total de até 3 salários-mínimos.

Documentos: CPF ou título de eleitor do Responsável Familiar; documentos de identificação de todos os membros da família (RG, CPF, certidão de nascimento ou casamento, carteira de trabalho); comprovante de residência.

Forma de acesso: atendimento nos postos descentralizados que estão nos territórios dos CRAS, por livre demanda. O cadastro deve ser atualizado a cada dois anos ou sempre que houver alterações na família.

➤ **CRAS:**

Requisitos: famílias residentes no território de abrangência do CRAS.

Documentos: para a acolhida inicial, recomenda-se apresentar documentos pessoais e comprovante de residência.

Forma de acesso: procura espontânea, encaminhamentos da rede ou busca ativa da equipe.

➤ **CREAS:**

Requisitos: famílias ou indivíduos em situação de risco pessoal ou social por violação de direitos e violência.

Documentos: para a acolhida inicial, recomenda-se apresentar documentos pessoais não; em casos de encaminhamentos judiciais, ofício ou determinação formal, encaminhamento da rede socioassistencial.

Forma de acesso: demanda espontânea, encaminhamento do CRAS, Conselho Tutelar, Ministério Público, Judiciário, saúde, educação ou segurança pública.

➤ **Medidas Socioeducativas em Meio Aberto (LA e PSC):**

Requisitos: adolescentes e jovens em cumprimento de medida socioeducativa em meio aberto, conforme decisão judicial.

Documentos: cópia da decisão judicial e documentos pessoais do adolescente do responsável legal.

Forma de acesso: encaminhamento do Poder Judiciário.

➤ **Núcleo de Atendimento Integrado – NAI**

Requisitos: adolescentes (a partir de 12 anos) que tenham cometido um ato infracional.

Documentos: cópia do boletim de ocorrência e documentos pessoais do adolescente do responsável legal.

Forma de acesso: encaminhamento da Segurança Pública (delegacia).

➤ **Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua – Centro Pop:**

Requisitos: pessoas que utilizam as ruas como espaço de moradia e sobrevivência.

Documentos: não obrigatórios para acolhida inicial; podem ser solicitados posteriormente para inclusão em programas.

Forma de acesso: atendimento direto no Centro Pop ou encaminhamento por outros serviços.

➤ **Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosos e suas Famílias:**

Requisitos: pessoas com deficiência ou idosos em situação de dependência, negligência, violência ou violações de direitos.

Documentos: documentos pessoais, laudo médico ou encaminhamento da rede socioassistencial.

Forma de acesso: encaminhamento prioritário pelo CREAS ou Ministério Público.

➤ **Serviços de Proteção Social Especial de Alta Complexidade:**

➤ **Acolhimento de crianças e adolescentes:**

Requisitos: crianças e adolescentes sob medida de proteção em situação de risco pessoal e social, cujas famílias ou responsáveis encontrem-se temporariamente impossibilitados de cumprir sua função de cuidado e proteção.

Documentos: encaminhamento do Conselho Tutelar ou decisão judicial.

Forma de acesso: medida protetiva ou decisão judicial.

➤ **Acolhimento de mulheres:**

Requisitos: mulheres acompanhadas ou não de seus filhos, em situação de risco, violação de direitos e violência.

Documentos: encaminhamento judicial, Ministério Público, Delegacia da Mulher ou CREAS.

Forma de acesso: ingresso imediato em Casa Abrigo.

➤ **Acolhimento de pessoas Idosas:**

Requisitos: pessoas idosas 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.

Documentos: encaminhamento da rede socioassistencial ou decisão judicial.

Forma de acesso: acolhimento institucional imediato conforme avaliação técnica ou medida protetiva.

➤ **Acolhimento de pessoas com deficiência:**

Requisitos: jovens e adultos em situação de dependência, sem retaguarda familiar ou em processo de desinstitucionalização de instituições de longa permanência

Documentos: encaminhamento da rede socioassistencial ou decisão judicial.

Forma de acesso: acolhimento institucional em Residência Inclusiva.

➤ **Acolhimento de pessoas em situação de rua:**

Requisitos: pessoas em situação de rua e desabrigo por abandono, migração e ausência de residência ou pessoas em trânsito e sem condições de se sustentarem

Documentos: encaminhamento do Centro Pop ou rede socioassistencial.

Forma de acesso: acolhimento imediato em Casa de Passagem

3 – Informar as principais etapas para o processamento dos serviços.

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. 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.

4 – Informar a previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços.

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 - Informar os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Diretamente nas coordenações das unidades junto à coordenação

Ouvidoria Municipal – Portal do Cidadão: cidadao.saocarlos.sp.gov.br.

7 – Informar as prioridades de atendimento.

Embora a Assistência Social seja política de direito para quem dela necessitar, conforme a Constituição Federal de 1988, são priorizadas as famílias e indivíduos em maior situação de vulnerabilidade e risco social, 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.

8 – Informar a previsão de tempo de espera para atendimento.

Busca-se garantir o atendimento no menor prazo possível. Nos CRAS, que são a principal porta de entrada da Assistência Social, a acolhida inicial é imediata. Para atendimentos com a equipe técnica, o prazo máximo estabelecido é de até 15 dias úteis, conforme a demanda de cada unidade e prévio acolhimento.

9 – Informar os mecanismos de comunicação com os usuários.

Diretamente nas unidades com as supervisoras dos locais, na Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Cidadania pessoalmente, telefone ou e-mail social@saocarlos.sp.gov.br e através da ouvidoria municipal.

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Cidadania	Rua Conde do Pinhal, 2190 - Centro	3371-8886, 3374-1825, 3374-4442
Cadastro Único Central	Rua Conde do Pinhal, 2190 - Centro	3374-4442
CRAS Cidade Aracy	Av. Antonio Migliato, 724 - Cidade Aracy	3368-4808 e 3375-8685
CRAS Jockey Clube	Rua Rio Paraguai, 295 - Jockey Club	3361-8241 e 3351-7621
CRAS Pacaembu (provisoriamente)	Rua Conde do Pinhal, 2190 - Centro	3375-7505 e 3364-2901 - 99765-5652
CRAS Santa Felícia	Rua José Quatrochi, 140 - São Carlos 5	3374-3937 e 3364-2901
CRAS Santa Eudóxia	Rua Virgílio Vedovelli, 400 - Santa Eudóxia	3379-1441
CRAS São Carlos 8	Rua Luis Luchiese Filho, 001 - São Carlos 8	3361-9396 e 3361-2130
CRAS Itatiaia	Detino Pereira dos Santos, 59 Bela Vista São-Carlense	(16) 99963-5302
C.C. Água Vermelha	Rua Bela Cintra, 750 - Água Vermelha	3378-3134
C.C. Castelo Branco	Rua Giuseppe Nastri, 121 - Castelo Branco	3368-1000
C.C. Vila São José	Rua Porto Rico - 1466 - Vila Brasília	3419-0229/ 988297157
C.C. Maria Stella Fagá	Rua Carlos Dirceu dos Santos, 25 - Maria Stella Fagá	3376-0178
C.C.I. Zavaglia	Rua Dep. Antonio Donato, 350 - Residencial Dep José Zavaglia	3366-6035, 3366-0850 e 3375-1918
C.R.I. Vera Lucia Pilla	Rua Dr Joaquim Ignácio de Moraes - 370 - Vila Irene	3368-2970 e 3368-4183
Centro de Cultura Afro	Rua Dona Alexandrina, 844 - Centro	3307-4628
CREAS I	Rua 13 de maio. 1732 - Centro	3374- 3271, 3307-7799, 3307-8754
Núcleo de Atendimento Integrado – (NAI)e CREAS II	Rua Rotary Club, 750 - Vila Celina	3372-0602, 3307-6441 e 3372-1512
Centro Pop	Rua São Joaquim, 818 - Centro	3307-4795 e 3372-7386
Casa de Passagem	Rua Rotary Club, 101 - Vila Celina	3416-9399

10 - Informar os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

Compreensão da situação, contato com responsável pelo serviço reclamado para esclarecimentos, providências e encaminhamento de resposta, diretamente à ouvidoria.

11 - Informar os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

Os cidadãos podem acompanhar o andamento de seus pedidos e registrar manifestações (reclamações, sugestões ou elogios) por meio da Ouvidoria Municipal, disponível no Portal do Cidadão: cidadao.saocarlos.sp.gov.br, acessando a área “Minhas Interações”

1 – Informar os serviços efetivamente oferecidos pela Secretaria.

- Educação Municipal- Educação Infantil, Ensino Fundamental I e II e EJA
- SIBI- Sistema Integrado de Bibliotecas Municipais

2 – Informar os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços.

- Matrículas nas Unidades Escolares de acordo com a legislação vigente;
- Empréstimos e pesquisas nas bibliotecas municipais.

3 – Informar as principais etapas para o processamento dos serviços.

- Para acessar os serviços disponíveis desta secretaria, basta o responsável se dirigir até uma Unidade Escolar e efetuar matrícula dos seus filhos.
- Comparecer a uma biblioteca municipal e realizar o empréstimo de livros e pesquisas.

4 – Informar a previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços.

Não se aplica

5 – Informar a forma de prestação dos serviços

Não se aplica

6 - Informar os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Não se aplica

7 – Informar as prioridades de atendimento.

Não se aplica

8 – Informar a previsão de tempo de espera para atendimento.

Não se aplica

9 – Informar os mecanismos de comunicação com os usuários.

Endereço: Rua 13 de maio 2000 Centro

Telefone: (16) 3373-3222

Email: secretaria@educacao.saocarlos.sp.gov.br

10 - Informar os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

Os usuários do serviço desta secretaria podem se manifestar por meio da ouvidoria (cidadao.saocarlos.sp.gov.br), por telefone, pessoalmente ou por e-mail informados no item 9.

11 - Informar os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

cidadao.saocarlos.sp.gov.br => “Minhas Interações”

1 – Informar os serviços efetivamente oferecidos pela Secretaria Municipal de Esportes.

- **Escolas de Esportes:** A secretaria oferece aulas de modalidades específicas para crianças, adolescentes e adultos, com objetivo de iniciação e aperfeiçoamento esportivo. As modalidades incluem futebol, futsal, voleibol, basquetebol, ginástica olímpica, karatê, judô, atletismo, tênis de mesa e tênis de campo, entre outras. Desenvolvidas tanto nos ginásios e campos do município, quanto nos espaços das entidades conveniadas.
- **SOAF – Serviço de Orientação à Atividade Física:** Atividades ministradas por técnicos de esportes da SMEsp – professores de Educação Física – em diversos pontos da cidade de São Carlos, com cerca de 1.200 atendimentos semanais, para adultos e idosos. Nos locais:
 - Estádio Municipal de Futebol Prof. Luís Augusto de Oliveira, “Luizão”, na Vila Prado;
 - Centro Esportivo “Veraldo Sbampato” – Bicão, no Jardim Bicão;
 - Fundação Educacional São Carlos – FESC, na Vila Nery;
 - Ginásio de Esportes Hugo Dornfeld - Ginásio do Zuzão.
- **Programa Prata da Casa:** Treinamento das equipes de rendimento que representam do Município em competições oficiais em diversas modalidades. Cerca de 500 adolescentes e adultos participam dos treinamentos que são desenvolvidos tanto por professores da Secretaria de Esportes, quanto por técnicos de entidades conveniadas. Desenvolvidas tanto nos ginásios e campos do município, quanto nos espaços das entidades conveniadas.

2 – Informar os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços.

Todas as atividades oferecidas são gratuitas, sendo necessário apenas o preenchimento de uma ficha de cadastro, entregar uma cópia do RG e manter frequência. Para menores de 18 anos a ficha de cadastro deve ser preenchida e assinada pelo responsável

3 – Informar as principais etapas para o processamento dos serviços.

Os interessados podem ligar na Secretaria de Esportes, no telefone 3371-3414, para informar-se os locais específicos de cada modalidade. O número de vagas e períodos, são informados diretamente nos locais das atividades, com o técnico responsável.

4 – Informar a previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços.

As inscrições podem ser feitas a qualquer momento diretamente nos locais das atividades. As atividades são desenvolvidas a partir da segunda quinzena de janeiro até a primeira quinzena de dezembro. As atividades são desenvolvidas de forma progressiva e continua, conforme as características pedagógicas de cada modalidade.

5 – Informar a forma de prestação dos serviços

As aulas e treinamentos são planejadas e desenvolvidas por técnicos especialistas, professores de Educação Física com CREF e auxiliados por atletas do município.

6 - Informar os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Qualquer dúvida, sugestão, reclamação ou elogio, deve ser feita diretamente na Secretaria de Esportes, na rua Nove de Julho, 1420, ou pelo telefone 3371-3414.

7 – Informar as prioridades de atendimento.

Todo e qualquer munícipe pode participar das atividades oferecidas pela Secretaria de Esportes, de acordo com a faixa etária específica, estipulada em cada modalidade e período.

8 – Informar a previsão de tempo de espera para atendimento.

Cada modalidade tem um número de vagas disponíveis, modalidades individuais e coletivas. Sempre que o número de vagas atinge o limite, é feito um cadastro reserva, uma lista de espera de acordo com a ordem de inscrição. Assim que abre uma vaga o professor entra em contato com o próximo da fila.

9 – Informar os mecanismos de comunicação com os usuários

A prefeitura costuma divulgar todos os projetos esportivos no início de cada ano, pelo site, rádios e tv. A divulgação durante o ano é feita através das redes sociais diretamente pelas equipes e entidades.

10 - Informar os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

Sempre que é feito um questionamento, reclamação, sugestão ou elogio junto a Secretaria de Esportes, a informação é direcionada ao Diretor responsável pela modalidade, se necessário, ao Secretário, para que possa ser encontrada a melhor solução para questão informada.

11 - Informar os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

O retorno ao cidadão ou consulta sobre um serviço solicitado ou manifestação, é feito através do WhatsApp e e-mail, pela Chefe de Seção Administrativa ou por um dos Diretores, imediatamente após ser avaliado pela diretoria.

SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA.

DEPARTAMENTO DE FISCALIZACAO E ACOMPANHAMENTO TRIBUTÁRIO

1 – Informar os serviços efetivamente oferecidos pela Secretaria.

- a) Oferece plantões fiscais e oferecer orientação tributária aos contribuintes e contadores através de atendimento aos contribuintes e aos contadores;
- b) Cancelamento de tributos gerados indevidamente por problemas na escrituração fiscal ou de enquadramento em regime tributário;
- c) Cancelamento de notas fiscais de prestação de serviços emitidas erroneamente ou em duplicidade;
- d) Emissão de certidões negativas de débitos mobiliários;
- e) Análise de pedidos de encerramento de empresas;
- f) Elaboração de parcelamentos de débitos para autorregularização da situação fiscal;
- g) Cadastramento/descadastramento do Simples Nacional/MEI junto ao sistema emissor da Prefeitura São Carlos;
- h) Análise pedidos incentivo fiscal IPTU;
- i) Orientações e análise da malha fina do Imposto Territorial Rural (ITR);
- j) Análise dos recursos do ITR;
- k) Restituição de importância.

2 – Informar os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os Serviços.

- a) As orientações tributárias são oferecidas através de atendimento presencial mediante agendamento no link: <https://agendamento.saocarlos.sp.gov.br/> >
<https://agendamento.saocarlos.sp.gov.br/agendamentoFTC.php> (contadores) ou
<https://agendamento.saocarlos.sp.gov.br/agendamentoFT.php> (público geral).
 - Canal de atendimento via WhatsApp: (16) 3362-1115
 - E-mail: iss@saocarlos.sp.gov.br; transferencias@saocarlos.sp.gov.br;
itr@saocarlos.sp.gov.br e arrecadacao@saocarlos.sp.gov.br
- b) Solicitação através de protocolo no Fácil Empresarial:
<https://scarlos.giap.com.br/ords/scarlos02/f?p=1027:36:5134019997837:::> (cadastramento de login e senha e acessar o sistema. Descrever o pedido e anexar ao protocolo os documentos que evidenciem que a cobrança do tributo é indevida.
- c) Solicitação através de protocolo no Fácil Empresarial:
<https://scarlos.giap.com.br/ords/scarlos02/f?p=1027:36:5134019997837:::> (cadastramento de login e senha e acessar o sistema. Descrever o pedido e anexar ao protocolo a nota fiscal passível de cancelamento, documentos que evidenciem que a nota deva ser cancelada e, se for o caso, a nota fiscal emitida em substituição.

d) Solicitação através de protocolo no Fácil Empresarial:

<https://scarlos.giap.com.br/ords/scarlos02/f?p=1027:36:5134019997837:::> (cadastramento de login e senha e acessar o sistema. Descrever o pedido e anexar ao protocolo os documentos que evidenciem que a empresa não possui débitos vencidos.

e) Solicitação através de protocolo no Fácil Empresarial:

<https://scarlos.giap.com.br/ords/scarlos02/f?p=1027:36:5134019997837:::> (cadastramento de login e senha e acessar o sistema. Descrever o pedido e anexar ao protocolo os documentos que evidenciem que a empresa está encerrada e cumpriu com as obrigações principal (sem débitos) e acessórias (sem pendências de escrituração fiscal, encerramentos de competências fiscais, etc.).

f) Agendar atendimento, solicitar o parcelamento e, se não for o proprietário do imóvel/empresa, apresentar procuração do proprietário para efetuar a negociação e documentos pessoais.

g) Solicitar o cadastramento/descadastramento pelos canais de atendimento presencial mediante agendamento no link: <https://agendamento.saocarlos.sp.gov.br/> >
<https://agendamento.saocarlos.sp.gov.br/agendamentoFTC.php> (contadores) ou
<https://agendamento.saocarlos.sp.gov.br/agendamentoFT.php> (público geral).

- Canal de atendimento via WhatsApp: (16) 3362-1115

- E-mail: iss@saocarlos.sp.gov.br; transferencias@saocarlos.sp.gov.br;

itr@saocarlos.sp.gov.br e arrecadacao@saocarlos.sp.gov.br

h) Solicitação através do canal: <http://simonline.saocarlos.sp.gov.br/incentivo/> >
<https://cidadao.saocarlos.sp.gov.br/> se cadastrar, preencher os formulários e atender os requisitos dos artigos 37 a 49 da Lei Municipal 13692/2005 e alterações.

i) As orientações ITR são oferecidas através de atendimento presencial mediante agendamento no link: <https://agendamento.saocarlos.sp.gov.br/> >
<https://agendamento.saocarlos.sp.gov.br/agendamentoFTC.php> (contadores) ou
<https://agendamento.saocarlos.sp.gov.br/agendamentoFT.php> (público geral) - e-mail: itr@saocarlos.sp.gov.br;

j) Agendar atendimento, apresentar a documentação dentro do prazo estipulado conforme legislação vigente. Se não for o proprietário do imóvel/empresa, apresentar procuração do proprietário para representa-lo e documentos pessoais;

k) Agendar atendimento, protocolar processo digital no SIM, se não for o proprietário do imóvel/empresa, apresentar procuração do proprietário para efetuar a negociação e documentos pessoais.

3 – Informar as principais etapas para o processamento dos serviços.

a) Os plantões fiscais são realizados presencialmente ou via WhatsApp com o objetivo de esclarecer dúvidas.

b) Os protocolos de cancelamento são analisados pelo auditor, que pode encaminhar para a seção de tesouraria para checagem de algum boleto. Depois passam pela homologação da chefia, e em casos de débitos de outros exercícios, pela autorização do Secretário de fazenda e posteriormente Departamento de Dívida Ativa.

c) Os protocolos de cancelamento de notas fiscais são analisados pelo auditor.

d) O procedimento é automatizado parcialmente. Se a empresa não tem pendências de escrituração ou de débitos, a certidão é liberada automaticamente. Quando se trata de prestadores de serviço com pendências e empresas do simples nacional, o pedido é analisado pelo auditor fiscal.

e) Quando são prestadores de serviço, a análise é feita pelo auditor fiscal que verifica pendências de obrigações acessórias (notas fiscais, declarações, débitos, encerramentos de competências), pautados na legislação vigente. Após parecer do auditor, o protocolo passa pela análise da Seção de Receitas Mobiliárias.

f) Realizado pelo auditor fiscal conforme demanda do contribuinte.

g) Análise realizada pelo auditor fiscal, mediante termo de opção do simples ou arquivos recebidos da Receita Federal do Brasil.

h) Recebimento, coleta de dados, cálculo, análise pelo auditor em conformidade com os requisitos dos artigos 37 a 49 da Lei Municipal 13562/2005 e notificação dos pedidos referente ao incentivo fiscal de IPTU para os contribuintes do ICMS e/ou que possuam atividade industrial;

i) Recebimento da malha fina de fiscalização encaminhada pela Receita Federal, intimação do sujeito passivo, constatação, análise, notificação do lançamento e devolutiva à Receita Federal;

j) Recebimento dos documentos de impugnação do contribuinte, análise pautado nos procedimentos e legislação do ITR e devolutiva à Receita Federal;

k) Pedidos de restituição são encaminhados à Seção de Tesouraria para checagem do pagamento e após são analisados pelo auditor. Depois passam pela homologação da chefia, pela autorização do Secretário de Fazenda e posteriormente Seção de Contabilidade.

6 - Informar os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Presencialmente no SIM;

Sistema Fácil Empresarial;

Processos

Telefone: 3362-1115 (plantão fiscal/WhatsApp); 3362-1130; 3362-1131; 3362-1112; 3362-1133;

3362-1134; 3362-1135; 3362-1137 e 3362-1139.

E-mail: iss@saocarlos.sp.gov.br; transferencias@saocarlos.sp.gov.br; itr@saocarlos.sp.gov.br e

arrecadacao@saocarlos.sp.gov.br.

7 – Informar as prioridades de atendimento.

Assuntos que envolvem questões judiciais, processos e procedimentos urgentes e/ou com prazos são prioridade. Os protocolos do Fácil Empresarial têm por regra serem analisados por ordem cronológica de inclusão da solicitação no sistema.

8 – Informar a previsão de tempo de espera para atendimento.

O atendimento presencial é feito através de senha e o tempo de espera depende da conclusão do atendimento anterior.

9 – Informar os mecanismos de comunicação com os usuários.

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

Canal de atendimento via WhatsApp: (16) 3362-1115

E-mail: iss@saocarlos.sp.gov.br; transferencias@saocarlos.sp.gov.br; itr@saocarlos.sp.gov.br e arrecadacao@saocarlos.sp.gov.br

10 - Informar os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

As solicitações dos contribuintes são recebidas ou por meio processual, protocolos no Fácil Empresarial, telefone, ofícios ou através dos e-mails abaixo relacionados:

iss@saocarlos.sp.gov.br; transferencias@saocarlos.sp.gov.br; itr@saocarlos.sp.gov.br e arrecadacao@saocarlos.sp.gov.br

As devolutivas são feitas através de carta ou no Fácil Empresarial, publicação no Diário Oficial, E-mail, telefone, presencial ou ofícios.

11 - Informar os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

Presencialmente no SIM;

Processos

Telefone: 3362-1115 (plantão fiscal/WhatsApp); 3362-1130; 3362-1131; 3362-1112; 3362-1133;

3362-1134; 3362-1135; 3362-1137 e 3362-1139.

E-mail: iss@saocarlos.sp.gov.br; transferencias@saocarlos.sp.gov.br; itr@saocarlos.sp.gov.br e arrecadacao@saocarlos.sp.gov.br

DEPARTAMENTO DE DIVIDA ATIVA

1 – Informar os serviços efetivamente oferecidos pela Secretaria.

Atendimento ao contribuinte que busca orientação e soluções para suas demandas de caráter geral, dos mais variados temas que demandam de formalização do pedido, tomando a termo a sua pretensão com a abertura de processos administrativos (Certidões, Isenções, Corte de árvores, revisão de lançamento, regularização de débitos, restituições de importância...) ou atendendo sua

pretensão com a emissão de documentos, formulários ou guias de recolhimento de tributos de responsabilidade do contribuinte (parcelamentos de débitos mobiliários, imobiliários e concessão de sepultura, emissão de boletos para pagamento a vista..), além de solicitações de credencias de estacionamento para as vagas de idosos e portadores de necessidades especiais e informações gerais sobre abertura de empresas e aprovações de projeto. São ainda disponibilizados diversos serviços de ordem tributária pelo atendimento virtual junto Portal do Município de São Carlos www.saocarlos.sp.gov.br Sim online, com acesso fácil e instrutivo e solução imediata ou mesmo através do e-mail: sim@saocarlos.sp.gov.br.

2 – Informar os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os Serviços.

O cidadão deve sempre possuir vínculos com o objeto de sua pretensão dando-lhe assim legitimidade para a busca do serviço, além de estar munido de documentos pessoais e documentos relacionados à inscrição mobiliária ou imobiliária de seu interesse além dos documentos que eventualmente lhe serão exigidos dependendo da sua demanda.

3 – Informar as principais etapas para o processamento dos serviços.

O atendimento presencial poderá ser agendado ou não, passando sempre por uma triagem e direcionamento para um atendimento específico, onde o atendente tomará as ações necessárias ao atendimento do pedido, confeccionando os documentos necessários entregando ao contribuinte e/ou encaminhando ao setor municipal responsável pela demanda para processamento e atendimento do pedido.

4 – Informar a previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços.

A maioria dos serviços prestados pelo SIM são de atendimento imediato, como emissão de documentos, parcelamentos de débitos, guias de recolhimento de tributos dentre outros, protocolização de processos e seu encaminhamento diário os setores responsáveis pelo atendimento do pedido.

5 – Informar a forma de prestação dos serviços.

Atendimento presencial humanizado em um ambiente organizado e acolhedor, buscando sempre atender as demandas do contribuinte que busca o serviço, emitindo os documentos necessários para a sua plena satisfação.

6 - Informar os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

O canal de comunicação para o contribuinte se manifestar pode ser de forma presencial, via e-mail: sim@saocarlos.sp.gov.br, via telefone (16) 3362-1111 ou diretamente por meio da Ouvidoria no Portal do Cidadão no link cidadao.saocarlos.sp.gov.br.

7 – Informar as prioridades de atendimento.

A prioridade no atendimento é para os contribuintes que realizam seu agendamento inicial pelo site: agendamento@saocarlos.sp.gov.br, tanto para agendamentos preferenciais quanto para não preferenciais. Os contribuintes que não fazem o agendamento inicial pelo site são direcionados, primeiramente, para os guichês de triagem que irá verificar se existem horários disponíveis e agendá-lo.

Na maioria dos dias existem horários vagos e os atendentes já direcionam os contribuintes para os guichês de atendimentos específicos. Nesses casos existem as senhas para atendimentos normais e preferenciais. Há ainda a senha 80+ onde o contribuinte tem maior prioridade não sendo necessário aguardar atendimento pelos guichês de triagem sendo direcionado diretamente para os guichês de atendimento específico.

8 – Informar a previsão de tempo de espera para atendimento.

Em média, atualmente, o tempo de espera para atendimento presencial no SIM é em torno de 20 minutos, podendo variar dependendo o horário.

9 – Informar os mecanismos de comunicação com os usuários.

Os principais mecanismos de comunicação com os usuários são por meio de telefone e e-mail disponibilizados pelos contribuintes no ato do atendimento ou ainda por informações já constantes no cadastro de pessoas do sistema.

10 - Informar os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

As manifestações dos cidadãos que são recebidas pela Ouvidoria e encaminhadas ao SIM são respondidas pelo e-mail institucional diretamente para Ouvidoria. Recebemos também manifestações pelo e-mail sim@saocarlos.sp.gov.br e pelo telefone (16) 3362-1111 ou ainda de forma presencial nas unidades do SIM.

11 - Informar os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

Os cidadãos podem acompanhar o andamento do seu processo através do site do SIM Online, pelo link: <https://scarlos.giap.com.br/ords/scarlos02/f?p=1471:1:,,,,,>, pelos telefones (16) 3362-1111, (16) 3362-1112 e (16) 3362-1113, pelo e-mail sim@saocarlos.sp.gov.br ou ainda presencialmente em qualquer unidade do SIM.

DEPARTAMENTO DE RECEITAS IMOBILIÁRIAS

1 – Informar os serviços efetivamente oferecidos pela Secretaria.

- a)** Emissão de Certidão negativa cadastral imobiliária;
- b)** Emissão de Certidão negativa de débitos imobiliários;
- c)** Emissão de Certidão de não incidência de ITBI;
- d)** Emissão de Certidão de isenção do ITBI (Minha Casa Minha Vida);
- e)** Requerimento para concessão de isenção de IPTU para aposentados;

- f) Requerimento para concessão de isenção social de IPTU;
- g) Requerimento para revisão de lançamentos imobiliários;
- h) Solicitações de atualização de cadastro imobiliário;
- i) Requerimento de restituição de importância relativa a receitas imobiliárias;
- j) Requerimento para reconhecimento de imunidade de tributos imobiliários;
- k) Cancelamento de débitos imobiliários.

2 – Informar os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os Serviços.

a) Emissão de Certidão negativa cadastral:

- I. Protocolização de requerimento junto ao SIM;
- II. Cópia do documento de identificação do requerente;
- III. Caso a certidão não seja sobre a pessoa do próprio requerente, procuração da pessoa física ou jurídica da qual se deseja a emissão de certidão.

b) Emissão de Certidão negativa de débitos imobiliários:

I. Se solicitada presencialmente no SIM:

- I. Cópia do documento de identificação do requerente que seja proprietário ou responsável pelo imóvel;
- II. Caso a certidão não seja sobre imóvel de propriedade ou responsabilidade do próprio requerente, procuração da pessoa física ou jurídica proprietária ou responsável pelo imóvel do qual se deseja a emissão de certidão;
- III. Identificação do imóvel pela inscrição imobiliária (carnê de IPTU).

➤ Se emitida eletronicamente pelo próprio cidadão:

- I. Acessar <https://scarlos.giap.com.br/ords/scarlos02/f?p=1471:1:.....> > “Certidão de Débitos”.
- II. Preencher inscrição imobiliária e CPF/CNPJ do responsável pelo imóvel.

c) Emissão de Certidão de não incidência de ITBI:

- I. Protocolização de requerimento junto ao SIM;
- II. Cópia do documento de identificação do requerente;
- III. Caso a certidão não seja sobre imóvel(is) de propriedade ou responsabilidade do próprio requerente, procuração da pessoa física ou jurídica proprietária ou responsável pelo(s) imóvel(is) do qual se deseja a emissão de certidão;
- IV. Identificação do imóvel pela inscrição imobiliária (carnê de IPTU);
- V. Cópia do contrato social registrado na Junta Comercial, quando se tratar de integralização ao capital social;
- VI. Cópia(s) da(s) matrícula(s) atualizada(s);

VII. Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral junto ao Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ;

VIII. Demonstrações Contábeis dos 2 (dois) exercícios anteriores (Balanço Patrimonial, Demonstração do Resultado do Exercício, entre outras).

d) Emissão de Certidão de isenção do ITBI (Minha Casa Minha Vida):

I. Cópia do contrato de financiamento ou escritura de compra e venda do imóvel.

e) Requerimento para concessão de isenção de IPTU para aposentados ou pensionistas:

I. Protocolização de requerimento junto ao SIM declarando não possuir outro imóvel;

II. Cópia do documento de identificação do requerente (CPF e RG);

III. Cópia do carnê de IPTU;

IV. Título de domínio (matrícula ou escritura);

V. Comprovante de endereço;

VI. Carta de concessão de benefício previdenciário (aposentadoria, pensão);

VII. Extrato de recebimento do benefício do INSS atualizado (do exercício).

f) Requerimento para concessão de isenção social de IPTU:

I. Protocolização de requerimento junto ao SIM;

II. Cópia do documento de identificação do requerente (CPF e RG);

III. Cópia do carnê de IPTU;

IV. Encaminhamento do Cadastro Único.

g) Requerimento para revisão de lançamentos imobiliários:

I. Protocolização de requerimento junto ao SIM com a exposição dos motivos em que se baseia o pedido de revisão;

II. Cópia do documento de identificação do requerente (CPF ou RG);

III. Cópia do carnê de IPTU;

IV. Matrícula atualizada, se for revisão da área territorial.

h) Solicitações de atualização de cadastro imobiliário:

I. Título de domínio;

II. Identificação do imóvel.

i) Requerimento de restituição de importância relativa a receitas imobiliárias:

I. Protocolização de requerimento junto ao SIM com a exposição de motivos em que se fundamenta o pedido de restituição, indicando também dados bancários para o ressarcimento, se deferido;

II. Cópia do boleto e respectivo comprovante de recolhimento que esteja em nome do requerente;

III. Se o comprovante de pagamento não estiver em nome do requerente, apresentar autorização do pagador para que a restituição seja efetivada em conta do requerente.

j) Requerimento para reconhecimento de imunidade de impostos imobiliários:

I. Protocolização de requerimento junto ao SIM com a exposição de motivos em que se fundamenta o pedido;

II. Documento Constitutivo da instituição registrado em órgão competente;

III. Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral junto ao Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ;

IV. Título de domínio/contrato de locação;

V. Quando se tratar de partidos políticos, inclusive suas fundações, das entidades sindicais dos trabalhadores, das instituições de educação e de assistência social, sem fins lucrativos, apresentar também Demonstrações Contábeis (Balanço Patrimonial, Demonstração do Resultado do Exercício, entre outras) que comprovem:

I. não distribuir qualquer parcela de seu patrimônio ou de suas rendas, a qualquer título;

II. aplicarem integralmente, no País, os seus recursos na manutenção dos seus objetivos institucionais.

k) Cancelamento de débitos imobiliários:

I. Protocolização de requerimento junto ao SIM com a exposição de motivos em que se fundamenta o pedido;

II. Comprovante(s) da(s) alegações.

3 – Informar as principais etapas para o processamento dos serviços.

a) Análise da documentação apresentada. Pesquisas junto ao sistema tributário. Emissão da Certidão. Encaminhamento ao SIM para entrega da Certidão.

b) Análise da documentação apresentada, se solicitada presencialmente. Emissão da Certidão. Entrega da Certidão ao requerente.

c) Análise da documentação apresentada. Pesquisas junto ao sistema tributário. Emissão da Certidão. Encaminhamento ao SIM para entrega da Certidão.

d) Análise da documentação apresentada. Pesquisas junto ao sistema tributário. Emissão da Certidão. Encaminhamento ao SIM para entrega da Certidão.

e) Análise da documentação apresentada. Pesquisas junto ao sistema tributário. Emissão de parecer e encaminhamento ao Secretário Municipal de Fazenda para deliberação. Inclusão da informação no sistema tributário. Encaminhamento de notificação ao requerente e publicação do resultado no Diário Oficial do Município.

f) Análise da documentação apresentada. Pesquisas junto ao sistema tributário. Emissão de parecer e encaminhamento ao Secretário Municipal de Fazenda para deliberação. Inclusão da informação no sistema tributário. Encaminhamento de notificação ao requerente e publicação do resultado no Diário Oficial do Município.

g) Análise da documentação apresentada. Pesquisas junto ao sistema tributário. Encaminhamento às Secretarias competentes para vistoria e/ou emissão de parecer técnico acerca da revisão de lançamento solicitada. Emissão de parecer e encaminhamento ao Secretário Municipal de Fazenda para deliberação. Inclusão da informação no sistema tributário. Encaminhamento de notificação ao requerente e publicação do resultado no Diário Oficial do Município.

h) Análise da documentação apresentada. Atualização cadastral junto ao sistema tributário.

i) Análise da documentação apresentada. Encaminhamento à Seção de Tesouraria para confirmação do recolhimento relativo ao comprovante apresentado. Pesquisas junto ao sistema tributário. Emissão de parecer e encaminhamento ao Secretário Municipal de Fazenda para deliberação. Se deferido, encaminhamento à Seção de Contabilidade para efetivar a restituição. Se indeferido, notificação do requerente e publicação no Diário Oficial do Município.

j) Análise da documentação apresentada. Pesquisas junto ao sistema tributário e diligências necessárias. Emissão de parecer e encaminhamento ao Secretário Municipal de Fazenda para deliberação. Inclusão da informação no sistema tributário. Encaminhamento de notificação ao requerente e publicação do resultado no Diário Oficial do Município.

k) Análise da documentação apresentada. Pesquisas junto ao sistema tributário e diligências necessárias. Emissão de parecer e encaminhamento ao Secretário Municipal de Fazenda para deliberação. Inclusão da informação no sistema tributário. Encaminhamento de notificação ao requerente e publicação do resultado no Diário Oficial do Município.

4 – Informar a previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços.

- a)** 10 (dez) dias.
- b)** 10 (dez) dias.
- c)** 10 (dez) dias.
- d)** 10 (dez) dias.
- e)** 120 (cento e vinte) dias.
- f)** 120 (cento e vinte) dias.
- g)** 120 (cento e vinte) dias.
- h)** 10 (dez) dias.
- i)** 120 (cento e vinte) dias.
- j)** 60 (sessenta) dias.
- k)** 120 (cento e vinte) dias.

5 – Informar a forma de prestação dos serviços.

- a)** Análise documental e diligências internas.
- b)** Emissão de certidão eletrônica pelo próprio usuário através do Portal

[https://scarlos.giap.com.br/ords/scarlos02/f?p=1471:1:1::: >](https://scarlos.giap.com.br/ords/scarlos02/f?p=1471:1:1:::) “Certidão de Débitos” ou emissão a certidão eletrônica pelo servidor e fornecimento ao requerente.

c) Análise documental e diligências internas.

d) Análise documental e diligências internas.

e) Análise documental e diligências internas.

f) Análise documental e diligências internas e/ou externas, incluindo vistoria *in loco* por Auditor Fiscal da Receita Municipal ou Fiscal de Serviços Públicos para classificação da construção do imóvel, se necessário.

g) Análise documental e diligências internas e/ou externas, com consulta a outras Secretarias competentes.

h) Análise documental e diligências internas.

i) Análise documental e diligências internas.

j) Análise documental e diligências internas e/ou externas, incluindo vistoria *in loco* por Auditor Fiscal da Receita Municipal para validação das informações quanto ao uso do imóvel.

k) Análise documental e diligências internas.

6 - Informar os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

a) Emissão de Certidão negativa cadastral imobiliária;

b) Emissão de Certidão negativa de débitos imobiliários;

c) Emissão de Certidão de não incidência de ITBI;

d) Emissão de Certidão de isenção do ITBI (Minha Casa Minha Vida);

e) Requerimento para concessão de isenção de IPTU para aposentados;

f) Requerimento para concessão de isenção social de IPTU;

g) Requerimento para revisão de lançamentos imobiliários;

i) Requerimento de restituição de importância relativa a receitas imobiliárias;

j) Requerimento para reconhecimento de imunidade de tributos imobiliários;

k) Cancelamento de débitos imobiliários.

E-mail: iptu@saocarlos.sp.gov.br

Telefones: (16) 3362-1116 / 3362-1140

Pessoalmente:

Secretaria Municipal de Fazenda

Serviços Integrados do Município-SIM

Endereço: Avenida São Carlos, nº 2.137, Centro, São Carlos – SP

Horário de Atendimento: 08:00h às 16:00h

Ouvidoria: Portal do Cidadão - cidadao.saocarlos.sp.gov.br

h) Solicitações de atualização de cadastro imobiliário;

E-mail: cadastroimobiliario@saocarlos.sp.gov.br

Telefones: (16) 3362-1118 / 3362-1119

Pessoalmente:

Secretaria Municipal de Fazenda

Serviços Integrados do Município-SIM

Endereço: Avenida São Carlos, nº 2.137, Centro, São Carlos – SP

Horário de Atendimento: 08:00h às 16:00h

Ouvidoria: Portal do Cidadão - cidadao.saocarlos.sp.gov.br

7 – Informar as prioridades de atendimento.

Ordem cronológica das solicitações.

8 – Informar a previsão de tempo de espera para atendimento.

- a) Emissão de Certidão negativa cadastral imobiliária;
- c) Emissão de Certidão de não incidência de ITBI;
- d) Emissão de Certidão de isenção do ITBI (Minha Casa Minha Vida);
- e) Requerimento para concessão de isenção de IPTU para aposentados;
- f) Requerimento para concessão de isenção social de IPTU;
- g) Requerimento para revisão de lançamentos imobiliários;
- h) Solicitações de atualização de cadastro imobiliário;
- i) Requerimento de restituição de importância relativa a receitas imobiliárias;
- j) Requerimento para reconhecimento de imunidade de tributos imobiliários;
- k) Cancelamento de débitos imobiliários

➤ *Tempo de espera para atendimento no SIM e respectivo protocolo*

- b) Emissão de Certidão negativa de débitos imobiliários;

➤ *Tempo de espera para atendimento no SIM e respectivo protocolo ou imediato, se utilizada o portal municipal.*

9 – Informar os mecanismos de comunicação com os usuários.

- a) Emissão de Certidão negativa cadastral imobiliária;
- b) Emissão de Certidão negativa de débitos imobiliários;
- c) Emissão de Certidão de não incidência de ITBI;
- d) Emissão de Certidão de isenção do ITBI (Minha Casa Minha Vida);
- e) Requerimento para concessão de isenção de IPTU para aposentados;
- f) Requerimento para concessão de isenção social de IPTU;
- g) Requerimento para revisão de lançamentos imobiliários;
- i) Requerimento de restituição de importância relativa a receitas imobiliárias;
- j) Requerimento para reconhecimento de imunidade de tributos imobiliários;
- k) Cancelamento de débitos imobiliários

E-mail: iptu@saocarlos.sp.gov.br

Telefones: (16) 3362-1116 / 3362-1140

h) Solicitações de atualização de cadastro imobiliário;

E-mail: cadastraimobiliario@saocarlos.sp.gov.br

Telefones: (16) 3362-1118 / 3362-1119

10 - Informar os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

a) Emissão de Certidão negativa cadastral imobiliária;

b) Emissão de Certidão negativa de débitos imobiliários;

c) Emissão de Certidão de não incidência de ITBI;

d) Emissão de Certidão de isenção do ITBI (Minha Casa Minha Vida);

e) Requerimento para concessão de isenção de IPTU para aposentados;

f) Requerimento para concessão de isenção social de IPTU;

i) Requerimento de restituição de importância relativa a receitas imobiliárias;

j) Requerimento para reconhecimento de imunidade de tributos imobiliários;

k) Cancelamento de débitos imobiliários

Por meio dos contatos:

E-mail: iptu@saocarlos.sp.gov.br

Telefones: (16) 3362-1116 / 3362-1140

Pessoalmente:

Secretaria Municipal de Fazenda

Serviços Integrados do Município-SIM

Endereço: Avenida São Carlos, nº 2.137, Centro, São Carlos – SP

Horário de Atendimento: 08:00h às 16:00h

Ouvidoria: Portal do Cidadão - cidadao.saocarlos.sp.gov.br

g) Requerimento para revisão de lançamentos imobiliários;

h) Solicitações de atualização de cadastro imobiliário;

Por meio dos contatos:

E-mail: cadastraimobiliario@saocarlos.sp.gov.br

Telefones: (16) 3362-1118 / 3362-1119

Pessoalmente:

Secretaria Municipal de Fazenda

Serviços Integrados do Município-SIM

Endereço: Avenida São Carlos, nº 2.137, Centro, São Carlos – SP

Horário de Atendimento: 08:00h às 16:00h

Ouvidoria: Portal do Cidadão - cidadao.saocarlos.sp.gov.br

11 - Informar os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

- a)** Emissão de Certidão negativa cadastral imobiliária;
- b)** Emissão de Certidão negativa de débitos imobiliários;
- c)** Emissão de Certidão de não incidência de ITBI;
- d)** Emissão de Certidão de isenção do ITBI (Minha Casa Minha Vida);
- e)** Requerimento para concessão de isenção de IPTU para aposentados;
- f)** Requerimento para concessão de isenção social de IPTU;
- g)** Requerimento para revisão de lançamentos imobiliários;
- i)** Requerimento de restituição de importância relativa a receitas imobiliárias;
- j)** Requerimento para reconhecimento de imunidade de tributos imobiliários;
- k)** Cancelamento de débitos imobiliários.

Por meio dos contatos:

E-mail: iptu@saocarlos.sp.gov.br

Telefones: (16) 3362-1116 / 3362-1140

[https://scarlos.giap.com.br/ords/scarlos02/f?p=1471:1:.....: > "Consulta Processos"](https://scarlos.giap.com.br/ords/scarlos02/f?p=1471:1:.....: >).

- h)** Solicitações de atualização de cadastro imobiliário;

Por meio dos contatos:

E-mail: cadastroimobiliario@saocarlos.sp.gov.br

Telefones: (16) 3362-1118 / 3362-1119

Pessoalmente:

Secretaria Municipal de Fazenda

Serviços Integrados do Município-SIM

Endereço: Avenida São Carlos, nº 2.137, Centro, São Carlos – SP

Horário de Atendimento: 08:00h às 16:00h

DEPARTAMENTO DE RECEITAS MOBILIÁRIAS

1 – Informar os serviços efetivamente oferecidos pela Secretaria.

- Seção de Cadastro Mobiliário - SCM – Seção responsável em organizar, controlar e atualizar o cadastro mobiliário através das aberturas, alterações e encerramentos das inscrições municipais vinculadas tanto a pessoas jurídicas quanto pessoas físicas.

- Seção de Receitas Mobiliárias – SRM – Seção responsável pelo lançamento e revisão dos tributos mobiliários (principalmente a Taxa de Licença para Funcionamento e ISSQN Fixo-Anual), orientando e elaborando pareceres vinculados a estes tributos.

2 – Informar os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os Serviços.

a) Para abertura/encerramento/alterações de empresas perante o cadastro mobiliário, via de regra, as análises de viabilidade já foram realizadas através dos Via Rápida Empresa(VRE)/Rede SIM e pós os dados validados via JUCESP – Junta Comercial do Estado de São Paulo, cabendo a pessoa cujo CPF esteja vinculado ao protocolo Via Rápida, acompanhar a finalização da abertura/encerramento/alterações junto ao sistema “Fácil Empresarial” disponibilizado através do Portal do Sim Online no *site* da Prefeitura Municipal de São Carlos. Para o cadastro são necessários:

- ✓ Nome Completo
- ✓ CPF
- ✓Cadastrar uma senha
- ✓ E-mail
- ✓Telefone
- ✓ CRC (caso seja contador)
- ✓ Inscrição Mobiliário (caso seja contador e esteja cadastrando na Prefeitura de São Carlos)

b) Para pessoas Físicas:

O contribuinte deverá acessar o sistema “Fácil Empresarial” disponibilizado através do portal o SIM Online devendo realizar o cadastro como mencionado anteriormente e uma vez acessado o sistema poderá solicitar a:

- Abertura informando:

- ✓Nome
- ✓CPF
- ✓ RG
- ✓ Órgão de Classe (quando aplicável)
- ✓ Local de Atividade (ou endereço domiciliar, no caso de profissionais autônomos não estabelecidos)
- ✓ Telefone
- ✓ E-mail
- ✓ Endereço para correspondência(facultativamente)
- ✓ Dados do escritório de contabilidade (facultativamente quando aplicável)

✓Horário de funcionamento (quando aplicável)

✓Atividades exercidas

➤ Alterações informando:

✓ Inscrição Mobiliária

✓O tipo de alteração que deseja realizar preenchendo o respectivo campo a ser alterado, podendo ser alterados: Razão Social, Atividade e Local da Atividade, Endereço de Correspondência, Contador e Sócios.

➤ Encerramento/baixa da inscrição informando:

✓ inscrição Mobiliária;

✓ se encerramento definitivo ou provisório;

✓ documentos necessários para o encerramento, como:

✓Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS, sem interrupção do contrato de trabalho, e declaração da empresa em papel timbrado e com firma reconhecida, nos casos de dúvida;

✓se aposentado ou pensionista, comprovante da concessão e último pagamento do benefício;

✓Declaração do Cadastro de Contribuintes de ICMS - Cadesp de cancelamento/baixa;

✓ Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ de cancelamento/baixa;

✓ Distrato Social e outros documentos registrados na Junta Comercial do Estado de São Paulo - JUCESP ou no Cartório de Registro de Pessoas Jurídicas;

✓comprovante de constituição de empresa jurídica por profissional cadastrado no município como autônomo e vice-versa;

✓comprovante de transferência de domicílio: contrato de locação e inscrição no cadastro mobiliário e imobiliário do município onde reside;

✓Certidão de Óbito, quando for o caso;

✓outros documentos admissíveis pelo fisco, como contratos de aluguéis, contratos de operações comerciais.

c) Para revisão dos lançamentos é necessário protocolar pedido através de uma das praças de atendimento dos Sistemas Integrados do Município - SIM, apresentando solicitação justificando a revisão do lançamento conjuntamente com documentação comprobatória que embase o pedido.

3 – Informar as principais etapas para o processamento dos serviços.

a) Aberturas/Alterações – avaliação da documentação apresentada pós viabilidade aprovada (quando aplicável), realização do procedimento de abertura com implantação das taxas na abertura e posterior comunicação ao contribuinte.

b) Encerramentos - avaliação da documentação apresentada pós análise fiscal realizada pela Seção de Arrecadação e Fiscalização Tributária - SAFT, com implantação das taxas no encerramento (proporcionalmente quando aplicável).

c) Revisão de lançamentos - avaliação da documentação apresentada, elaboração do parecer com encaminhamento a autoridade administrativa julgadora e em havendo diferenças nos valores lançados, relançamento com notificação ao interessado.

4 – Informar a previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços.

a) Aberturas/Alterações/Encerramentos – Conforme art. 15 do Decreto 483/2013 o requerimento não poderá permanecer inalterado por mais de 90(noventa) dias sem manifestação ou parecer, entretanto, pós convênio firmado com o VRE as aberturas e alterações tem prazo prévio médio de finalização de 14 horas. Encerramentos pós análise da SAFT prazo médio semelhante.

b) Revisão de lançamentos – Quando não envolve análise de outras Secretarias/Departamentos/Seções a previsão é de até 3 (três) dias.

5 – Informar a forma de prestação dos serviços.

a) Aberturas/Alterações/Encerramentos – Recepção dos respectivos protocolos, avaliação e conferência da documentação apresentada, pós pareceres das seções anteriores, seguindo justamente os apontamentos que constam das seções competentes realizando por fim a abertura, alteração ou o encerramento cadastral.

b) Revisão de lançamentos – Realização de diligências para elaboração do parecer, juntando os elementos e evidências necessários para o embasamento.

6 - Informar os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

a) Por meio do sistema Fácil Empresarial -

<https://scarlos.giap.com.br/ords/scarlos02/f?p=1027:36:->

b) Por meio dos contatos:

Seção de Cadastro Mobiliário:

(16) 3362-1126; 3362-1127

e-mail: cadastromobiliario@saocarlos.sp.gov.br

Seção de Receitas Mobiliárias:

(16) 3362-1128; 3362-1129

e-mail: receitamobiliaria@saocarlos.sp.gov.br

7 – Informar as prioridades de atendimento.

Ordem cronológica das solicitações

8 – Informar a previsão de tempo de espera para atendimento.

Atendimento imediato para as ligações telefônicas, para os e-mails estima-se em até 24h e para os comunicados fácil empresarial mesmo prazo estabelecido através do Decreto 483/2013 de 90 (noventa) dias, entretanto a média acompanha o prazo de finalização média de 14 horas para a finalização do protocolo como um todo.

9 – Informar os mecanismos de comunicação com os usuários.

Seção de Cadastro Mobiliário:

(16) 3362-1126; 3362-1127

e-mail: cadastramobiliario@saocarlos.sp.gov.br

Seção de Receitas Mobiliárias:

(16) 3362-1128; 3362-1129

e-mail: receitamobiliaria@saocarlos.sp.gov.br

Pessoalmente:

Serviços Integrados do Município – SIM

SIM (Centro)

Avenida São Carlos, nº 2.137.

Horário de atendimento: das 08:00h às 16:00h.

10 - Informar os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

Seção de Cadastro Mobiliário:

(16) 3362-1126; 3362-1127

e-mail: cadastramobiliario@saocarlos.sp.gov.br

Seção de Receitas Mobiliárias:

(16) 3362-1128; 3362-1129

e-mail: receitamobiliaria@saocarlos.sp.gov.br

Pessoalmente:

Serviços Integrados do Município – SIM

SIM (Centro)

Avenida São Carlos, nº 2.137.

Horário de atendimento: das 08:00h às 16:00h.

11 - Informar os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

a) Aberturas/Alterações/Encerramentos – Por meio do sistema Fácil Empresarial - <https://scarlos.giap.com.br/ords/scarlos02/f?p=1027:36:> - acompanhado o protocolo

b) Revisão de Lançamentos – Por meio do SIM Online - <https://scarlos.giap.com.br/ords/scarlos02/f?p=1471:1:::> no campo “ Consultas Processos”

SECRETARIA MUNICIPAL ADJUNTA DE HABITAÇÃO

1 – Informar os serviços efetivamente oferecidos pela Secretaria.

- Atendimento ao público:
 - Entrega de documentos;
 - Recebimento de documentos;
 - Protocolo de documentos;
 - Atendimento telefônico.

2 – Informar os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços.

- Comparecimento do munícipe à Secretaria, com a documentação pertinente ao serviço requerido;
 - Documentos referente aos processos de aprovação de construção, regularização de construção, unificação de lotes, desmembramento de lotes, retificação de área, e outros documentos solicitados pelos departamentos da secretaria.
- Telefone;
 - Dúvidas sobre processos no nosso arquivo temporário;
 - Outras dúvidas sobre o andamento e sobre as notificações do processo são passadas aos departamentos pertinentes (transferida a ligação para os outros departamentos).

3 – Informar as principais etapas para o processamento dos serviços.

- Recebimento do processo ou documento;
- Registro e protocolo, quando necessário;
- Análise preliminar e encaminhamento ao setor responsável;
- Orientação ao munícipe quanto ao trâmite e documentação necessária;
- Anexação de documentos pertinentes ao processo.

4 – Informar a previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços.

- Imediato para recepção de processos e documentos;
- 1 a 2 dias para anexar documentos aos processos;
- Conforme prazos administrativos específicos para os requerimentos protocolados.

5 – Informar a forma de prestação dos serviços.

- Atendimento presencial ao público;
 - Recebimento de documentos que serão anexados nos processos ou encaminhados aos outros departamentos;
 - Triagem para atendimento dos outros departamentos.
- Atendimento telefônico para consultas gerais;
- Recebimento e tramitação documental interna.

6 - Informar os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

- Presencialmente: Secretaria Municipal Adjunta de Habitação / Desenvolvimento Urbano – Seção de Atendimento;
- Por meio da Ouvidoria no Portal do Cidadão: cidadao.saocarlos.sp.gov.br.
- Protocolos administrativos e tramitação interna;
- Atendimento via Telefone institucional da Secretaria e/ou E-mail institucional: smgci@saocarlos.sp.gov.br.

7 – Informar as prioridades de atendimento.

- Conforme legislação vigente: idosos, pessoas com deficiência, gestantes, lactantes e pessoas com crianças de colo.

8 – Informar a previsão de tempo de espera para atendimento.

- Até 15 minutos para atendimento presencial;
- Atendimento telefônico imediato, conforme disponibilidade.

9 – Informar os mecanismos de comunicação com os usuários.

- Atendimento presencial na Secretaria;
- Telefone institucional;
- E-mail institucional.

10 - Informar os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

- Protocolos administrativos e registro de demandas;
- Encaminhamento interno ao setor responsável;
- Atendimento via Ouvidoria no Portal do Cidadão: cidadao.saocarlos.sp.gov.br.

11 - Informar os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

- Consulta por meio do sistema de protocolos administrativos da Prefeitura Portal da PMSC (Serviços Online > SIM Online > Consulta de Processos > N° do Processo/Ano)
- Consulta via Ouvidoria no Portal do Cidadão => “Minhas Interações”.

DEPARTAMENTO DE APROVAÇÃO DE PROJETOS DE EDIFICAÇÃO

1 – Informar os serviços efetivamente oferecidos pela Secretaria.

- Emissão de licença de execução, demolição, regularização, habite-se, alvará de projetos

2 – Informar os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços.

- Formalização de abertura de processos no SIM, após preenchimento de Requerimento Eletrônico (acesso pelo Portal PMSC > Cidadão > Habitação e Desenvolvimento > Requerimento Eletrônico de Licença > clicar no link de redirecionamento.

- Documentos necessários: Requerimento Eletrônico, Comprovante de Pagamento de Taxa Municipal, Cópia Registro do Projeto e seu comprovante de pagamento, cópia do CPF/CNPJ, Projeto Arquitetônico em formato padrão, matrícula ou escritura atualizada.

3 – Informar as principais etapas para o processamento dos serviços.

- Protocolo no SIM > Cadastro Imobiliário para análise dos documentos apresentados > Fiscalização SAAE (se necessário) > Fiscalização (se necessário) > Análise do Projeto, Emissão de Licença.

4 – Informar a previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços.

- 45 dias úteis para a primeira manifestação do Departamento.

5 – Informar a forma de prestação dos serviços.

- Os processos são analisados internamente, seguindo o passo a passo relacionado no item 3.

6 - Informar os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

- Através do telefone para dúvidas 3362-1063 (DAPE)/3362-1062 (Seção de Atendimento).
- Através do e-mail: aprovasaocarlos@gmail.com.
- Por meio da Ouvidoria - cidadao.saocarlos.sp.gov.br.

7 – Informar as prioridades de atendimento.

- Conforme agendamento.

8 – Informar a previsão de tempo de espera para atendimento.

- Imediato via telefone.
- Atendimento presencial com agendamento via telefone (3362-1063 c/ Analista de Projetos).
- E-mail: 2 dias úteis.

9 – Informar os mecanismos de comunicação com os usuários.

- Através do telefone para dúvidas 3362-1063 (DAPE)/3362-1062 (Seção de Atendimento).
- Através do e-mail: smgci@saocarlos.sp.gov.br e aprovasaocarlos@gmail.com.
- Via Comunicação interna.

10 - Informar os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

- Através do telefone para dúvidas 3362-1063 (DAPE)/3362-1062 (Seção de Atendimento).
- Através do e-mail: smgci@saocarlos.sp.gov.br e aprovasaocarlos@gmail.com.
- Por meio da Ouvidoria - cidadao.saocarlos.sp.gov.br.

11 - Informar os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

- Portal da PMSC > Serviços Online > SIM Online > Consulta de Processos > Nº do Processo/Ano.

DEPARTAMENTO DE PROJETOS URBANOS

1 – Informar os serviços efetivamente oferecidos pela Secretaria.

O Departamento de Projetos Urbanos da Secretaria Municipal de Gestão da Cidade e Infraestrutura possui as seguintes atribuições:

I – Desenvolver estudos e projetos necessários aos processos de requalificação urbana, contemplando os equipamentos públicos, os parques lineares, as praças e os parques públicos;

II – Colaborar na implementação da política de acessibilidade e nos projetos de mobilidade a serem implantados no Município.

Qualificação e Manutenção de Sistema de Lazer e Uso de Áreas Públicas

- Acompanhar o Programa de Adoção de Praças;
- Analisar e autorizar o uso do passeio público (tapumes, mesas e cadeiras);
- Analisar e autorizar a implantação de parklets em áreas públicas (vagas de estacionamento);
- Elaborar anteprojetos de qualificação do sistema de lazer (praças);
- Analisar, avaliar e auxiliar na elaboração de projetos de qualificação de áreas públicas decorrentes de outorgas e contrapartidas;
- Desenvolver estudos e projetos voltados à requalificação urbana, contemplando áreas verdes, parques lineares, praças e demais parques públicos.

Acessibilidade e Mobilidade

- Auxiliar na elaboração de estudos para melhorias de acessibilidade e mobilidade; analisar e elaborar anteprojetos de acessibilidade em edificações pertencentes à Prefeitura Municipal;
- Elaborar a metodologia (termo de referência) para a contratação de projetos executivos de acessibilidade (processos judiciais);
- Realizar vistorias de acessibilidade para aquisição ou locação de imóveis destinados ao uso do poder público (Prefeitura Municipal);
- Atender e orientar munícipes e profissionais quanto à elaboração de projetos e à adequação às normas de acessibilidade.

Outros Serviços

- Elaborar anteprojetos de distribuição de espaços internos (layout) em imóveis pertencentes à Prefeitura Municipal;
- Elaborar estudos preliminares de ampliações, reformas e adequações em imóveis pertencentes à Prefeitura Municipal;
- Acompanhar e orientar estudantes de arquitetura (estagiários) na execução de levantamentos, elaboração de anteprojetos (edificações e praças), levantamento documental e desenvolvimento de arquivos base para projetos.

2 - Informar os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços.

- Solicitação formal via protocolo administrativo ou demanda encaminhada pela própria Secretaria;

- Solicitação formal via abertura de processo administrativo no SIM (Serviços Integrados do Município)

3 – Informar as principais etapas para o processamento dos serviços.

1. Avaliação da documentação apresentada (Programa Adote uma Praça e Implantação de Parklets);
2. Análise do projeto sob o ponto de vista urbanístico Programa Adote uma Praça e Implantação de Parklets);
3. Vistorias (avaliação em imóveis públicos quanto à acessibilidade);
4. Elaboração de anteprojeto das áreas públicas conforme a demanda;
5. Encaminhamento aos setores competentes para avaliar a viabilidade na execução da obra.

4 – Informar a previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços.

1. Programa Adote uma Praça – 60 dias;
2. Instalação de Parklets – 60 dias;
3. Autorização para colocação de mesas e cadeiras no passeio público – 60 dias;
4. Alvará para instalação de tapume – 15 dias;
5. Para as demais atividades: conforme prazos administrativos estabelecidos internamente.

5 – Informar a forma de prestação dos serviços.

- Atendimento administrativo interno;
- Atendimento ao público por telefone e presencialmente;
- Atendimento via e-mail institucional;
- Tramitação documental interna.

6 - Informar os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

- Presencialmente na Secretaria Municipal de Gestão da Cidade e Infraestrutura – SMGCI
- Via telefone (16) 33621000 – Ramal 1226 e através dos e-mails: smgci@saocarlos.sp.gov.br, smhdu.adotepraca@gmail.com e claudia.danella@saocarlos.sp.gov.br;
- Por meio da Ouvidoria no Portal do Cidadão: cidadao.saocarlos.sp.gov.br

7 – Informar as prioridades de atendimento.

Conforme agendamento.

8 – Informar a previsão de tempo de espera para atendimento.

- E-mail: 2 dias úteis
- Telefone: imediato
- Presencial conforme agendamento.

9 - Informar os mecanismos de comunicação com os usuários.

- Presencialmente na Secretaria Municipal de Gestão da Cidade e Infraestrutura – SMGCI

- Via telefone (16) 3362-1000 – Ramal 1226
- E-mails: smgci@saocarlos.sp.gov.br, smhdu.adotepraca@gmail.com.

10 - Informar os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

- Via telefone (16) 3362-1000 – Ramal 1226
- E-mails: smgci@saocarlos.sp.gov.br, smhdu.adotepraca@gmail.com.

11 - Informar os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

- Consultar o andamento do serviço solicitado através do SIM Online no Portal do Cidadão.

DEPARTAMENTO DE INFORMAÇÃO, DOCUMENTAÇÃO E PATRIMÔNIO

1 – Informar os serviços efetivamente oferecidos pela Secretaria

- Emissão de Certificado de Alinhamento;
- Emissão de Certidões (Retificação de Área de Imóvel Urbano e Rural, Negativa de Desapropriação, Atualização de Confrontação, entre outras);
- Emissão de Autorização para utilização de áreas públicas (referentes a obras e por período determinado);
- Prestação de informações sobre áreas públicas do Município.

2 – Informar os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços.

- Certificado de Alinhamento: abertura de processo administrativo no SIM (Serviços Integrados do Município), com apresentação do Requerimento Eletrônico de Licenças (REL).
- Certidões: abertura de processo administrativo no SIM, com apresentação do requerimento específico e da documentação referente à área e ao serviço solicitado.
- Autorização para uso de áreas públicas: abertura de processo administrativo no SIM, com apresentação do requerimento específico, justificativa e finalidade do uso.
- Informações sobre áreas públicas: abertura de processo administrativo no SIM, com apresentação do requerimento específico e informações que auxiliem na localização da área solicitada.

3 – Informar as principais etapas para o processamento dos serviços.

Em todos os serviços oferecidos é realizada a Análise preliminar para verificar se todos os requisitos foram atendidos. Quando necessário, o processo é encaminhado para outras Secretarias que podem ter ligação com o pedido, a fim de garantir a avaliação completa do pedido. Caso a situação exija conferência in loco, poderá ser realizada vistoria no local por técnico habilitado. Concluídas essas etapas, são emitidos os pareceres técnicos correspondentes e, se for o caso, as autorizações, certidões ou certificados solicitados.

4 – Informar a previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços.

O prazo máximo pode variar dependendo de variados fatores, tais como: a complexidade do processo, necessidade de vistoria no local, dependência de análise e manifestação de outras Secretarias ou de emissão de documentos externos ao Departamento. Para casos ordinários, estima-se prazo entre **30 e 90 dias**.

5 – Informar a forma de prestação dos serviços.

Os serviços podem envolver vistoria no local, realizada por técnico habilitado, para verificação dos limites com áreas públicas e emissão de pareceres, autorizações e/ou certidões.

6 - Informar os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

- E-MAIL: info.patrimonio.doc@gmail.com
- TELEFONE: (16) 3362-1000 (Ramal1230)
- Ou pessoalmente no local: Secretaria Municipal de Gestão da Cidade e Infraestrutura – Secretaria Adjunta de Habitação - Endereço: Avenida Comendador Alfredo Maffei, nº 3055, 1º Andar.

7 – Informar as prioridades de atendimento.

- Processos com prazos jurídicos específicos;
- Demais processos atendidos conforme ordem de protocolo.

8 – Informar a previsão de tempo de espera para atendimento.

- E-mail: 2 dias úteis
- Telefone: Imediato.
- Presencial: por agendamento (via telefone ou e-mail).

9 – Informar os mecanismos de comunicação com os usuários.

- E-mail: info.patrimonio.doc@gmail.com
- Telefone:(16) 3362-1000 (Ramal 1230)
- Presencial: Secretaria Municipal de Gestão da Cidade e Infraestrutura – Secretaria Adjunta de Habitação - Endereço: Avenida Comendador Alfredo Maffei, nº 3055, 1º Andar.

10 - Informar os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

- E-mail: info.patrimonio.doc@gmail.com
- Telefone: (16) 3362-1000 (Ramal1230)
- Ou pessoalmente no local: Secretaria Municipal de Gestão da Cidade e Infraestrutura – Secretaria Adjunta de Habitação - Endereço: Avenida Comendador Alfredo Maffei, nº 3055, 1º Andar.

11 - Informar os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

Para consultar o andamento de todos os serviços, o cidadão pode consultar pelo site do SIM Online através do link: <https://scarlos.giap.com.br/ords/scarlos02/f?p=1471:1> / consultar processos / informar o número e ano do processo relativo à solicitação apresentada.

DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO TERRITORIAL

1 – Informar os serviços efetivamente oferecidos pela Secretaria.

I - Gerir o Plano Diretor do Município;

II - Propor e implementar o conjunto de leis específicas e complementares ao Plano Diretor;

III - implementar os instrumentos de indução da política urbana previstos no Plano Diretor;

IV - Fornecer suporte necessário à implementação da política urbana, resultante do parcelamento do solo, da implantação de sistema viário e da aplicação do conjunto de instrumentos do Plano Diretor;

V – Fornecer diretrizes urbanísticas para os novos empreendimentos imobiliários, em consonância com a normatização construtiva e urbanística;

VI – Desmembrar e unificar lotes de acordo com Plano Diretor;

VII - Atualizar o Sistema de Informações Geográficas de São Carlos - SIGA;

VIII - Atualizar, em conjunto com a Secretaria Municipal de Fazenda, a Planta Genérica de Valores – PGV.

IX – Alteração de Incorporação de Condomínios.

2 – Informar os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços.

Documentação conforme HABITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO URBANO - SERVIÇOS E ORIENTAÇÕES disponíveis em: <https://saocarlos.sp.gov.br/index.php/cidadao/habitacao-morar.html>

3 – Informar as principais etapas para o processamento dos serviços.

Em todos os serviços oferecidos é realizada a Análise preliminar para verificar se todos os requisitos foram atendidos. Quando necessário, o processo é encaminhado para outras Secretarias que podem ter ligação com o pedido, a fim de garantir a avaliação completa do pedido. Concluídas essas etapas, são emitidos os pareceres técnicos correspondentes e, se for o caso, as autorizações, certidões ou certificados solicitados.

4 – Informar a previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços.

O prazo máximo pode variar dependendo de variados fatores, tais como: a complexidade do processo, necessidade de vistoria no local, dependência de análise e manifestação de outras Secretarias ou de emissão de documentos externos ao Departamento. Para casos ordinários, estima-se prazo entre **30 e 90 dias**.

5 – Informar a forma de prestação dos serviços.

Após o protocolo do pedido, a análise correrá através dos técnicos do departamento ou ainda por outros departamentos e secretarias que sejam necessários. Após a finalização será emitido o Parecer Técnico que é disponibilizado ao requerente.

6 - Informar os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

- E-mail: smgci@saocarlos.sp.gov.br e dpt@saocarlos.sp.gov.br
- Telefone: (16) 3362-1062 – ramal 1231.

7 – Informar as prioridades de atendimento.

Conforme agendamento.

8 – Informar a previsão de tempo de espera para atendimento.

- E-mail: 2 dias úteis
- Telefone: Imediato.
- Presencial: por agendamento (via telefone ou e-mail).

9 – Informar os mecanismos de comunicação com os usuários.

- E-mail: dpt@saocarlos.sp.gov.br; cintia.domingues@saocarlos.sp.gov.br;
- Telefone (16) 3362-1062
- Presencial: Secretaria Municipal de Gestão da Cidade e Infraestrutura – Secretaria Adjunta de Habitação - Endereço: Avenida Comendador Alfredo Maffei, nº 3055, 1º Andar.

10 - Informar os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

- E-mail: smgci@saocarlos.sp.gov.br e dpt@saocarlos.sp.gov.br.

11 - Informar os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

- SIM Online - SERVIÇO INTEGRADOS DO MUNICÍPIO -SAO CARLOS Consulta de processos.
- Telefone (16) 3362-1062 – ramal 1231.
- E-mail: dpt@saocarlos.sp.gov.br.

DEPARTAMENTO DE FISCALIZAÇÃO

1 – Informar os serviços efetivamente oferecidos pela Secretaria.

a) Fiscalização de obras, são oferecidos os serviços de fiscalização para emissão de habite-se, embargos, regularização, emplacements, atendimentos às demandas do Ministério Público e Tribunal de Justiça e ações de apoio com a Segurança Pública (ações da Guarda Municipal e Polícia Militar)

b) Fiscalização ambiental, são realizadas as fiscalizações de limpeza de terrenos, calçadas, incêndios, casas abandonadas, atendimentos às demandas do Ministério Público e Tribunal de Justiça e ações de apoio com a Segurança Pública (ações da Guarda Municipal e Polícia Militar);

c) Fiscalização de posturas, são realizadas as fiscalizações de comércios, perturbação sossego público e cumprimentos de horários de funcionamento e atendimentos às demandas do Ministério Público e Tribunal de Justiça e ações de apoio com a Segurança Pública (ações da Guarda Municipal e Polícia Militar);

d) Fiscalização de viabilidade e ambulantes, são realizadas as análises de abertura de empresas, autorização de eventos, cadastramento, licenciamentos de publicidade e fiscalização de ambulantes e atendimentos às demandas do Ministério Público e Tribunal de Justiça e ações de apoio com a Segurança Pública (ações da Guarda Municipal e Polícia Militar).

2 – Informar os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços.

Para realização de fiscalização para emissão de habite-se é necessário a abertura de processo administrativo através da solicitação via requerimento eletrônico do responsável da obra, juntamente com cópias do projeto aprovado e do alvará de construção, ART/RRT do profissional responsável pela obra e outros pertinentes conforme análise da solicitação, os embargos são realizados conforme vistorias diárias e através de denúncias sobre irregularidades na execução da obras conforme estabelece o decreto, para as fiscalizações de regularizações das obras incluem o alvará de construção, ART, projeto de regularização devidamente aprovado, para a emissão de emplacamento são necessários a solicitação do proprietário do imóvel com a respectiva identificação, conforme o decreto em vigência. As revisões de lançamento, demolição são protocolados através de requisições no SIM com a juntada dos documentos do imóvel pretendido. As documentações devem ser protocoladas no SIM (Sistema Integrado do Município)

a) A fiscalização ambiental é realizada através de rotinas de vistorias de terrenos, calçadas, incêndios, casas abandonadas sem o devido cuidado que possam causar danos à saúde pública. As denúncias devem ser feitas através da Ouvidoria.

b) A fiscalização de posturas garante o cumprimento das leis e decretos municipais relacionados com o comércio, perturbação de sossego, horários e organização do espaço público. Através de protocolos abertos via SIM, deve ser feita a solicitação da Inscrição Municipal, em seguida o Alvará de Licença de Funcionamento.

c) A fiscalização de viabilidade e ambulantes é realizada através da análise do portal VRE (Via Rápida Empresa) e Fácil Empresa (FIC), as requisições são feitas através de escritórios de contabilidade que lançam nos sistemas as informações nos portais. A análise de autorização e o cadastramento de ambulantes é feito através do requerimento protocolado no SIM com o número de inscrição, licença, CNPJ, MEI, documentos pessoais (CPF, comprovante de endereço, local de trabalho, horário de funcionamento) e com a descrição dos produtos a serem comercializados. As requisições de autorizações de eventos devem ser protocoladas no SIM com a data, local, horário e o responsável do evento com antecedência mínima de 30 dias da realização do evento.

3 – Informar as principais etapas para o processamento dos serviços.

a) Para a emissão de habite-se, regularização de obras, revisão de impostos, lançamentos de ISS, demolição é necessário que o processo administrativo que foi protocolado no SIM com todas as documentações necessárias esteja disponível para o fiscal para realizar a fiscalização conforme leis e decretos municipais, para informar e encaminhar para o analista de aprovação, cadastro e receitas o processo administrativo com todas as informações necessárias. Caso esteja irregular é realizado o embargo da obra, fazendo a notificação de embargo para as necessárias regularizações e definindo um prazo para atendimento.

b) As vistorias de fiscalização ambiental em terrenos, calçadas, casas abandonadas e incêndios iniciam-se com as notificações pertinentes determinando o prazo para cumprimento. Caso o prazo não seja cumprido, é realizado o auto de infração com o valor calculado conforme estipulado pelas leis e decretos atualizados.

c) As etapas da fiscalização de posturas envolvem recebimento de denúncia ou vistorias programadas, identificação da irregularidade, notificação ao infrator para que a situação seja regularizada, e caso não ocorra, a emissão de um auto de infração, podendo levar a outras penalidades ou ações. As emissões de alvarás e licenciamentos ocorrem através de requerimentos protocolados no SIM.

d) As análises de VRE e FIC são realizadas diariamente pela fiscalização de viabilidade através do acesso aos portais digitais, onde são verificados através das informações prestadas no preenchimento, se o local para o exercício das atividades é permitido conforme estabelecido nas leis, decretos e Plano Diretor. Para solicitar a autorização de ambulante é necessário fazer o protocolo de requerimento no SIM com a juntada de toda documentação (CNPJ, MEI, Inscrição Municipal, documentos pessoais), com a descrição da solicitação detalhada. (Local, tipo de comércio, dimensão, horário).

4 – Informar a previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços.

a) Os prazos para as vistorias de obras dependem da fila de processos administrativos que chegam na seção, considerando um prazo máximo de atendimento de 15 dias desde que o fiscal tenha acesso ao imóvel para as fiscalizações de habite-se e regularizações, para os embargos são realizadas as notificações no dia da verificação da irregularidade, as certidões de emplacamento têm o prazo máximo de 05 dias;

b) Os prazos de fiscalizações de terrenos, calçadas, casas abandonadas e incêndios são realizados com as notificações no prazo máximo de 15 dias, após as notificações serem entregues o prazo estabelecido é de 07 dias para os lançamentos das multas, caso as notificações não sejam cumpridas;

c) Os prazos para as vistorias de estabelecimentos comerciais, denúncias de perturbação de sossego público e horários de funcionamento são realizados no prazo máximo de 07 dias conforme disponibilidade de plantões noturnos quando necessário;

d) Os atendimentos de VRE e FIC são realizados no prazo máximo de 03 dias, as autorizações de eventos são inicialmente analisadas no prazo máximo de 03 dias, as fiscalizações de autorização de ambulantes são realizadas no prazo máximo de 07 dias.

5 – Informar a forma de prestação dos serviços.

a) As vistorias são realizadas in loco para processos de fiscalização de obras;

b) As fiscalizações de terrenos, calçadas, casas abandonadas e incêndios são realizadas in loco;

c) As vistorias e notificações de comércios, cumprimento de horários, são realizadas in loco;

d) Os atendimentos de protocolos do VRE e FIC são realizados internamente através de acessos aos portais digitais. As emissões de autorização de eventos e organização são feitas in loco. As vistorias de fiscalização de ambulantes são realizadas in loco.

6 - Informar os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

a) Telefone: (16) 3362-1087 - ramal 1227

b) E-mail: smgci@saocarlos.sp.gov.br e fiscal.obras.saocarlos@gmail.com.

c) Presencial: Secretaria Municipal de Gestão da Cidade e Infraestrutura – Secretaria Adjunta de Habitação - Endereço: Avenida Comendador Alfredo Maffei, nº 3055, 1º Andar.

7 – Informar as prioridades de atendimento.

a) Fiscalização de Obras: os atendimentos são feitos por ordem de chegada e viabilizada conforme vistorias in loco sucedidas com sucesso;

b) Fiscalização Ambiental: as denúncias e demandas de vistorias são realizadas por ordem de chegada e analisadas as que oferecem maior risco à saúde pública;

c) Fiscalização de Posturas: as denúncias e demandas de vistorias são realizadas por ordem de chegada e analisadas as que oferecem maior risco à segurança e saúde pública;

d) Fiscalização de Viabilidade e Ambulantes: os atendimentos dos protocolos de VRE e FIC são realizados conforme ordem de chegada e as denúncias e verificação dos ambulantes são realizadas in loco rotineiramente e conforme demanda. As autorizações de eventos e licenças de publicidade são realizadas por ordem de chegada.

8 – Informar a previsão de tempo de espera para atendimento.

a) Os prazos para as vistorias de obras dependem da fila de processos administrativos que chegam na seção, considerando um prazo máximo de atendimento de 15 dias desde que o fiscal tenha acesso ao imóvel para as fiscalizações de habite-se e regularizações, para os embargos são realizadas as notificações no dia da verificação da irregularidade, as certidões de emplacamento têm o prazo máximo de 05 dias;

b) Os prazos de fiscalizações de terrenos, calçadas, casas abandonadas e incêndios são realizados com as notificações no prazo máximo de 15 dias, após as notificações serem entregues o prazo estabelecido é de 07 dias para os lançamentos das multas, caso as notificações não sejam cumpridas;

c) Os prazos para as vistorias de estabelecimentos comerciais, denúncias de perturbação de sossego público e horários de funcionamento são realizados no prazo máximo de 07 dias conforme disponibilidade de plantões noturnos quando necessário;

d) Os atendimentos de VRE e FIC são realizados no prazo máximo de 03 dias, as autorizações de eventos são inicialmente analisadas no prazo máximo de 03 dias, as fiscalizações de autorização de ambulantes são realizadas no prazo máximo de 07 dias.

9 – Informar os mecanismos de comunicação com os usuários.

a) Por meio dos contatos (16) 3362-1087 - ramal 1227 e-mail fiscal.obras.saocarlos@gmail.com para a fiscalização de obras.

b) Por meio dos contatos (16) 3362-1087 - ramal 1227 e-mail fiscal.ambiental.saocarlos@gmail.com para fiscalização ambiental.

c) Por meio dos contatos (16) 3362-1087 - ramal 1227 e-mail fiscal.posturas.saocarlos@gmail.com para fiscalização de posturas

d) Por meio dos contatos (16) 3362-1065 e -mail licenciamentos.saocarlos@gmail.com para fiscalização de ambulantes e viabilidade.

10 - Informar os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

a) Por meio dos contatos (16) 3362-1087 ramal 1227 e-mail fiscal.obras.saocarlos@gmail.com para a fiscalização de obras.

b) Por meio dos contatos (16) 33621087 ramal 1227 e-mail fiscal.ambiental.saocarlos@gmail.com para fiscalização ambiental.

c) Por meio dos contatos (16) 33621087 ramal 1227 e-mail fiscal.posturas.saocarlos@gmail.com para fiscalização de posturas.

d) Por meio dos contatos (16) 33621065 e -mail licenciamentos.saocarlos@gmail.com para fiscalização de ambulantes e viabilidade.

e) Presencialmente na avenida Comendador Alfredo Maffei, 3055, Jardim Ricetti.

f) Denúncias através da Ouvidoria cidadao.saocarlos.sp.gov.br.

11 - Informar os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

a) Fiscalização de Obras: as consultas podem ser feitas através do site SIM on-line disponível no portal da Prefeitura de São Carlos e por meio dos contatos (16) 3362-1087 ramal 1227 e-mail fiscal.obras.saocarlos@gmail.com para a fiscalização de obras, ou presencialmente na avenida Comendador Alfredo Maffei, 3055, Jardim Ricetti (horário 09:00 às 16:00).

b) Fiscalização Ambiental: as consultas dos protocolos podem ser feitas através da Ouvidoria (16) 33621080 ou por meio dos contatos (16) 33621087 ramal 1227 e-mail fiscal.ambiental.saocarlos@gmail.com para fiscalização ambiental, ou presencialmente na avenida Comendador Alfredo Maffei, 3055, Jardim Ricetti (horário 09:00 às 16:00).

c) Fiscalização de Posturas: as consultas das denúncias podem ser realizadas através dos protocolos na Ouvidoria (16) 33621080 ou por meio dos contatos (16) 33621087 ramal 1227 e-mail fiscal.posturas.saocarlos@gmail.com para fiscalização de posturas, ou presencialmente na avenida Comendador Alfredo Maffei, 3055, Jardim Ricetti (horário 09:00 às 16:00).

d) Fiscalização de Viabilidade e Ambulantes: as consultas dos protocolos podem ser feitas através dos portais da VRE e da FIC ou por meio dos contatos (16) 33621065 e -mail licenciamentos.saocarlos@gmail.com para fiscalização de viabilidade e ambulantes, ou presencialmente na avenida Comendador Alfredo Maffei, 3055, Jardim Ricetti (horário 09:00 às 16:00) e as denúncias através da Ouvidoria cidadao.saocarlos.sp.gov.br.

SECRETARIA ADJUNTA DE OBRAS PÚBLICAS

1 – Informar os serviços efetivamente oferecidos pela Secretaria.

- Elaboração de documentação técnica (Projetos, orçamentos, cronogramas, termos de referência).
- Contratação de serviços e obras públicas que envolvem as diversas áreas como:
 - a. Pavimentação / Recapeamento Asfáltico;
 - b. Infraestrutura como pontes, viadutos, passarelas;
 - c. Reformas de edificações;
 - d. Construções de edificações.
- Prestação de contas dos convênios relacionados com as obras/serviços.

2 – Informar os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços.

- Formalização de abertura de processos no SIM, após preenchimento de Requerimento Eletrônico (acesso pelo Portal PMSC).
- Ofícios endereçados a SMGCI/SAOP.

3 – Informar as principais etapas para o processamento dos serviços.

- Apresentação do Documento de Formalização de Demanda – DFD, conforme portaria 01 de 04 de julho de 2025.
- Abertura do processo administrativo.
- Elaboração dos documentos técnicos pertinentes conforme Lei 14.133/2021 (Estudo Técnico Preliminar, Mapa de riscos, Termo de Referência, Projeto Básico ou Executivo, Planilha de orçamentos, Cronogramas, Memorial Descritivo).

- Encaminhamento do processo para a unidade requerente para aprovação, indicação orçamentária e tramitação posterior para o departamento responsável pela contratação.

4 – Informar a previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços.

- Conforme demanda atual, podendo atingir até 60 dias após o início dos trabalhos.

5 – Informar a forma de prestação dos serviços.

- Os processos são realizados internamente, seguindo o passo a passo relacionado no item 3.

6 - Informar os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

- Através do telefone para dúvidas (16) 3362-1067.
- Através do e-mail: smgci@saocarlos.sp.gov.br
- Por meio da Ouvidoria - cidadao.saocarlos.sp.gov.br

7 – Informar as prioridades de atendimento.

- Conforme agendamento.

8 – Informar a previsão de tempo de espera para atendimento.

- Imediato via telefone.
- Atendimento presencial com agendamento via telefone.
- E-mail: 2 dias úteis.

9 – Informar os mecanismos de comunicação com os usuários.

- Através do telefone (16) 3362-1067.
- Através do e-mail: smgci@saocarlos.sp.gov.br
- Por meio da Ouvidoria - cidadao.saocarlos.sp.gov.br
- Via Comunicação interna.

10 - Informar os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

- Através do telefone (16) 3362-1067.
- Através do e-mail: smgci@saocarlos.sp.gov.br
- Por meio da Ouvidoria - cidadao.saocarlos.sp.gov.br

11 - Informar os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

- Portal da PMSC > Serviços Online > SIM Online > Consulta de Processos > Nº do Processo/Ano.

1 – Informar os serviços efetivamente oferecidos pela Secretaria.

Atendimento ao servidor público municipal.

2 – Informar os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços.

- planejar, coordenar, controlar e executar a gestão de pessoas da Administração Direta;
- promover ações para a qualificação permanente do servidor, em articulação com a Escola Municipal de Governo e com outras entidades;
- planejar, coordenar e propor alterações no quantitativo de cargos e empregos e na estrutura organizacional do Município.

3 – Informar as principais etapas para o processamento dos serviços.

Os serviços desta Secretaria Municipal de Gestão de Pessoas são prestados através de requerimentos protocolados na Seção de Atendimento, em seguida o requerimento é despachado/encaminhado para a seção competente para análise e demais providências. Também há a possibilidade de protocolar o requerimento via internet, conforme explicado no site da prefeitura. Os servidores também podem agendar horário com cada seção para atendimentos pontuais.

4 – Informar a previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços.

Os requerimentos são respondidos em prazos variáveis dependendo do assunto.

5 – Informar a forma de prestação dos serviços

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 e-mail.

6 - Informar os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

<https://cidadao.saocarlos.sp.gov.br/servicos/ouvidoria/municipe/>

7 – Informar as prioridades de atendimento.

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

8 – Informar a previsão de tempo de espera para atendimento.

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

9 – Informar os mecanismos de comunicação com os usuários.

Por meio de Ofícios, Circulares, e-mails e ligações telefônicas que esta SMGP se comunica com seus usuários.

10 - Informar os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

<https://cidadao.saocarlos.sp.gov.br/servicos/ouvidoria/municipe/>

11 - Informar os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

<https://cidadao.saocarlos.sp.gov.br/servicos/ouvidoria/municipe/>

https://cidadao.saocarlos.sp.gov.br/servicos/requerimento_

1 – Informar os serviços efetivamente oferecidos pela Secretaria/Fundação/Autarquia.

- a) Assessorar o Prefeito no desempenho de suas atribuições e nos assuntos relacionados com a coordenação e integração das ações do Governo, bem como na formulação do planejamento estratégico municipal;
- b) Assessorar o prefeito na tomada de decisões estratégicas;
- c) Coordenar os projetos prioritários para a gestão municipal e as ações das demais secretarias municipais;
- d) Coordenar a integração e a articulação entre os diversos órgãos da administração pública municipal;
- e) Acompanhar a execução do plano de governo;
- f) Coordenar a comunicação institucional do governo municipal;
- g) Planejar e coordenar a utilização do orçamento municipal;
- h) Elaborar, acompanhar e avaliar o plano plurianual de investimentos, a lei de diretrizes orçamentárias e os orçamentos anuais;
- i) Viabilizar novas fontes de recursos para os planos de governo;
- j) Propor e implementar novos modelos e padrões de gerenciamento dos recursos municipais;
- k) Monitorar e avaliar o impacto socioeconômico das políticas e programas do governo municipal e elaborar estudos para a reformulação de políticas;
- l) Preparar normas e decisões, promovendo sua publicação, execução e preservação;
- m) Coordenar e acompanhar as relações com o terceiro setor e com os demais entes da federação, nas três esferas de Poder;
- n) Supervisionar a tramitação e controle de processos administrativos, gerindo o arquivo de processos que estão sob a guarda da Prefeitura, através da Unidade de Arquivo e da Seção de Protocolo e Informações Processuais (SPIP);
- o) Coordenar a expedição, publicação e registro de atos oficiais;

2 – Informar os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços.

Os serviços listados nos itens **a)** até o **l)** tratam de tramites e processos internos, trabalhados através de ofícios, processos e sistemas de comunicação interna.

m) Serviços prestados ao cidadão, indiretamente, através de parcerias com Organizações da Sociedade Civil (OSC). As documentações e normas são exigidas às OSCs, para a formalização e manutenção de parcerias e projetos sociais, sendo estipuladas e solicitadas pela Secretaria Gestora e Departamento de Convênios. Pela SMGPIG, nada é solicitado diretamente ao munícipe.

n) Solicitações de vistas e/ou cópias de processos são protocoladas pelo cidadão no SIM – Serviços Integrados do Município – e encaminhadas à SPIP. Caso o pedido seja aprovado, é necessário apresentar documento de identidade com foto à SPIP.

o) Serviço de consulta a atos oficiais (leis, decretos) oferecido ao cidadão, onde o mesmo deve informar nº, ano e assunto do ato a ser consultado.

Esses atos também podem ser consultados diretamente pelo interessado, no site da Prefeitura:

<https://servico.saocarlos.sp.gov.br/consultaleis>

3 – Informar as principais etapas para o processamento dos serviços.

Os serviços litados nos itens **a)** até o **m)** tratam de tramites e processos internos.

n) A SPIP localiza o processo solicitado para vistas/cópias, providencia-o junto à unidade onde ele esteja guardado, e o envia para Procuradoria (PGM). Após ciência e aprovação da PGM a SPIP entra em contato com o cidadão/empresa para comunicar se o pedido foi ou não deferido. Em casos positivos, se o processo for físico, o interessado comparece à SPIP, munido de documento de identidade, e tem o acesso ao processo liberado, se precisar levá-lo para extração de cópias, dependendo da quantidade de volumes, é solicitada sua devolução no mesmo dia e o documento de identidade do cidadão ficará retido até a devolução dos autos. Se o processo for digital a SPIP encaminha o arquivo (pdf) para o e-mail fornecido pelo interessado.

Após atendida a solicitação, a SPIP devolve o processo para a unidade onde ele se encontrava inicialmente.

espaço) O cidadão encaminha o e-mail com o pedido, a Seção de Registros visualiza o e-mail e inicia a pesquisa, finalizada a pesquisa providencia a inserção da legislação no site (caso não esteja) e responde ao e-mail do cidadão com o resultado da pesquisa.

4 – Informar a previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços.

Os serviços litados nos itens **a)** até o **m)** tratam de tramites e processos internos.

n) Até 5 (cinco) dias úteis para notificar o solicitante acerca do deferimento da solicitação.

Após isso a SPIP aguarda:

- Para processos físicos, até 3(três) meses para o comparecimento do interessado; *(caso o solicitante não compareça, a SPIP devolve o processo para unidade onde se encontrava inicialmente, informando o motivo do não atendimento)*
- Para processos digitais, até 2 (dois) dias úteis para encaminhar o arquivo ao interessado;

o) Até 4 (quatro) dias úteis, podendo o prazo ser estendido, dependendo do volume de pesquisas solicitadas no mesmo e-mail.

5 – Informar a forma de prestação dos serviços.

Os serviços litados nos itens **a)** até o **m)** tratam de tramites e processos internos.

n) O interessado é avisado sobre a autorização, através do contato fornecido, e:

- Em casos de processos físicos: chamado para vistas/cópias presencialmente, na unidade da SPIP (localizada no 2º andar do Paço Municipal).
 - Em casos de processos eletrônicos: o arquivo é enviado para o e-mail do solicitante, caso o endereço de e-mail não tenha sido informado a SPIP entra em contato com o interessado através do contato fornecido.
- o)** A consulta é feita de forma digital a sistemas e planilhas internas, e em caso de atos mais antigos, em livros físicos, arquivados na Seção de Registros. A resposta é feita de forma digital e enviada ao e-mail solicitante.

6 - Informar os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Por meio da Ouvidoria, através do Portal do Cidadão - <https://cidadao.saocarlos.sp.gov.br>

7 – Informar as prioridades de atendimento.

Os serviços listados nos itens **a)** até o **m)** tratam de tramites e processos internos.

n) Ordem de chegada da solicitação e dos processos.

o) Ordem de chegada da solicitação.

8 – Informar a previsão de tempo de espera para atendimento.

Os serviços listados nos itens **a)** até o **m)** tratam de tramites e processos internos.

n) Para comunicar o cidadão/empresa sobre a resposta ao solicitado (considerando que os dados de contato fornecidos estejam corretos e ativos) cerca de 5 (cinco) dias úteis. Caso o processo chegue a SPIP já com o parecer da PGM, cerca de 2 (dois) dias úteis.

Estando o interessado no local para vistas e/ou cópias de processos físicos, o tempo de espera no balcão, será de aproximadamente 15 minutos.

Em caso de processos digitais a SPIP leva até 2 (dois) dias úteis para encaminhar o arquivo ao e-mail do interessado.

o) As solicitações (e-mails) são recebidas e vistas diariamente e a pesquisa iniciada assim que o e-mail é aberto. Nos casos em que o cidadão já tem o número da lei ou do decreto municipal, a resposta costuma ocorrer em até 1 (um) dia útil. Nos casos em que o cidadão passa as informações para pesquisar se há alguma legislação sobre determinado assunto, a resposta costuma ocorrer, em média, em 4 (quatro) dias úteis. Por vezes, a Seção de Registros pode solicitar mais informações ao cidadão para realizar ou refinar a pesquisa.

9 – Informar os mecanismos de comunicação com os usuários.

Os serviços listados nos itens **a)** até o **m)** tratam de tramites e processos internos.

n) Contato com a SPIP, através do telefone (16) 3362-1095.

o) Contato com Seção de Registros, através do e-mail consulta.legislacao@saocarlos.sp.gov.br ou telefone (16) 3362-1017.

10 - Informar os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

Os serviços listados nos itens **a)** até o **m)** tratam de tramites e processos internos.

n) Através do SIM para solicitar vistas e/ou cópias de processos. Após solicitado, através da SPIP – (16) 3362-1095, para retirada e/ou acesso ao solicitado (se aprovado).

o) Por e-mail consulta.legislacao@saocarlos.sp.gov.br ou pela Ouvidoria (através do Portal do Cidadão - <https://cidadao.saocarlos.sp.gov.br>)

11 - Informar os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

Os serviços listados nos itens **a)** até o **m)** tratam de tramites e processos internos.

n) Contato com a SPIP, através do telefone (16) 3362-1095.

o) Contato com Seção de Registros, através do e-mail consulta.legislacao@saocarlos.sp.gov.br ou telefone (16) 3362-1017.

SECRETARIA MUNICIPAL DE HABITACAO SOCIAL E REGULARIZACAO FUNDIÁRIA

1 – Informar os serviços efetivamente oferecidos pela Secretaria.

a) Solicitação requerendo a REURB (Específico ou de Interesse Social) por meio de processo administrativo – somente poderá requerer a REURB os legitimados listados no Art. 14 da Lei Federal nº 13.465/2017;

b) Demanda de Habitação de Interesse Social e Trabalho Social;

c) Ação Social na REURB.

2 – Informar os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os Serviços.

a) Formalização de abertura de processo administrativo na Secretaria de Habitação Social e Regularização Fundiária para análise de viabilidade e determinação da instauração ou não do REURB, em até 180 dias, com a seguinte documentação:

I – Requerimento padrão preenchido (físico);

II – Planta ou croqui georreferenciado do núcleo urbano informal (digital);

III – Matrícula ou documento de origem do imóvel atualizados (6 meses - digitalizado);

IV – Estudo preliminar das desconformidades e das situações jurídica, urbanística e ambiental (digitalizado).

Os documentos, que deverão ser entregues digitalizados, enviar para o e-mail institucional smhsrf@saocarlos.sp.gov.br

b) Demanda de Habitação de Interesse Social: dependerá do programa que está em planejamento para execução no município. Os requisitos principais para os participantes são: ter o Cadastro Habitacional Municipal atualizado (atualmente gerido pela PROHAB) e, dependendo do programa, possuir o Cad. Único (exemplos: MCMVFAR e MCMV-ENTIDADE). Quando um programa habitacional já estiver em fase de sorteio ou seleção de famílias, divulgaremos os critérios específicos de participação por meio dos canais de mídia e redes sociais. O trabalho social relacionado à Habitação, que também varia conforme o programa, envolve ações de pré-ocupação e pós-ocupação para garantir suporte contínuo às famílias.

c) Ação Social na REURB só ocorre após a instauração do Processo de REURB pelo Departamento de Regularização Fundiária. Quando o Processo Administrativo é encaminhado ao Departamento de Planejamento de Habitação Social e Ação Social, para a realização do Cadastro Socioeconômico. Esse cadastro envolve a coleta de informações sobre o núcleo familiar, renda familiar, tempo de ocupação, histórico de migração no município e a situação da moradia, com o objetivo de compreender o contexto das famílias ocupantes da área invadida ou irregular.

3 – Informar as principais etapas para o processamento dos serviços.

a) Avaliação da Documentação Apresentada para determinação da viabilidade. Após, sendo viável, será instaurado o REURB. Após, será feita publicação no Diário Oficial e notificação dos confrontantes por meio de A.R. conforme preconiza o Art. 31 da Lei Federal 13465/2017. Ao longo do processo será enviado comunique-se ao requerente para dar prosseguimento as próximas etapas do processo. E os demais documentos poderão ser entregues e protocolados na Secretaria de Habitação Social e Regularização Fundiária ou via e-mail institucional smhsrf@saocarlos.sp.gov.br

b) Demanda Habitacional: Como explicado no item anterior, as etapas variam conforme o programa habitacional em execução. Por exemplo, no MCMV-FAR a cada credenciamento do Município é publicado por uma portaria do Ministério das Cidades com os requisitos de enquadramento das famílias; o MCMV-ENTIDADES segue o mesmo procedimento.

c) Ação Social na REURB: há um primeiro contato com a comunidade para identificar se existe liderança local. Se houver, o Departamento Social trabalhará diretamente com a liderança com o objetivo de organizar as famílias para a realização do Cadastro Sócio Econômico, ao qual é agendado dias e horários para atendimento das famílias.

4 – Informar a previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços.

a) De acordo com a Lei Federal nº 13.465/2017, Art. 30 § 2º: O Município deverá classificar e fixar, no prazo de até cento e oitenta dias, uma das modalidades da Reurb ou indeferir, fundamentadamente, o requerimento.

b) Habitação Social – depende do programa a ser executado, pois os prazos são definidos em portarias

c) Ação Social na REURB- se inicia quando o Departamento da Regularização Fundiária encaminha o processo para realização do Cadastro Sócio Econômico com as famílias da ocupação.

5 – Informar a forma de prestação dos serviços.

a) Análise técnica dos documentos apresentados pelo Departamento de Regularização Fundiária com base na Lei Federal nº 13.465/2017.

b) Demanda Habitacional - Quando o Município é contemplado com um Programa de Habitação de Interesse Social, primeiro são realizadas todas as etapas técnicas, como a definição da área onde será construído o empreendimento. Em seguida, é feita a licitação para contratação da construtora, iniciando-se as etapas de uso e ocupação do solo, incluindo o parcelamento do solo, bem como a elaboração e aprovação dos projetos. A próxima etapa é a classificação das famílias que poderão concorrer a uma unidade habitacional. Nessa etapa de classificação, o município deve seguir as portarias do Ministério das Cidades.

6 - Informar os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Por meio dos contatos:

(16) 3362-1199 ou (16) 99125-9768

Email: smhsrf@saocarlos.sp.gov.br

Pessoalmente:

Secretaria Municipal de Habitação Social e Regularização Fundiária

Endereço: Avenida Comendador Alfredo Maffei, nº 3055, Jardim Ricetti, São Carlos-SP

Horário de Atendimento: 08h às 17h.

7 – Informar as prioridades de atendimento.

a) Solicitações que contemplem áreas de risco;

b) Todos os atendimentos serão realizados com o mínimo de espera possível, dentro dos requisitos de cada caso.

8 – Informar a previsão de tempo de espera para atendimento.

a) Necessário aguardar o tempo que conta no item 4.

b) Todos os atendimentos serão realizados com o mínimo de espera possível, dentro dos requisitos de cada caso.

9 – Informar os mecanismos de comunicação com os usuários.

Email: smhsrf@saocarlos.sp.gov.br

telefone: (16) 3362-1199 ou (16) 99125-9768

10 - Informar os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

Por meio dos contatos: (16) 3362-1199 ou (16) 99125-9768

smhsrf@saocarlos.sp.gov.br;

Pessoalmente: Secretaria Municipal de Habitação Social e Regularização Fundiária

Endereço: Av. Comendador Alfredo Maffei, nº3055, 2ºAndar - Jardim Ricetti, São Carlos-SP

Horário de Atendimento: 8h às 17h.

11 - Informar os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

O cidadão pode acompanhar o andamento do processo de requisição de REURB por meio do site do SIM online, no link abaixo:

<https://scarlos.giap.com.br/ords/scarlos02/f?p=1471:1:.....>

Por meio do telefone: (16) 3362-1199 ou (16) 99125-9768

E-mail: smhsrf@saocarlos.sp.gov.br

1 – Informar os serviços efetivamente oferecidos pela Secretaria

I- Promover a regulação e a promoção da justiça no âmbito administrativo, contratual e da proteção dos direitos dos consumidores;

II- Gerenciar e coordenar todos os processos licitatórios do município.

III- Gerenciar e coordenar a formalização de contratos firmados entre a administração pública e terceiros.

IV- Gerenciar e coordenar todos os processos de compras diretas da Administração Municipal Direta.

V- Garantir a proteção dos direitos dos consumidores no município, monitorando práticas comerciais e atendendo denúncias de abusos ou ilegalidades em relações de consumo.

Para o cumprimento dessas atribuições, os Departamentos que integram a SMJ disponibilizam os seguintes serviços:

DEPARTAMENTO DE LICITAÇÕES

- Coordenar a instrução dos processos licitatórios e elaborar os editais de licitação em consonância com os termos de referências das Secretarias;
- Organizar e coordenar todas as fases dos processos licitatórios (como abertura, julgamento e homologação), incluindo licitações para compras, obras e serviços;
- Monitorar o cumprimento das normas legais nos processos licitatórios, garantindo que os processos sejam conduzidos de forma regular;
- Oferecer orientação técnica aos servidores públicos e órgãos municipais sobre as regras e procedimentos das licitações;
- Manter a documentação relativa aos processos licitatórios em conformidade com as exigências legais e regulatórias;
- Mediar e resolver conflitos ou contestações relacionadas aos processos licitatórios;
- Coordenar, acompanhar e auxiliar a Comissão Permanente de Licitação nas sessões de licitação.

DEPARTAMENTO DE CONTRATOS

- Formalizar os contratos celebrados entre a administração municipal e prestadores de serviços, fornecedores e outros parceiros;
- Auxiliar as secretarias no monitoramento dos prazos, pagamentos, entregas e condições contratuais.

DEPARTAMENTO DE COMPRAS

- Promover a aquisição de materiais para os demais setores do Município;
- Analisar as necessidades de consumo;

- Coordenar o desenvolvimento de pesquisa, análise e classificação de fornecedores;
- Orientar os agentes públicos nos procedimentos legais em relação às compras públicas.

DEPARTAMENTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

- Coordenar a execução da política de proteção às relações de consumo;
- Controlar e coordenar a execução do 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;

DEPARTAMENTO DE INTEGRIDADE E COMPLIANCE

- Desenvolver e implementar políticas de integridade e compliance que orientem a conduta dos servidores, gestores e parceiros da administração, promovendo a ética, a transparência e a responsabilidade em todas as ações da Prefeitura;
- Desenvolver programas de treinamento e capacitação para os servidores e gestores sobre temas relacionados à ética, integridade, compliance, prevenção à corrupção e combate a fraudes, promovendo uma cultura de conformidade e responsabilidade;
- Estabelecer e gerenciar canais de denúncia seguros e confidenciais, assegurando a proteção de denunciantes e garantindo a apuração de irregularidades de forma imparcial e eficaz;
- Incentivar a cultura de integridade e compliance, promovendo campanhas de conscientização, eventos e iniciativas que estimulem a transparência, a ética e a responsabilidade social em toda a administração municipal.

DEPARTAMENTO DE GESTÃO ORÇAMENTÁRIA

- Coordenar as atividades administrativas da Secretaria e dos demais órgãos pertencentes à mesma;
- Coordenar a instrução dos processos de contratações a fim de subsidiar a realização de compras, licitações e contratos, em conjunto com os demais Departamentos da Secretaria;
- Realizar o planejamento das atividades previstas na lei de diretrizes orçamentárias e no plano plurianual da Secretaria;
- Planejar, coordenar e estabelecer rotinas de execução das atividades orçamentárias desenvolvidas nas unidades vinculadas à Secretaria.

DEPARTAMENTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

I Atendimento de Reclamações (Formalização de Processos) – Recebimento e processamento de reclamações individuais de consumidores em face de fornecedores de produtos ou serviços, buscando a solução consensual do conflito.

II Orientações e Consultas Jurídicas Básicas – Prestação de informações e esclarecimentos sobre direitos e deveres nas relações de consumo.

III Fiscalização e Ações Coletivas – Realização de ações fiscais para verificar o cumprimento das normas de defesa do consumidor por parte dos fornecedores, e instauração de procedimentos coletivos.

Dessa forma, tendo em vista que apenas o Departamento de Defesa do Consumidor mantém atendimento direto ao cidadão, os itens 2 a 11 serão destinados exclusivamente à descrição de seus serviços

- Coordenar a execução da política de proteção às relações de consumo;
- Controlar e coordenar a execução do convênio com a Fundação PROCON SP;
- Fiscalizar o cumprimento da legislação relativa à defesa do consumidor;
- Realizar atendimento direto ao consumidor, recebendo e encaminhando reclamações, consultas e denúncias;

2 – Informar os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os Serviços.

Os documentos, formas e informações necessárias para acesso aos serviços de Atendimento de Reclamações e Orientações exige que o cidadão comprove a relação de consumo e sua identidade.

Os documentos necessários dependerão do caso a ser analisado, sendo, na maioria das vezes, os seguintes documentos solicitados:

- Documento de Identidade oficial com foto (RG, CNH, etc.) e CPF.
- Todos os documentos relacionados à reclamação (Nota Fiscal, Fatura, Contrato, Ordem de Serviço, Protocolos de Atendimento, Comprovante de Pagamento, E-mails/ Mensagens).
- Comprovante de residência no município (conta de água, luz, telefone) em nome do cidadão.

3 – Informar as principais etapas para o processamento dos serviços.

Atendimento de orientação sobre questões de consumo:

- O munícipe poderá receber um primeiro atendimento remoto, por telefone ou WhatsApp (número: 16 3419-4510), ou ainda por meio do site <http://procon.saocarlos.sp.gov.br>. Caso todas as dúvidas sejam esclarecidas, o atendimento será concluído.
- Se necessário, poderá ser agendado um atendimento presencial, que pode ser realizado via telefone, WhatsApp, presencialmente na recepção do Procon ou pelo site <https://cidadao.saocarlos.sp.gov.br/servicos/agendamentos>.
- No dia e horário agendados para o atendimento, será gerado um protocolo, que pode ser consultado por meio da plataforma <https://consumidor2.procon.sp.gov.br/login>. Caso o munícipe tenha dificuldades para utilizar a plataforma online ou o uso de tecnologias, a consulta poderá ser feita presencialmente, no período da tarde (das 14h às 16h), sem a necessidade de agendamento.

I- Atendimento de registro de reclamação sobre problemas de consumo:

- O munícipe pode registrar sua reclamação remotamente por meio do site <http://procon.saocarlos.sp.gov.br>, ou agendar atendimento presencial. O agendamento pode ser feito por telefone, WhatsApp, presencialmente na recepção do Procon ou pelo site <https://cidadao.saocarlos.sp.gov.br/servicos/agendamentos>.
- No dia e horário marcados para o atendimento, será gerado um protocolo que poderá ser acompanhado pela plataforma <https://consumidor2.procon.sp.gov.br/login>.
- Caso o munícipe tenha dificuldades para utilizar a plataforma online ou em lidar com tecnologias, o acompanhamento poderá ser feito presencialmente no período da tarde (das 14h às 16h), sem necessidade de agendamento.

II- Atendimento de apoio para negociação de dívidas:

- O munícipe pode comparecer pessoalmente ao Procon, de segunda a sexta-feira, no horário das 14h às 16h, para atendimento por fila. Também é possível agendar o atendimento por telefone, WhatsApp, presencialmente na recepção do Procon ou pelo site <https://cidadao.saocarlos.sp.gov.br/servicos/agendamentos>.
- No dia e horário agendados, será gerado um protocolo que poderá ser acompanhado através da plataforma <https://consumidor2.procon.sp.gov.br/login>.
- Caso o munícipe tenha dificuldades para utilizar a plataforma online ou em lidar com tecnologias, o acompanhamento poderá ser feito presencialmente no período da tarde (das 14h às 16h), sem a necessidade de agendamento.

III- Atendimento de registro, encaminhamento e fiscalização de denúncias relacionadas ao descumprimento de normas que regulam o mercado de consumo:

- O munícipe poderá registrar sua denúncia remotamente, por meio do site <http://procon.saocarlos.sp.gov.br>, por telefone, ou ainda presencialmente, sem necessidade de agendamento. Após o registro, será gerado um protocolo, que poderá ser consultado por meio da plataforma <https://consumidor2.procon.sp.gov.br/login>.
- Caso o munícipe tenha dificuldades para utilizar a plataforma online ou o uso de tecnologias, a consulta poderá ser realizada presencialmente, no período da tarde (das 14h às 16h), sem a necessidade de agendamento.

4 – Informar a previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços.

Para a orientação sobre questões de consumo não há prazo estipulado, pois, uma vez prestada a orientação, o atendimento é encerrado.

I. Para o atendimento de registro de reclamação sobre problemas de consumo, após o registro da reclamação, a empresa tem um prazo de 10 dias para responder por meio da plataforma. Assim que a empresa fornece a resposta, a plataforma comunica o munícipe, via e-mail e SMS, para que ele acesse a resposta no prazo de até 10 dias e se manifeste na própria plataforma

(<https://consumidor2.procon.sp.gov.br/login>), utilizando sua conta gov.br para sinalizar se o problema foi resolvido ou não.

- Caso o munícipe não se manifeste, o protocolo será baixado automaticamente pelo sistema.
- Se o munícipe informar que a reclamação não foi resolvida nesse primeiro contato, será aberto um processo administrativo, com envio de nova notificação para a empresa, que terá novo prazo de 10 dias para responder. Através da plataforma, o munícipe terá novo prazo de 10 dias para se manifestar e informar se o problema foi solucionado.
- Se ele indicar que o problema não foi resolvido, o caso será encaminhado para análise técnica e verificação da possibilidade de agendar uma audiência de conciliação. O prazo máximo legal para a conclusão do processo administrativo é de 180 dias.

II. Para o atendimento de apoio à negociação de dívidas, após o registro do pedido de negociação, a empresa tem um prazo de 10 dias para responder via plataforma.

Assim que a empresa responde ao pedido, a plataforma comunica o munícipe via e-mail e SMS, para que ele acesse a resposta no prazo de até 10 dias e se manifeste na própria plataforma (<https://consumidor2.procon.sp.gov.br/login>), utilizando sua conta Gov.br para sinalizar se o problema foi resolvido ou não.

- Se o munícipe não se manifestar, o protocolo será baixado automaticamente pelo sistema.
- Caso o munícipe informe que a reclamação não foi resolvida no primeiro contato, será aberto um processo administrativo com envio de nova notificação à empresa, que terá 10 dias para responder. O munícipe terá novo prazo de 10 dias para se manifestar sobre a resolução do problema.
- Se ele indicar que o problema persiste, o caso será encaminhado para análise técnica e verificação da possibilidade de agendar uma audiência de conciliação. O prazo máximo legal para a conclusão do processo administrativo é de 180 dias.

III. Para o atendimento de registro, encaminhamento e fiscalização de denúncias relacionadas ao descumprimento de normas que regulam o mercado de consumo: o registro da denúncia é feito no ato, e a apuração ocorre conforme a demanda, mediante análise. Em alguns casos, o processo depende da disponibilidade de outros órgãos parceiros, como ANP, INMETRO, IPÊM, Vigilância Sanitária, entre outros. Portanto, não é possível estabelecer um prazo definido, nem acompanhar o andamento de forma precisa. O desfecho será divulgado oportunamente, sem a identificação do denunciante.

5 – Informar a forma de prestação dos serviços.

I. Atendimento de orientação sobre questões de consumo:

- Atendimento remoto (por telefone, WhatsApp ou e-mail) ou presencial, com o objetivo de esclarecer dúvidas e prestar orientações.

II. Atendimento de registro de reclamação sobre problemas de consumo:

- Atendimento remoto (via e-mail) ou presencial, mediante agendamento, para registro da reclamação e encaminhamento da demanda ao fornecedor reclamado.

Nesse caso, o contato com o fornecedor dar-se-á por e-mail ou carta, e o acompanhamento da demanda será feito por meio da plataforma Procon-SP Digital.

III. Atendimento de apoio para negociação de dívidas:

- Atendimento exclusivamente presencial, por ordem de chegada (“fila”) ou mediante agendamento, para registro da solicitação de negociação junto ao fornecedor credor. O contato com o fornecedor ocorrerá por e-mail ou carta, e o acompanhamento da demanda se dará pela plataforma Procon-SP Digital.

IV. Atendimento de registro, encaminhamento e fiscalização de denúncias relacionadas ao descumprimento de normas que regulam o mercado de consumo:

- Atendimento remoto (por telefone ou e-mail) e presencial (por ordem de chegada ou agendamento) para registro da denúncia, análise do caso e adoção das providências cabíveis. Nesse caso, o contato com o fornecedor pode ocorrer por e-mail, carta ou visita ao estabelecimento, e o comprovante da denúncia ficará disponível na plataforma Procon-SP Digital.

6 - Informar os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

As manifestações dos cidadãos relacionadas ao Departamento de Defesa do Consumidor (PROCON) poderão ser feitas por:

Telefone/WhatsApp: (16) 3419-4510

Email: procon@saocarlos.sp.gov.br

Presencialmente: Rua Rui Barbosa nº 1190, Centro.

Ouvidoria: cidadao.saocarlos.sp.gov.br

7 – Informar as prioridades de atendimento.

Assim como nos demais serviços públicos ofertados, a prioridade de atendimento ao público, **de acordo com a legislação vigente**, abrange os idosos com **80 anos ou mais** (Estatuto da Pessoa Idosa — Lei nº 10.741/2003, alterada pela Lei nº 13.466/2017) com prioridade sobre todos os demais, bem como pessoas com deficiência, idosos com **60 anos ou mais**, gestantes, lactantes, pessoas acompanhadas por crianças de colo e autistas (Lei Federal nº 10.048/2000 e suas alterações, como a Lei nº 14.626/2023).

8 – Informar a previsão de tempo de espera para atendimento

Para atendimento telefônico: não há tempo de espera.

Para atendimento presencial: em até 7 (sete) dias a partir da procura pelo agendamento.

9 – Informar os mecanismos de comunicação com os usuários.

Telefone/WhatsApp: (16) 3419-4510

E-mail: procon@saocarlos.sp.gov.br

Site: procon.saocarlos.sp.gov.br

Presencialmente: Rua Rui Barbosa nº 1190.

10 - Informar os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

As manifestações feitas pelo munícipe quanto aos serviços realizados pelo Procon são efetuadas por meio do **Serviço ao Cidadão**, no link <https://cidadao.saocarlos.sp.gov.br/>, na opção **Ouvidoria**. Após a manifestação do munícipe, a Ouvidoria encaminhará para a Secretaria de Justiça, que solicita esclarecimentos ao Procon.

Após resposta do Procon, a Secretaria de Justiça remete a resposta à Ouvidoria

11 - Informar os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

O munícipe pode acompanhar o andamento de sua reclamação através do sistema Procon-SP Digital, no endereço <https://consumidor2.procon.sp.gov.br/login>, utilizando sua conta do **gov.br** para acesso, por meio de dispositivo eletrônico (celular, tablet, notebook, computador etc.). Em caso de dificuldade no manuseio de dispositivos eletrônicos ou de acesso à plataforma/internet, é possível acompanhar presencialmente.

1- Informar os serviços efetivamente oferecidos pela Secretaria.

- 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;
- Encaminhar e receber requerimentos, indicações, moções e outros assuntos correlatos à Câmara Municipal, entre outras atividades.

2- Informar os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços.

Todos os documentos são encaminhados pelo Legislativo.

3- Informar as principais etapas para o processamento dos serviços.

Requerimentos: protocolar o recebimento, digitalizar, planilhar, oficiar e encaminhar os requerimentos às secretarias, com prazo para resposta em face da Prefeitura ter prazo máximo de 15 dias para entregar as respostas ao Legislativo.

Indicações: protocolar o recebimento, planilhar e encaminhar as secretarias, neste caso não temos prazo pra resposta ao Legislativo.

Projeto de Lei aprovados pelo Legislativos, receber o processo e encaminhar à PGM para manifestar quanto a sanção ou veto, após; encaminhar à SMGPIG para publicação da decisão do Exmo Sr. Prefeito.

Projeto de Lei elaborado pelo executivo, encaminhar ao Legislativo para aprovação.

4- Informar a previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços.

Requerimentos - 15 dias

Projetos de Lei aprovados pelo legislativo - 15 dias

Projetos de Lei do executivo - imediato

5- Informar a forma de prestação dos serviços.

O trabalho nesta secretaria está sendo feito de forma digital.

6- Informar os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Prefeitura Municipal de São Carlos - Ouvidoria

7- Informar as prioridades de atendimento.

Todos os serviços prestados por esta secretaria são executados imediatamente.

8- Informar a previsão de tempo de espera para atendimento.

Não se aplica.

9- Informar os mecanismos de comunicação com os usuários.

Rua Episcopal, 1575-4º andar

relacoeslegislativas@saocarlos.sp.gov.br

fone (16) 3362-1014 ou 1018

10- Informar os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

Prefeitura Municipal de São Carlos - Ouvidoria

11 Informar os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

Prefeitura Municipal de São Carlos - Ouvidoria

1 – Informar os serviços efetivamente oferecidos pela Secretaria

- Consultas médicas (clínicas e especialidades)
- Consultas e procedimentos de enfermagem
- Consultas e atendimentos multiprofissionais
- Consultas e procedimentos odontológicos
- Exames médicos e odontológicos (oferta e realização)
- Dispensação de medicamentos
- Vacinação

Locais de Atendimento:

I - Cuidado Ambulatorial

- UBS (Unidades Básicas de Saúde)
- USF (Unidades de Saúde da Família)
- Farmácias na Unidades de Saúde

II - Cuidado Especializado

- CEO (Centro de Especialidades Odontológicas)
- CEME (Centro Municipal de Especialidades)
- CAIC (Centro de Atendimento à Infecções Crônicas)
- Vigilância Epidemiológica
- Ambulatório Oncológico
- Ambulatório Materno Infantil Intermediário
- Ambulatório de Feridas Complexas e Ostomias
- Farmácia de Alto Custo
- CAPS (Centros de Atendimento Psicossocial)
- PAVAS (Programa Atendimento às Vítimas de Abuso Sexual)

III - Cuidado Hospitalar

Atendimento voltado a **situações de urgência e emergência**, com possibilidade de internação e suporte intensivo.

Serviços Oferecidos:

- Consultas médias e odontológicas e exames em urgência/emergência
- Internações hospitalares
- Transporte de pacientes acamados para consultas/exames
- Transporte para tratamentos contínuos (hemodiálise, quimioterapia, radioterapia)

Locais de Atendimento:

- UPA (Unidades de Pronto Atendimento)
- SAMU (Serviço de Atendimento Móvel de Urgência)
- SITS (Serviço Integrado de Transporte Sanitário)

Observação: O cuidado hospitalar deve ser procurado **em casos de risco à vida ou sofrimento agudo**.

IV - Serviços Complementares da Secretaria Municipal de Saúde

Ações administrativas e de suporte à rede de saúde.

Atividades Desenvolvidas:

- Transporte de pacientes para tratamento em outros municípios
- Encaminhamento para hospitais credenciados fora do município
- Organização da fila e agendamento de cirurgias eletivas
- Cadastro de estabelecimentos e profissionais da área da saúde
- Vigilância Epidemiológica:
 - Armazenamento/distribuição de vacinas;
 - Administração de vacinas;
 - Coletar e analisar dados sobre casos de doenças e agravos a saúde;
 - Detectar surtos e epidemias;
 - Monitorar a ocorrência de doenças de notificação compulsória;
 - Orientar ações de controle de doenças;
 - Campanhas de vacinação e programas de saúde.
- Vigilância Sanitária:
 - Fiscalização e regulamentação;
 - Controle da qualidade de produtos e serviços;
 - Prevenção de riscos à saúde;
 - Educação e orientação;
 - Proteção da coletividade na prevenção de surtos e epidemias e situações que possam comprometer a saúde pública;
 - Emissão de alvarás sanitários.
- Unidade Controle de Zoonoses e Endemias
 - Controle de zoonoses
 - Controle de vetor e endemias
 - Vigilância e monitoramento de casos suspeitos e áreas de risco
 - Educação em saúde
 - Ações integradas, fortalecendo a prevenção
 - Apoio em emergências sanitárias.

2 – Informar os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços.

Acesso aos Serviços de Saúde no Cuidado Ambulatorial

1. Consultas Médicas (Ambulatorial e Especialidade)

Requisitos:

- Estar cadastrado em uma UBS ou USF do município;
- Ser residente do município.

Documentos Necessários:

- Cartão SUS;
- Documento de identificação com foto;
- Comprovante de residência atualizado.

Formas de Acesso:

- Agendamento presencial na recepção da UBS/USF;
- Encaminhamento da Atenção Básica para especialidades via sistema de regulação.

2. Atendimentos e Procedimentos de Enfermagem

Exemplos: curativos, dados antropométricos, aferição de pressão, glicemia, administração de medicamentos, soroterapia, retirada de pontos, sondagens vesicais, sondagem gástricas dentre outros.

Requisitos:

- Demanda espontânea ou encaminhamento ou prescrição médica/enfermagem

Documentos Necessários:

- Cartão SUS;
- Documento de identificação com foto.

Formas de Acesso:

- Atendimento por livre demanda ou agendado nas UBSs e USFs;

3. Consultas e Procedimentos Odontológicos

Requisitos:

- Estar vinculado a uma UBS/USF ou ser encaminhado para CEO.

Documentos Necessários:

- Cartão SUS;
- Documento de identificação com foto;
- Comprovante de residência.

Formas de Acesso:

- Agendamento na recepção da UBS/USF;
- Encaminhamento ao Centro de Especialidades Odontológicas (CEO), quando necessário.

4. Exames Médicos (Ofertados e Realizados na Rede Municipal)

Requisitos:

- Solicitação médica (SUS) realizada por profissional da rede municipal

Documentos Necessários:

- Cartão SUS;
- Documento de identificação com foto;
- Guia de solicitação médica.

Formas de Acesso:

- Encaminhamento via sistema de regulação;
- Agendamento com retorno para retirada de guias, quando aplicável.

5. Dispensação de Medicamentos

Locais: Farmácias nas UBSs e Farmácia de Alto Custo

Requisitos:

- Receita emitida por profissional do SUS;
- Para medicamentos de alto custo, seguir protocolo estadual.

Documentos Necessários:

- Cartão SUS;
- Documento de identificação com foto;
- Receita válida (com data dentro do prazo estipulado);
- Laudo médico (para alto custo).

Formas de Acesso:

- Comparecer à farmácia da UBS com receita;
- Para medicamentos especializados: comparecer à Farmácia de Alto Custo com toda a documentação exigida.

6. Vacinação

Requisitos:

- Atender aos critérios da faixa etária ou grupo prioritário conforme calendário vacinal nacional

Documentos Necessários:

- Cartão SUS;
- Documento de identificação com foto;
- Carteira de vacinação (quando disponível).

Formas de Acesso:

- Comparecer à UBS nos dias e horários de vacinação;
- Em campanhas, também há postos volantes e ações em escolas/comunidades.

3 – Informar as principais etapas para o processamento dos serviços.

1. Consultas Médicas (Ambulatorial e Especializada)

Etapas:

- Procura da UBS/USF de referência.
- Acolhimento e cadastro (ou atualização de dados).
- Avaliação pela equipe de enfermagem ou médica.
- Agendamento da consulta conforme disponibilidade.
 - Se for especialidade, encaminhamento via sistema de regulação (SISREG ou equivalente).
- Atendimento médico.
- Registro do atendimento no prontuário eletrônico.
- Encaminhamentos complementares (exames, medicamentos, retorno, etc.).

2. atendimentos e Procedimentos de Enfermagem

Etapas:

- Demanda espontânea ou agendada na UBS/USF.
- Acolhimento pela equipe de enfermagem.
- Realização do procedimento (curativo, aferição de sinais, coleta de exame, etc.).
- Registro no prontuário.
- Encaminhamento para consulta médica, se necessário.

3. Consultas e Procedimentos Odontológicos

Etapas:

- Procura da UBS/USF ou CEO (se referenciado).
- Acolhimento e triagem odontológica.
- Agendamento da consulta conforme disponibilidade.
- Atendimento odontológico.
- Registro no prontuário.
- Encaminhamentos (exodontia, prótese, especialidades, retorno, etc.).

4. Oferta e Realização de Exames Médicos

Etapas:

- Solicitação médica emitida por profissional da rede SUS.
- Encaminhamento ao setor de regulação de exames.
- Inserção da solicitação no sistema (regulação).
- Agendamento conforme prioridade clínica e disponibilidade.
- Realização do exame no local designado.
- Entrega dos resultados à UBS.
- Marcação de retorno médico para avaliação do resultado.

5. Dispensação de Medicamentos

Etapas (Unidades de Saúde ou Farmácia de Alto Custo):

- Apresentação de receita médica válida (SUS).
- Conferência de dados do paciente e da prescrição.
- Verificação da disponibilidade do medicamento.
- Entrega do medicamento.
- Registro no sistema de farmácia.
- Para medicamentos de alto custo:
 - Entrega de laudos, exames e formulários conforme protocolo estadual.
 - Avaliação técnica e deferimento pela DRS (Diretoria Regional de Saúde).
 - Agendamento de retirada periódica.

6. Vacinação

Etapas (Qualquer unidade de saúde ambulatorial)

- Verificação de elegibilidade conforme calendário vacinal ou campanha.
- Documento de identificação com foto e carteira de vacinação.
- Aplicação da vacina.
- Registro no sistema nacional de vacinação (SI-PNI).

Encaminhamentos e Regulação

Para **especialidades médicas, exames de média e alta complexidade** ou serviços especializados, os casos passam por:

- Avaliação inicial na UBS.
- Inserção da solicitação no sistema de regulação (quando aplicável).
- Classificação da prioridade clínica.
- Aguardar disponibilidade de vaga na rede própria ou conveniada.
- Confirmação de agendamento e informação ao paciente.

4 – Informar a previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços.

A Secretaria Municipal de Saúde de São Carlos informa que, devido à complexidade da rede, à variabilidade da demanda e à limitação de recursos humanos e materiais, não é possível estipular prazos máximos fixos para o atendimento dos serviços ambulatoriais.

Cada serviço segue **fluxos regulatórios, protocolos clínicos e critérios de prioridade**, especialmente em situações de maior gravidade.

1. Consultas Médicas (Ambulatorial e Especializada)

Prazo: Não é possível estipular prazo máximo. **Observação:**

- A consulta clínica geral pode ter maior disponibilidade nas UBS/USF.

- Consultas especializadas dependem de regulação e oferta de vagas na rede (demanda reprimida em diversas áreas).
- Casos urgentes têm prioridade.

2. Atendimentos e Procedimentos de Enfermagem

Prazo: Geralmente realizados no mesmo dia ou em curto prazo, conforme avaliação de necessidade. **Observação:**

- Demandas simples (curativos, aferições, administração de medicamentos) costumam ter maior agilidade.
- Em caso de sobrecarga da unidade, pode haver agendamento.

3. Consultas e Procedimentos Odontológicos

Prazo: Varia conforme a unidade e tipo de atendimento (básico ou especializado). **Observação:**

- Casos de urgência odontológica são atendidos com prioridade.
- Procedimentos eletivos podem aguardar vaga, conforme demanda.

4. Oferta e Realização de Exames Médicos

Prazo: Não é possível estipular prazo máximo. **Observação:**

- Exames simples (laboratoriais) costumam ter maior rotatividade.
- Exames de imagem e alta complexidade dependem da disponibilidade da rede própria ou conveniada.
- Casos prioritários (oncologia, gestação de alto risco, etc.) são regulados com urgência.

5. Dispensação de Medicamentos

Prazo: Imediato, desde que haja disponibilidade em estoque e a documentação esteja correta.

Observação:

- Medicamentos de alto custo seguem fluxo específico de análise documental pela Secretaria e/ou pela DRS.
- Nesse caso, o prazo depende da avaliação técnica do Estado e não pode ser garantido pelo município.

6. Vacinação

Prazo: Imediato, conforme calendário vacinal e disponibilidade de doses. **Observação:**

- Em períodos de campanha, o acesso é ampliado;
- Em caso de falta de doses (por distribuição estadual/federal), o atendimento é reorganizado.

Importante Ressaltar:

- Todos os atendimentos passam por **avaliação de risco/prioridade clínica**, garantindo que **casos graves ou que envolvam risco à vida sejam atendidos com celeridade;**

- A **demanda reprimida** é monitorada constantemente e esforços são feitos para ampliar a oferta de serviços, inclusive com encaminhamentos para hospitais credenciados fora do município.

5 – Informar a forma de prestação dos serviços.

1. Consultas Médicas (Ambulatorial e Especializada)

Forma de Prestação:

- Atendimento presencial individual, em consultório, realizado por médico clínico geral ou especialista;
- Pode ser demanda espontânea (em UBS/USF) ou agendada previamente;
- Consultas especializadas ocorrem mediante **encaminhamento médico e regulação interna**, priorizando casos mais urgentes;
- Atendimento registrado no prontuário eletrônico do paciente (e-SUS AB ou similar).

Locais de atendimento:

- UBS (Unidade Básica de Saúde);
- USF (Unidade de Saúde da Família);
- CEME (Centro Municipal de Especialidades);
- Outras unidades especializadas conforme o caso.

2. atendimentos e Procedimentos de Enfermagem

Forma de Prestação:

- Atendimento presencial, realizado por técnico ou enfermeiro;
- Pode ser em livre demanda ou com agendamento;
- Envolve procedimentos como aferição de pressão, curativos, aplicação de medicamentos injetáveis, orientações de saúde, entre outros.

Locais de atendimento:

- UBS/USF;
- Ambulatórios especializados (quando necessário).

3. Consultas e Procedimentos Odontológicos

Forma de Prestação:

- Atendimento presencial em consultório odontológico;
- Inclui avaliação, procedimentos preventivos, restaurações, extrações e encaminhamentos para especialidades;
- Casos urgentes têm prioridade; procedimentos eletivos seguem fila de espera por agendamento.

Locais de atendimento:

- UBS/USF (atenção básica);
- CEO (Centro de Especialidades Odontológicas).

4. Oferta e Realização de Exames Médicos

Forma de Prestação:

- Exames laboratoriais e de imagem são realizados em unidades da própria rede ou em clínicas credenciadas;
- A solicitação parte de consulta médica com profissional do SUS;
- O exame pode ser realizado de forma presencial (coleta de sangue, raio-X, ultrassonografia etc.);
- Resultados ficam disponíveis na unidade solicitante ou via sistema, quando disponível.

Locais de atendimento:

- Laboratórios conveniados;
- UBS/USF (coletas básicas);
- Unidades especializadas e clínicas credenciadas.

5. Dispensação de Medicamentos

Forma de Prestação:

- Entrega presencial de medicamentos ao paciente ou responsável, mediante apresentação de receita válida;
- Farmacêutico ou auxiliar realiza conferência de documentos e fornece orientações de uso;
- Para medicamentos de alto custo, há análise técnica prévia e liberação condicionada à aprovação da documentação, conforme protocolo Estadual.

Locais de atendimento:

- Farmácias Nas Unidades de Saúde;
- Farmácia de Alto Custo.

6. Vacinação

Forma de Prestação:

- Aplicação presencial de vacinas conforme o calendário nacional de imunizações;
- Atendimento por livre demanda em dias específicos, ou durante campanhas de vacinação;
- Registro manual e/ou digital no sistema de vacinação (SI-PNI);
- Equipes volantes atuam em campanhas e ações em escolas, comunidades e áreas rurais.

Locais de atendimento:

- UBS/USF;
- Postos volantes durante campanhas;
- Unidades específicas de vacinação (quando organizadas).

Resumo Geral – Forma de Prestação por Tipo de Serviço

Serviço	Forma de Prestação	Tipo de Atendimento
Consultas Médicas	Presencial, nos serviços de saúde	Agendado ou demanda espontânea
Atendimento de Enfermagem	Presencial, nos serviços de saúde	Demanda espontânea ou agendada
Atendimento Odontológico	Presencial nos serviços de saúde	Agendado ou urgência
Exames Médicos	Presencial em laboratório ou clínica	Agendado via regulação
Dispensação de Medicamentos	Presencial nos serviços de saúde e alto custo	Imediato, com receita válida
Vacinação	Presencial em sala de vacina, nos serviços de saúde	Livre demanda ou campanha

6 - Informar os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Ouvidoria Municipal de Saúde – Portal do Cidadão

Acesse: <https://cidadao.saocarlos.sp.gov.br>

Tipos de Manifestação que podem ser registradas:

- Reclamações sobre atendimento;
- Sugestões de melhoria;
- Elogios;
- Solicitações de informação;
- Denúncias.

Como registrar a manifestação:

1. Acesse o link: <https://cidadao.saocarlos.sp.gov.br>
2. Clique em “**Registrar Manifestação**”.
3. Escolha o tipo de manifestação e o assunto relacionado à **Saúde**.
4. Preencha os dados solicitados e descreva o ocorrido com clareza.
5. Anexe documentos ou provas, se houver.
6. Acompanhe o andamento com o número de protocolo gerado.

7 – Informar as prioridades de atendimento.

1. Critérios Gerais de Prioridade (Todos os Serviços)

Os seguintes grupos têm prioridade **transversal** nos serviços de saúde:

- Gestantes;
- Crianças de 0 a 5 anos;
- Idosos (60 anos ou mais);
- Pessoas com deficiência;
- Pessoas com transtornos mentais graves;
- Portadores de doenças crônicas ou com comorbidades;
- Pessoas em situação de vulnerabilidade social;

- Pacientes acamados ou com mobilidade reduzida;
- Casos suspeitos de doenças infectocontagiosas;
- Casos com risco iminente de agravamento ou morte (urgência/emergência).

2. Consultas Médicas (Ambulatorial e Especializada)

Prioridades:

- Casos com risco clínico evidente;
- Gestantes e crianças;
- Doenças crônicas descompensadas;
- Pacientes com laudo de prioridade emitido por profissional da rede.

Demais casos são organizados em fila de espera por ordem de solicitação e critério clínico.

3. Atendimento de Enfermagem

Prioridades:

- Situações de urgência (ex.: pressão alta, febre alta, sangramentos);
- Acompanhamento de gestantes, hipertensos, diabéticos;
- Aplicações de medicamentos com horário controlado;
- Atendimento domiciliar para pacientes restritos ao leito (quando disponível).

4. Atendimento Odontológico

Prioridades:

- Urgências (dor aguda, infecções, trauma);
- Crianças e gestantes (programas preventivos);
- Pacientes com necessidades especiais;
- Casos com indicação de tratamento continuado.

5. Exames Médicos

Prioridades:

- Pacientes oncológicos ou em investigação de câncer;
- Gestantes (pré-natal);
- Urgências clínicas conforme solicitação médica;
- Casos em que o resultado do exame define continuidade ou início de tratamento.

6. Dispensação de Medicamentos

Prioridades:

- Pacientes em uso contínuo de medicamentos essenciais;
- Casos de risco de descompensação clínica;
- Atendimento preferencial a idosos, gestantes, pessoas com deficiência e pacientes crônicos.

7. Vacinação

Prioridades:

- Grupos prioritários definidos em cada campanha (ex.: idosos, profissionais da saúde, crianças);
- Crianças em idade de completar o esquema vacinal;
- Gestantes e puérperas;
- Em campanhas de vacinação: filas organizadas com prioridade a idosos e pessoas com deficiência.

Observação Importante:

Todas as unidades de saúde realizam **acolhimento com avaliação de risco e vulnerabilidade**, conforme diretrizes da Política Nacional de Humanização. Isso significa que:

- A **ordem de chegada pode ser modificada** em função da **prioridade clínica ou social do paciente**.
- **Casos graves e urgentes são atendidos primeiro**, mesmo que cheguem depois de outros pacientes.

8 – Informar a previsão de tempo de espera para atendimento.

Previsão de Tempo de Espera para Atendimento – Serviços de Saúde Ambulatorial

A Secretaria Municipal de Saúde de São Carlos informa que, devido à complexidade da rede pública de saúde, à alta demanda e à necessidade de priorização de casos urgentes, não é possível estabelecer um tempo de espera fixo ou garantido para os atendimentos.

Cada atendimento é regulado com base em **critérios clínicos, disponibilidade de agenda e capacidade instalada de cada unidade**.

Abaixo, detalhamos por serviço:

1. Consultas Médicas (Ambulatorial e Especializada)

Previsão de tempo de espera: Não é possível determinar.

Motivos:

- As agendas variam por unidade e especialidade.
- Consultas especializadas dependem de vagas reguladas e podem ter fila de espera.
- Casos urgentes ou prioritários são atendidos mais rapidamente.

2. Atendimentos e Procedimentos de Enfermagem

Previsão de tempo de espera: Não é possível determinar com precisão.

Motivos:

- Alguns procedimentos são realizados por livre demanda e atendidos conforme ordem de chegada ou gravidade.
- A disponibilidade depende da rotina da unidade e da equipe de enfermagem.

3. Consultas e Procedimentos Odontológicos

Previsão de tempo de espera: Não é possível determinar.

Motivos:

- Urgências odontológicas são atendidas com prioridade.
- Atendimentos eletivos dependem da agenda da unidade e da fila de espera.

4. Exames Médicos

Previsão de tempo de espera: Não é possível determinar.

Motivos:

- Exames são agendados conforme a disponibilidade da rede própria ou conveniada.
- Exames de alta complexidade geralmente apresentam maior tempo de espera.
- Casos prioritários (ex.: oncológicos, gestantes) têm preferência.

5. Dispensação de Medicamentos

Previsão de tempo de espera: Atendimento imediato, desde que o medicamento esteja disponível em estoque e a documentação esteja correta.

Observação:

- Em períodos de alta demanda, pode haver pequena fila de espera, mas o atendimento é contínuo.

6. Vacinação

Previsão de tempo de espera: Atendimento no mesmo dia, em dias e horários estabelecidos pela unidade.

Observação:

- Durante campanhas de vacinação, o tempo de espera pode variar conforme a procura.

Importante Ressaltar:

- Todas as unidades seguem a Política Nacional de Humanização do SUS, com **acolhimento e escuta qualificada**.
- O tempo de espera pode variar **significativamente entre unidades, horários, dias da semana e tipo de serviço**.
- **Casos graves e prioritários são atendidos com maior rapidez**, independentemente da ordem de chegada.

9 – Informar os mecanismos de comunicação com os usuários.

Cada unidade de saúde disponibiliza **atendimento presencial, telefônico** e, em alguns casos, **WhatsApp** para contato direto com os usuários.

Órgãos Administrativos e Serviços Centrais

Unidade	Endereço	Telefone
Secretaria Municipal de Saúde	Av. São Carlos, 991	(16) 3362-1350
Farmácia de Alto Custo e Judicial	Rua José Bonifácio, 893	(16) 3362-1350
TFD – Remoção	Av. São Carlos, 991	(16) 99646-8758 (WhatsApp)

Unidades Básicas e de Saúde da Família (UBS / USF)

NÚCLEO 1

Unidade	Endereço	Telefone
UBS Cidade Aracy	Rua Sebastião Lemos, 426	3366-1444 / 3375-6700
USF Antenor Garcia – Equipe I	Rua Tetracampeonato, 950	3375-5220
USF Antenor Garcia – Equipe II	Rua Tetracampeonato, 950	3366-8016 / 3375-5220
USF Aracy – Equipe I	Rua Hilário Martins Dias, s/n	3375-5065
USF Aracy – Equipe II	Rua Maria das Graças Tagliatela de Custódio, 117	3366-4935
USF José Fernando Petrilli	Rua Antonio das Graças Generoso, 355	3375-6783
USF Presidente Collor	Rua Maria das Graças Tagliatela de Custódio, 107	3375-6536
USF Jd. Zavaglia	Rua Dep. Antonio Donato, 340	3366-6030
UBS Vida Nova São Carlos	Não informado	Telefone não informado

NÚCLEO 2

Unidade	Endereço	Telefone
UBS Redenção	Rua Des. Julio de Faria, 1700	3371-1327 / 3374-2335
UBS Botafogo	Av. José Pereira Lopes, 1650	3364-2220 / 3307-4959
USF Jd. São Carlos	Rua 13 de Maio, 1173	3371-5259
UBS Cruzeiro do Sul	Rua Basílio Dibbo, 1055	3375-3433 / 3375-5581
UBS Vila Isabel	Rua Vicente de Carvalho, 566	3368-1516
UBS Azulville	Av. Madre Marie Blanche, 1021	3368-1110 / 3368-3457
USF CDHU	Rua da Paz, s/n	3368-2601
USF Cruzeiro – Equipes I e II	Rua Basílio Dibbo, 1080	3366-2355

NÚCLEO 3

Unidade	Endereço	Telefone
UBS São José	Av. Araraquara, 1199	3361-4675 / 3306-8738 / 3306-8373 / 3361-7236
UBS Vila Nery	Rua da Imprensa, 410	3371-5806
USF Itamaraty	Av. João de Lourenço, 40	3371-8039 / 3307-4829
USF São Carlos VIII	Rua Cap. Luiz Brandão, s/n	3374-1117 / 3374-1111
USF São Rafael	Av. João de Lourenço, 40	3374-8039 / 3374-1060

USF Astolpho	Av. Aurélio Cattani, 445	3307-1378
USF Jd. Munique	Av. Aurélio Cattani, 445	3376-3112
USF Água Vermelha	Rua Bela Cintra, 5	3378-3355
USF Santa Eudóxia	Rua Cristóvão Martinelli, s/n	3379-1154

NÚCLEO 4

Unidade	Endereço	Telefone
UBS Santa Felícia	Rua Joaquim Augusto R. de Souza, 1430	3371-2984 / 3307-3585 / 3501-1560
UBS Santa Paula	Rua Luis Saia, 44	3371-3089
UBS Parque Delta	Rua Pedro Cavarette, 151	3361-4677 / 3361-7494
USF Jd. Guanabara	Rua Rio Araguaia, 750	3501-0314
USF Jockey Club	Rua Rio Araguaia, 750	3361-4600
USF Romeu Tortorelli	Rua Leonardo C. de Arruda Botelho, 52	3376-1700
USF Santa Angelina	Av. Dr. Gildeney Carreri, 391	3374-9141
USF Arnon de Mello	Av. Dr. Gildeney Carreri, 391	3374-1617

Ambulatório Materno Infantil Intermediário

Unidade	Endereço	Telefone
Amb. Materno Infantil	Av. São Carlos, 947	99651-0401

Especialidades e Ambulatório de Feridas (DGAE)

Unidade	Endereço	Telefone
CEME	Rua Amadeu Amaral, 555	3368-5151 / 3368-5593 / 3368-5242
Ambulatório Oncológico	Rua Paulino Botelho, 861 e 865	3368-4833
Ambulatório de Feridas	Rua Amadeu Amaral, 555	3368-5151 / 3368-5593 / 3368-5242
PAVAS	Rua Amadeu Amaral, 555	3368-5151 / 3368-5593 / 3368-5242
CEO (Odontologia)	Rua Nove de Julho, 1599 e 1615	3374-6848

Centros de Atenção Psicossocial (CAPS)

Unidade	Endereço	Telefone
CAPS AD	Rua Herbet de Souza, 111	3307-8368 / 3374-2264 (WhatsApp)
CAPS II	Rua São Sebastião, 3002	3372-3111 / 3374-7217
CAPS IJ	Rua Nove de Julho, 1600	3376-1355 / 3374-1437

Vigilância e Zoonoses (DVS)

Unidade	Endereço	Telefone
Vigilância Epidemiológica (VIGEP)	Rua Conde do Pinhal, 2161	3307-7405 / 3307-7282
Vigilância Sanitária (VISAN)	Rua Tiradentes, 821	3376-6073
CAIC (Infecções Crônicas)	Rua Conde do Pinhal, 2161	3419-8240
UCZE (Zoonoses e Endemias)	Av. Dr. Carlos Botelho, 3469	3307-7405

Serviços de Urgência e Emergência (DGCH)

Unidade	Endereço	Telefone
UPA Vila Prado	Av. Grécia, 229	3371-2100
UPA Santa Felícia	Rua João Navarro Siquerolli, s/n	3374-2165
UPA Aracy	Rua Sebastião Lemos, 426	3375-5133
SITS	Rua Totó Leite, 99	3374-1711 / 3415-4298
SAMU	Av. Luís Augusto de Oliveira, 500	3306-8973

10 - Informar os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

Ouvidoria Municipal de Saúde – Portal do Cidadão

Acesse: <https://cidadao.saocarlos.sp.gov.br>

Tipos de Manifestação que podem ser registradas:

- Reclamações sobre atendimento
- Sugestões de melhoria
- Elogios
- Solicitações de informação
- Denúncias

Como registrar a manifestação:

7. Acesse o link: <https://cidadao.saocarlos.sp.gov.br>

8. Clique em “**Registrar Manifestação**”.

9. Escolha o tipo de manifestação e o assunto relacionado à **Saúde**.

10. Preencha os dados solicitados e descreva o ocorrido com clareza.

11. Anexe documentos ou provas, se houver.

12. Acompanhe o andamento com o número de protocolo gerado.

11 - Informar os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

Presencialmente - Secretaria Municipal de Saúde - Av. São Carlos, 991

Por telefone - (16) 3362-1350 ou e-mail - saude@saocarlos.sp.gov.br

1 – Informar os serviços efetivamente oferecidos pela Secretaria.

1.1 - Solicitação de liberação de veículos apreendidos por infração de trânsito.

1.2 - Protocolo de demandas referente a infrações de trânsito:

- Indicação de condutor infrator
- Defesa Prévia
- Recursos Administrativos
- Desconto 40% SNE

1.3 - Solicitação de credencial de estacionamento em vaga especial.

- Idoso
- Portador de necessidades especiais.

1.4 - Solicitação de estudo técnico, referente a mobilidade urbana, incluindo, por exemplo: redutor de velocidade, sinalização, alteração do sentido de vias, sugestões de mobilidade, entre outros.

1.5 - Coordenar o Sistema de videomonitoramento do município de São Carlos, captando, armazenando e fornecendo imagens de interesse na segurança pública.

1.6 - Ouvidoria Geral da Guarda Municipal: Recebimento de reclamações, denúncias, críticas, sugestões, elogios, pedidos de informações e de providências relacionados à conduta dos servidores e as atividades desenvolvidas pela Guarda Municipal.

1.7 – Serviços da Guarda Municipal:

1.7.1 - Policiamento com Veículos;

1.7.2 - Monitoramento de áreas públicas (videomonitoramento);

1.7.3 - Intervenções em situações de risco (crimes em andamento, situações de risco à vida);

1.7.4 - Serviços de apoio de segurança em eventos público (festivals, shows, eventos esportivos);

1.7.5 - Serviços de fiscalização e operação de trânsito (acidentes, travessia escolar, controle de tráfego em geral);

1.8 – Serviços prestados pela Junta Militar:

1.8.1 - Alistamento Militar - O alistamento militar é o processo obrigatório para todos os homens brasileiros ao completarem 18 anos, conforme previsto na Lei do Serviço Militar (Lei nº 4.375/1964).

1.8.2 - Emissão de 2ª via de Certificados e documentos militares - A emissão de segunda via de documentos militares é um serviço disponível para cidadãos que perderam, danificaram, tiveram extraviados ou destruídos seus documentos relacionados ao serviço militar obrigatório.

1.8.3 - Atestados de desobrigação - É o documento emitido pela Junta de Serviço Militar que comprova que o cidadão NÃO está mais obrigado a prestar o serviço militar obrigatório — geralmente porque atingiu determinada idade ou cumpriu outras exigências legais.

1.9 – Serviços prestados pelo Departamento de Transportes:

1.9.1 - Solicitação de estudo técnico, referente a mobilidade urbana das linhas de transporte coletivo urbano;

1.9.2 - Solicitação de estudo técnico, referente a pontos de ônibus do transporte coletivo urbano;

1.9.3 - Gerenciar e fiscalizar o transporte coletivo urbano, realizando o planejamento, regulamentação, análise e aprovação de projetos que se referem ao transporte coletivo urbano, pontos de ônibus e terminais;

1.9.4 - Renovação Alvará atividade Táxi;

1.9.5 - Renovação Transporte Escolar;

1.10 - Coordena ações de prevenção, mitigação, preparação, resposta e recuperação para desastres, visando proteger a vida, o patrimônio e a segurança da população.

2 – Informar os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços.

2.1 - LIBERAÇÃO DE VEÍCULOS APREENDIDOS POR INFRAÇÃO DE TRÂNSITO: Solicitação feita exclusivamente pelo canal cidadão, o qual deverá anexar a seguinte documentação:

2.1.1 - PESSOA FÍSICA RETIRADO PELO PROPRIETÁRIO:

I) Documento de Identificação Pessoal do Proprietário do Veículo (Frente e Verso);

II) Comprovante de Recolhimento ou Remoção (CCR);

III) CRLV Exercício Vigente.

2.1.2 - VEÍCULO DE PESSOA FÍSICA, RETIRADO POR PROCURADOR:

I) Documento de Identificação Pessoal do Proprietário do Veículo (Frente e Verso);

II) Comprovante de Recolhimento ou Remoção (CCR);

III) CRLV Exercício Vigente;

IV) Documento de Identificação Pessoal do Procurador do Proprietário do Veículo (Frente e Verso);

V) Procuração específica que deverá conter a descrição do serviço a ser realizado e a identificação do veículo (marca, modelo e placa), por instrumento público (vigente) ou particular (com reconhecimento de firma por autenticidade).

2.1.3 - VEÍCULO EM PROCESSO DE TRANSFERENCIA DE PROPRIEDADE DE PESSOA FÍSICA E DOCUMENTO DO VEÍCULO ASSINADO POR PROCURADOR:

I) Documento de Identificação Pessoal do Proprietário do Veículo (Frente e Verso)

II) Comprovante de Recolhimento ou Remoção (CCR)

III) CRLV Exercício Vigente

IV) Comprovante de Pagamento de Taxa de Transferência

V) Documento de identificação pessoal do procurador responsável pela assinatura (frente e verso)

VI) Procuração por instrumento público (vigente) com poderes específicos (descrição do serviço a ser realizado) ou por instrumento particular com poderes específicos (descrição do serviço a ser realizado), a identificação do veículo (placa ou chassi), e o reconhecimento de firma por autenticidade.

2.1.4 - VEÍCULO DE PESSOA FÍSICA, RETIRADO POR TERCEIRO E PROPRIETÁRIO FALECIDO:

I) Documento de Identificação Pessoal do Proprietário do Veículo (Frente e Verso)

II) Comprovante de Recolhimento ou Remoção (CCR)

III) CRLV Exercício Vigente

IV) Documento de Identificação Pessoal do solicitante

V) Documento de comprovação de estado civil / herdeiro / testamenteiro / Pessoa de confiança do Juiz (certidão de casamento / união estável, RG / certidão de nascimento, documentação de comprovação de Testamenteiro, Documento de nomeação do juiz)

VI) Certidão de óbito

2.1.5 - VEÍCULO EM PROCESSO DE TRANSFERENCIA DE PROPRIEDADE DE PESSOA FÍSICA:

I) Documento de Identificação Pessoal do Proprietário do Veículo (Frente e Verso);

II) Comprovante de Recolhimento ou Remoção (CCR);

III) CRLV Exercício Vigente;

IV) ATPV-e ou CRV (frente e verso).

2.1.6 - VEÍCULO DE PESSOA JURIDICA:

I) Documento de Identificação Pessoal do Proprietário do Veículo (Frente e Verso);

II) Comprovante de Recolhimento ou Remoção (CCR);

III) CRLV Exercício Vigente;

IV) Documento de identificação do proprietário da empresa (Frente e Verso);

V) Contrato Social ou documento de equivalente de criação de pessoa jurídica.

2.1.7 - VEÍCULO DE PESSOA JURIDICA RETIRADO PELO PROCURADOR

I) Documento de Identificação Pessoal do Proprietário do Veículo (Frente e Verso);

II) Comprovante de Recolhimento ou Remoção (CCR);

III) CRLV Exercício Vigente;

IV) Documento de Identificação Pessoal do Proprietário da Empresa (Frente e Verso);

V) Contrato Social ou documento de equivalente de criação de pessoa jurídica;

VI) Documento de Identificação Pessoal do Procurador do Proprietário do Veículo (Frente e Verso);

VII) Procuração específica que deverá conter a descrição do serviço a ser realizado e a identificação do veículo (marca, modelo e placa), por instrumento público (vigente) ou particular (com reconhecimento de firma por autenticidade).

2.1.8 - VEÍCULO EM PROCESSO DE TRANSFERÊNCIA DE PROPRIEDADE PARA PESSOA JURÍDICA:

I) Documento de Identificação Pessoal do Proprietário do Veículo (Frente e Verso);

II) Comprovante de Recolhimento ou Remoção (CCR);

III) ATPV-e ou CRV (Frente e Verso);

IV) Comprovante de Pagamento de Taxa de Transferência;

V) Documento de Identificação Pessoal do Proprietário da Empresa (Frente e Verso);

VI) Contrato Social ou documento de equivalente de criação de pessoa jurídica.

2.1.9 - VEÍCULO EM PROCESSO DE TRANSFERÊNCIA DE PROPRIEDADE PARA PESSOA JURÍDICA E DOCUMENTO DO VEÍCULO ASSINADO PELO PROCURADOR:

I) Documento de Identificação Pessoal do Proprietário do Veículo (Frente e Verso);

II) Comprovante de Recolhimento ou Remoção (CCR);

III) ATPV-e ou CRV (Frente e Verso);

IV) Comprovante de Pagamento de Taxa de Transferência;

V) Documento de Identificação Pessoal do Proprietário da Empresa (Frente e Verso);

VI) Contrato Social ou documento de equivalente de criação de pessoa jurídica;

VII) Documento de identificação pessoal do procurador responsável pela assinatura (frente e verso);

VIII) Procuração por instrumento público (vigente) com poderes específicos (descrição do serviço a ser realizado) ou por instrumento particular com poderes específicos (descrição do serviço a ser realizado), a identificação do veículo (placa ou chassi), e o reconhecimento de firma por autenticidade.

2.1.10 - VEÍCULO 0 KM:

I) Documento de Identificação Pessoal do Proprietário do Veículo (Frente e Verso);

II) Comprovante de Recolhimento ou Remoção (CCR);

III) CRLV Vigente.

2.1.11 - VEÍCULO DETERMINAÇÃO JUDICIAL PARA LIBERAÇÃO:

I) Documento de Identificação Pessoal do Proprietário do Veículo (Frente e Verso)

II) Comprovante de Recolhimento ou Remoção (CCR)

III) Sentença da liberação

2.2 - ATENDIMENTO INFRAÇÕES DE TRÂNSITO – ONLINE OU PRESENCIAL:

A solicitação deverá ser realizada por meio do portal da Prefeitura Municipal de São Carlos, que redirecionará o interessado ao sistema de administração de autuações. No ambiente do sistema, o interessado deverá selecionar o serviço desejado e protocolar os documentos exigidos, conforme a natureza do serviço escolhido.

Atendimento presencial realizado no prédio SIGA – Rua Comendador Alfredo Maffei, 3055. Seg. a Sexta das 09h00 às 17h00.

2.2.1 - INDICAÇÃO DE CONDUTOR INFRATOR:

- I) Formulário de indicação preenchido, com assinatura do proprietário do veículo e do condutor identificado;
- II) CNH do Infrator;
- III) Documento de identificação do proprietário do veículo.

2.2.2 - ADVERTÊNCIA POR ESCRITO:

- I) Requerimento de solicitação de advertência assinado;
- II) CNH do infrator;
- III) Documento de identificação do proprietário do veículo;
- IV) Notificação de autuação;
- V) Documento de identificação do proprietário do veículo.

2.2.3 - DEFESA DE AUTUAÇÃO:

- I) Requerimento de defesa assinado;
- II) No caso de representante legal, também deverá juntar documento que comprove a representação;
- III) Notificação de autuação (frente e verso) ou documento equivalente;
- IV) Documento do veículo (C.R.L.V ou C.R.V.);
- V) Outros documentos que julgar necessário para melhor compreensão ou comprovação da sua defesa;
- VI) Documento de identificação (RG ou CNH).

2.2.4 - RECURSO 1ª INSTÂNCIA JARI:

- I) Requerimento de recurso assinado
- II) No caso de representante legal, também deverá juntar documento que comprove a representação;
- III) Notificação de penalidade (frente e verso) ou documento equivalente;
- IV) Documento de identificação (RG ou CNH)

2.2.5 - RECURSO 2ª INSTÂNCIA – CETRAN:

- I) Requerimento de recurso assinado
- II) No caso de representante legal, também deverá juntar documento que comprove a representação;

III) Documento do veículo CRLV;

IV) Documento de identificação (RG ou CNH).

2.2.6 - SOLICITAÇÃO DE DESCONTO 40% SNE:

I) Documento de identificação (RG ou CNH)

II) Documento do veículo CRLV;

2.3 - CREDENCIAL DE ESTACIONAMENTO EM VAGA ESPECIAL:

Solicitação feita pelo cidadão exclusivamente pelo canal cidadão, o qual deverá anexar a seguinte documentação:

2.3.1 - CREDENCIAL DE IDOSO:

I) Documento de identificação (RG ou CNH);

II) Comprovante de endereço;

III) Termo de ciência e responsabilidade assinado.

2.3.2 - CREDENCIAL DE DEFICIENTE:

I) Documento de identificação (RG ou CNH);

II) Comprovante de endereço;

III) Laudo.

2.4 - Formalizar o pedido por meio do portal: cidadao.saocarlos.sp.gov.br

I) Não é necessário se identificar;

II) Identificar o local, com o endereço completo e complementos;

III) Descrever a solicitação ou sugestão;

IV) – É possível anexar, fotos, relatórios, ou outros documentos que o munícipe julgar necessários para análise.

2.5 – Para solicitar imagens:

2.5.1 - Para os munícipes que necessitam de alguma imagem, é necessário abrir um processo no SIM, de acordo com o Decreto 529 de 14 de setembro de 2023, deve conter boletim de ocorrência relatando os fatos e documentos pessoais. Posteriormente o SIM encaminha a SMSPMU.

2.5.2 - Para Delegacias e Poder Judiciário encaminham um ofício assinado pela autoridade policial, através do e-mail segurancapublica@saocarlos.sp.gov.br fazendo a solicitação das imagens.

2.5.3 - Para liberação de Imagens Secretarias e Outros Órgãos Públicos, encaminham um ofício através da secretaria responsável fazendo a solicitação das imagens.

2.6 - Para todas as manifestações, é necessário preencher formulário de protocolo de manifestação (reclamação, denúncia, solicitação, elogio). Esse formulário pode ser preenchido das seguintes formas:

2.6.1 - Via site oficial da Prefeitura Municipal de São Carlos;

2.6.2 - Por telefone diretamente com a Ouvidoria Geral da Guarda Municipal;

2.6.3 - Presencialmente na Ouvidoria

2.7 - SERVIÇOS DA GUARDA MUNICIPAL:

2.7.1 - Serviço disponibilizado diuturnamente sem necessidade de solicitação do munícipe;

2.7.2 - Formalização de abertura de processo administrativo no SIM (serviços integrados do município) para acidentes de trânsito, furtos ou roubos:

I – Acidentes de trânsito: informar a hora do fato e local do fato para solicitar as imagens, mediante ter realizado boletim de ocorrência na Polícia Civil e apresentar documentos pessoais;

II – Furtos ou roubos: informar a hora do fato e local do fato para solicitar as imagens, mediante ter realizado boletim de ocorrência na Polícia Civil e apresentar documentos pessoais.

2.7.3 - Ligação no telefone de emergência 153;

2.7.4 - E-mails e Ofícios endereçados aos e-mails:

I- gm@saocarlos.sp.gov.br

II- gmsaocarlos@gmail.com

III- segurancapublica@saocarlos.sp.gov.br

2.7.5 -Ligação no telefone de emergência 153 e solicitações via e-mail:

I- gm@saocarlos.sp.gov.br

II- gmsaocarlos@gmail.com

III- segurancapublica@saocarlos.sp.gov.br

2.8 – SERVIÇOS PRESTADOS PELA JUNTA MILITAR:

2.8.1 - Alistamento Militar – Comparecer à Junta de Serviço Militar, ter 18 anos ou vir a completar até 31 de dezembro, ser cidadão brasileiro nato ou naturalizado, sexo masculino, apresentar comprovante de residência ou declaração de domicílio, documento oficial com foto (por exemplo, RG, passaporte).

2.8.2 - 2ª via de documentos militares - Comparecer à Junta de Serviço Militar, de posse de documento de identidade oficial com foto, certidão de nascimento ou de casamento (dependendo do estado civil) ou outro documento que tenha os nomes dos pais, CPF (caso não conste no documento de identidade), comprovante de residência atualizado, Boletim de Ocorrência, se for por extravio, furto, roubo ou dano do documento anterior. Preencher requerimento específico para emissão da 2ª via — disponibilizado pela Junta de Serviço Militar ou outro órgão competente, pagamento de taxas federais (se aplicável).

2.8.3 - Atestados de desobrigação: Comparecer à Junta de Serviço Militar de posse de documento de identidade oficial com foto, certidão de nascimento ou de casamento (dependendo

do estado civil) ou outro documento que tenha os nomes dos pais, CPF (caso não conste no documento de identidade) e solicitar a emissão do Atestado de Desobrigação do Serviço Militar.

2.9- SERVIÇOS PRESTADOS PELO DEPARTAMENTO DE TRANSPORTES:

2.9.1, 2.9.2, 2.9.3 - Formalizar o pedido por meio do portal cidadao.saocarlos.sp.gov.br

- I – Não é necessário se identificar;
- II – Identificar o local, com o endereço completo e complementos;
- III – Descrever a solicitação ou sugestão;
- IV – É possível anexar, fotos, relatórios, ou outros documentos que o munícipe julgar necessários para análise.

2.9.4 - Para os serviços de taxis, basta o interessado acessar o link: <https://saocarlos.sp.gov.br/index.php/transporte-transito/176909-solicitacoestransporte-escolar-taxi.html> e selecionar o serviço que deseja renovar, anexando a documentação nos campos correspondentes e identificados. Os documentos exigidos para cada atividade são os que seguem:

- I) Requerimento solicitando renovação
- II) Comprovante de aferição de taxímetro
- III) CRLV do veículo
- IV) CNH
- V) Certidão de prontuário da CNH
- VI) Antecedente Criminal
- VII) Alvará Exercício anterior

2.9.5 - Para os serviços de transporte escolar, basta o interessado acessar o link: <https://saocarlos.sp.gov.br/index.php/transporte-transito/176909-solicitacoestransporte-escolar-taxi.html> e selecionar o serviço que deseja renovar, anexando a documentação nos campos correspondentes e identificados. Os documentos exigidos para cada atividade são os que seguem:

- I) Requerimento solicitando renovação
- II) CNH
- III) Certidão de prontuário da CNH
- IV) CRLV do veículo
- V) Antecedente Criminal
- VI) Curso Transporte Escolar
- VII) Exame Toxicológico
- VIII) Alvará Exercício anterior
- IX) Vistoria veicular
- X) Autorização Detran

XI) Declaração das Escolas Atendidas

2.10 - Formalizar o pedido por meio de requerimento via SIM e em casos emergenciais ligando na Defesa Civil: 199

3 – Informar as principais etapas para o processamento dos serviços:

3.1 - LIBERAÇÃO DE VEÍCULOS: Avaliação da documentação apresentada, podendo ter dois desfechos:

a) DEFERIDO Será elaborado ofício, o qual passará por conferência e assinatura da autoridade de trânsito. Em seguida, o documento será encaminhado por e-mail ao endereço cadastrado pelo interessado no site, com cópia para o Pátio Municipal (patiosaocarlos@gmail.com). O processo será registrado como deferido no sistema e considerado concluído, pois o pagamento de diárias e estadia deverá ser realizado diretamente no pátio.

b) INDEFERIDO Os motivos serão informados diretamente no portal do cidadão, e o interessado receberá a comunicação também por e-mail, enviado ao endereço cadastrado. Após essa etapa, o processo será finalizado.

3.2 - ATENDIMENTO INFRAÇÕES DE TRÂNSITO - ONLINE: Avaliação da documentação apresentada, podendo ter os seguintes desfechos:

a) DEFERIDO – Aceitamos e Registramos o protocolo, a documentação anexada permanecerá inserida no sistema de multas e seguirá os tramites de envios de arquivos para que a pontuação seja inserida na CNH indicada. O sistema enviará uma mensagem SMS e e-mail confirmando que a solicitação foi registrada com sucesso.

b) INDEFERIDO - Preenchemos o campo de motivo da rejeição onde detalharemos a documentação faltante, nesse caso o interessado deverá, caso queira, anexar novamente toda a documentação para nova análise. A motivação da rejeição será enviada automaticamente ao e-mail e SMS cadastrados.

c) EM ANÁLISE: - Preenchemos o campo “enviar comunicado ao interessado” onde serão informados os documentos incorretos e/ou ausentes na solicitação. Nessa situação, o protocolo permanecerá aberto para edição pelo usuário, não sendo necessário gerar um novo protocolo. Caso o usuário não apresente os documentos solicitados no prazo de 10 (dez) dias, a manifestação será finalizada automaticamente.

OU PRESENCIAL:

a) Documentação analisada no momento da entrega dos documentos, apenas será aceito com a documentação em ordem. O cadastro é feito posteriormente no sistema, onde o interessado receberá de forma eletrônica – SMS e e-mail o protocolo da solicitação.

3.3 - CREDENCIAL DE ESTACIONAMENTO EM VAGA ESPECIAL: Solicitação feita presencialmente no SIM – Serviço Integrado do Município ou de forma online através do portal cidadão.

ONLINE – Avaliação da documentação apresentada, podendo ter dois desfechos:

a) DEFERIDO: Após aprovação no sistema, a credencial ficará disponível para impressão pelo interessado a qualquer momento. Alternativamente, caso seja de sua preferência, a impressão e a plastificação poderão ser realizadas diretamente no atendimento da secretaria de mobilidade urbana.

b) INDEFERIDO: Será enviada automaticamente mensagem eletrônica ao interessado no e-mail por ele informado. O protocolo será finalizado.

3.4 - São realizadas a conferência do endereço, a verificação dos anexos e a análise do teor da solicitação.

3.5 - Etapas de Processamento:

3.5.1 -Solicitação Processos do SIM - encaminhamos ao Departamento de Operações e Inteligência e Tecnologia (DOIT) da Guarda Municipal, a data do fato ocorrido, características e horário. O DOIT grava as imagens solicitadas e encaminha via e-mail ou por DVD para o Departamento de Cooperação e Apoio às Políticas de Segurança Pública da SMSPMU, onde é dado o retorno ao munícipe através de e-mail ou entrega do DVD físico e ligação.

3.5.2 - Solicitação Delegacias e Poder Judiciário - encaminhamos ao Departamento de Operações e Inteligência e Tecnologia (DOIT) da Guarda Municipal, a data do fato ocorrido, características e horário. O DOIT grava as imagens solicitadas e encaminha via e-mail ou por DVD para o Departamento de Cooperação e Apoio às Políticas de Segurança Pública da SMSPMU, posteriormente é dado o retorno com as imagens gravadas em DVD ou enviadas via e-mail para a autoridade policial.

3.5.3 - Solicitação de Imagens Secretarias e Outros Órgãos Públicos - encaminhamos ao Departamento de Operações e Inteligência e Tecnologia (DOIT) da Guarda Municipal, a data do fato ocorrido, características e horário. O DOIT grava as imagens solicitadas e encaminha via e-mail ou por DVD para o Departamento de Cooperação e Apoio às Políticas de Segurança Pública da SMSPMU, posteriormente é encaminhada via DVD ou e-mail para a Secretaria responsável.

3.6 - Recebimento de manifestação via formulário; Análise preliminar do conteúdo pela Ouvidoria; Solicitação de esclarecimentos, documentos e informações dos setores competentes; União das informações recebidas; Encaminhamento ao Secretário de Segurança Pública e Mobilidade Urbana; Resposta ao munícipe após posicionamento da secretaria quanto às providências adotadas.

3.7 – Serviços da Guarda Municipal:

a) Situações de emergência: A Guarda Municipal atende imediatamente, com o objetivo de proteger vidas, prevenir danos e manter a ordem;

b) Apoio em Eventos Públicos: Formalização do pedido através de e-mail ou ofício com antecedência suficiente para planejar a segurança, alocar recursos e garantir a segurança do público;

c) Demais situações são atendidas conforme prioridade da solicitação mediante envio de Viatura

3.8 – Serviços prestados pela Junta Militar:

3.8.1 - Alistamento Militar: 1ª etapa Alistamento, 2ª etapa: Seleção Geral, 3ª etapa: Designação, 4ª etapa: Seleção Complementar, 5ª etapa: matrícula ou dispensa, 6ª etapa: Juramento da Bandeira e 7ª etapa: Recebimento de Certificados.

3.8.2 - Emissão de 2ª via de Certificados e documentos militares – Verificar quais são os documentos necessários, reunir a documentação exigida, comparecer a Junta de Serviço Militar, realizar o requerimento, realizar o pagamento da taxa, se aplicável, aguardar emissão e retirar o documento.

3.8.3 - Atestados de desobrigação - Verificar se atende ao requisito de idade ou condição, reunir os documentos necessários, comparecer na Junta de Serviço Militar, aguardar a análise da Junta Militar para emissão do Atestado.

3.9 – Serviços prestados pelo Departamento de Transportes:

3.9.1, 3.9.2, 3.9.3 - São realizadas a conferência das informações, a verificação dos anexos e a análise do teor da solicitação.

3.9.4, 3.9.5 - Para Taxis e Transporte Escolar:

a) a documentação enviada será analisada e se estiver inadequada/vencida, a renovação será indeferida. A informação de deferimento/indeferimento será enviada ao interessado, via e-mail, cadastrado na solicitação.

b) A documentação que estiver aprovada, seguirá para o processo de confecção dos Alvarás renovados.

c) Os alvarás serão entregues na data definida para vistoria veicular.

3.10 - Para situações de emergência: através de ligação telefônica seja número 199, ou quando solicitado pelo Corpo de Bombeiros, Guarda Municipal ou Polícia Militar. Para situações de prevenção e proteção: através do protocolo do SIM. Para situações de Capacitação e treinamento: Via ofício formal com abertura de processo pelo SIM.

4 – Informar a previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços.

4.1 - LIBERAÇÃO DE VEÍCULO: Retirada do veículo pode ser realizada imediatamente após a impressão da liberação. Devendo ser observado o horário de funcionamento do Pátio.

4.2 - ATENDIMENTO INFRAÇÕES DE TRÂNSITO: - ONLINE: Inserido no sistema imediatamente após a aprovação.

4.3 - CREDENCIAL DE ESTACIONAMENTO EM VAGA ESPECIAL: Disponível para impressão imediatamente após a aprovação.

4.4 - 20 dias para registrar a solicitação no controle interno da Secretaria, encaminhar à Seção de Projetos e Estudos Viários, realizar estudo técnico *in-loco* e elaborar parecer técnico acerca da demanda. Sendo que:

4.4.1 – Em caso de aprovação, responder ao munícipe através do Portal Cidadão, elaborar o projeto e emitir a ordem de serviço;

4.4.2 – Em caso de negativa, responder ao munícipe através do Portal Cidadão, elencando os motivos técnicos do indeferimento.

4.4.3 - No momento não tem um prazo definido iremos trabalhar essa falha na nova licitação.

4.5 - O prazo máximo para o fornecimento das imagens é de até sete dias (07) uteis.

4.6 - O prazo de resposta é de 20 (vinte dias), prorrogável por igual período.

4.7 – Serviços da Guarda Municipal:

a) A Guarda Municipal busca minimizar o tempo de resposta em situações de emergência, para garantir a eficácia do atendimento, dessa forma o atendimento é imediato;

b) Os apoios em eventos públicos são atendidos conforme a data solicitada e planejamento prévio.

4.8 – Serviços prestados pela Junta Militar:

4.8.1 - Alistamento militar: O prazo máximo “normal” para fazer o alistamento militar obrigatório no Brasil é 30 de junho do ano em que o jovem completa 18 anos, quem não se alistou dentro do prazo deve ir à Junta de Serviço Militar para se alistar de forma presencial, pagar a multa prevista em lei e regularizar sua situação.

4.8.2 - Emissão de 2ª via de Certificados e documentos militares: documentos militares (1ª e 2ª via) ficam prontos em até 30 dias.

4.8.3 - Atestados de desobrigação - ficam prontos em até 30 dias.

4.9 – Serviços prestados pelo Departamento de Transportes:

4.9.1, 4.9.2 - 20 dias para registrar a solicitação no controle interno da Secretaria, encaminhar à Diretoria de Transportes ou para a Seção de Fiscalização de Transportes, realizar estudo técnico *in-loco* e elaborar parecer técnico acerca da demanda.

Condição:

I – Em caso de aprovação, responder ao munícipe através do Portal Cidadão e elaborar o projeto;

II – Em caso de negativa, responder ao munícipe através do Portal Cidadão, elencando os motivos técnicos do indeferimento.

4.9.3 - 30 dias para encaminhar a ordem de serviço à empresa concessionária para iniciar a operação.

4.9.4, 4.9.5 - Os alvarás serão entregues no prazo de (30 – 40) dias do envio dos documentos.

4.10 – Previsão do prazo máximo para prestação do serviço:

Para situações de emergência: imediato (urgência)

Para situações de prevenção e proteção: de até 20 dias.

Para situações de Capacitação e treinamento: de comum acordo com o solicitante.

5 – Informar a forma de prestação dos serviços.

5.1, 5.2, 5.3 -

a) Recebimento e protocolo eletrônico

- O interessado acessa o sistema pelo portal da Prefeitura ou pelo cidadão São Carlos.
- Faz o upload da documentação exigida para o tipo de solicitação
- O sistema gera o protocolo e mantém disponível para análise.

b) Análise da documentação apresentada

- Servidor habilitado realiza conferência da documentação enviada.
- Se houver inconsistência, o usuário é comunicado no próprio sistema e por e-mail, permanecendo o protocolo em aberto para complementação dentro do prazo.
- Se toda a documentação estiver correta, o processo segue para decisão.

c) Decisão administrativa

- Nos casos deferidos, é emitido despacho ou ofício, assinado pela autoridade de trânsito, enviado por e-mail ao interessado e registrado no sistema, com cópia a setores envolvidos (ex.: pátio municipal, quando aplicável).
- Nos casos indeferidos, a decisão é publicada no sistema do cidadão, com envio automático de e-mail ao interessado.
- Em ambos os casos, o processo é finalizado no sistema, e a pontuação/multa segue para processamento junto ao DETRAN/RENAVAM.

d) Comunicação e finalização do processo

- O interessado pode acompanhar todas as etapas pelo sistema online.
- Mensagens automáticas (e-mail/SMS) informam cada movimentação (protocolo, exigência de documentos, deferimento/indeferimento).
- O processo é encerrado no sistema e arquivado eletronicamente.

5.4 - Realizar estudo in loco, por engenheiro habilitado, para emissão de parecer técnico.

5.5 - As imagens são fornecidas através de gravação em DVD ou enviadas através do e-mail do solicitante.

5.6 - A prestação dos serviços da Ouvidoria Geral ocorre com base em fluxo institucional que garante o tratamento adequado das manifestações, desde o recebimento até a resposta final ao cidadão.

5.7 - Policiamento preventivo e ostensivo motorizado;

5.8 – Serviços prestados pela Junta Militar:

5.8.1 - Alistamento militar: Pode ser realizado de forma Online no seguinte endereço: www.alistamento.eb.mil.br ou presencial na Junta de Serviço Militar;

5.8.2 - Emissão de 2ª via de Certificados e documentos militares - presencial na Junta de Serviço Militar;

5.8.3 - Atestados de desobrigação - presencial na Junta de Serviço Militar;

5.9 – Serviços prestados pelo Departamento de Transportes:

5.9.1, 5.9.2, 5.9.3 - Realizar estudo in loco, análise de dados provenientes de bilhetagem (dependendo do motivo), fiscalização nos locais requeridos, bem como análises através de GPS, etc.

5.9.4, 5.9.5 – análise de documentação solicitada, liberação e emissão alvará.

5.10 - Para situações de emergência: imediato. Na maioria dos casos é realizado de forma presencial, atendimento no local da emergência. Para situações de prevenção e proteção: vistoria de acordo com o local e tipo de situação. Para situações de Capacitação e treinamento: agendamento para educação formal. Para situações de Emergência ou alto risco: Apoio Logístico e técnico Junto ao Corpo de Bombeiros do Estado, Polícia Militar e Guarda Municipal atendendo a legislação Federal.

6 - Informar os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

6.1, 6.2, 6.3 - SIGA: Rua Comendador Alfredo Maffei, 3055- Jd. Ricetti.

Horário de atendimento: 09:00 às 17h00

WhatsApp e Telefone: 163362-1096

E-mail: multas.saocarlos@gmail.com

6.4 – Por meio dos contatos:

(16) 3362 1097 – Seção de Atendimento

Portal Cidadão - cidadao.saocarlos.sp.gov.br

6.5 - Através do e-mail segurancapublica@saocarlos.sp.gov.br ou através do telefone (16) 3362-1190, podendo também ser presencialmente na Secretaria de Segurança Pública e Mobilidade Urbana – Avenida Comendador Alfredo Maffei nº3055, Jardim Ricetti.

6.6 - Via site oficial da Prefeitura Municipal de São Carlos / Ouvidoria Geral da Guarda Municipal: <https://servico.saocarlos.sp.gov.br/ouvidoria/>; por telefone diretamente com a Ouvidoria: 16 – 33621190; presencialmente na Ouvidoria: Avenida Comendador Alfredo Maffei nº. 3055 Jardim Ricetti. Horário: das 09h00 às 13h00 e das 14h00 às 17h00.

6.7 – Serviços da Guarda Municipal:

a) Por meio dos contatos: (16) 3364-6035 / (16) 3364-6123 / (16) 3364-5115 / (16) 3364-6222 / Telefone 153 / (16) 3362-1190

b)

Emails: gm@saocarlos.sp.gov.br / gmsaocarlos@gmail.com / corregedoriagm@saocarlos.sp.gov.br / corregedoria@saocarlos.sp.gov.br

c) Presencial:

I - Base Operacional da Guarda Municipal - Endereço: Avenida Bruno Ruggiero Filho nº 1591 – Santa Felícia – São Carlos – SP - Horário de atendimento: 08h00 às 17h00 de segunda à sexta-feira.

II - Secretaria de Segurança Pública e Mobilidade Urbana - Endereço: Avenida Comendador Alfredo Maffei nº 3055 – Jardim Ricetti – São Carlos – SP - Horário de atendimento: das 08h00 às 17h00 de segunda à sexta-feira.

6.8 - Presencial – Rua Rui Barbosa, 1870 – Jd. Macarengo – (16) 3419-1315; juntamilitar@saocarlos.sp.gov.br

6.9 – Por meio do contato: (16) 3362-1096 – ou Presencial: Secretaria Municipal de Segurança Pública e Mobilidade Urbana - End.: Av. Com. Alfredo Maffei, 3055, Jardim Ricetti, São Carlos – SP - Horário de atendimento: 09h às 17h – ou Portal Cidadão - cidadao.saocarlos.sp.gov.br

6.10 – Por meio do contato: (16) 3362-1096 – ou Presencial: Secretaria Municipal de Segurança Pública e Mobilidade Urbana - End.: Av. Com. Alfredo Maffei, 3055, Jardim Ricetti, São Carlos – SP - Horário de atendimento: 09h às 17h – ou Portal Cidadão - cidadao.saocarlos.sp.gov.br

7 – Informar as prioridades de atendimento.

7.1, 7.2, 7.3 - Todas as solicitações protocoladas serão tratadas de forma autônoma, obedecendo a ordem de entrada no sistema e os prazos previstos na legislação de trânsito se houver (CTB e resoluções do CONTRAN). Não há diferenciação de prioridade, exceto quando houver determinação legal específica (ex.: prazos improrrogáveis para defesa/recurso).

7.4 – Solicitações que apresentam risco à mobilidade urbana e à vida.

7.5 - São prioridades as solicitações criminais

7.6 - Tem prioridades de atendimento e tramitação as manifestações que tratem de infrações aos princípios constitucionais da administração pública, especialmente a legalidade, impessoalidade, atos que contrariem a moralidade administrativa. A priorização desses casos visa preservar a integridade institucional, assegurar o respeito aos direitos do cidadão e garantir a responsabilização de eventuais condutas inadequadas por parte de servidores da Guarda Municipal.

7.7 – Serviços da Guarda Municipal: Atendimentos de urgência e emergência; Eventos com maior número de públicos e riscos à população em geral.

7.8 – Serviços prestados pela Junta Militar: Pessoas com deficiência – conforme a Lei nº 10.048/2000. Idosos com 60 anos ou mais – conforme o Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003). Gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo. Obesos – incluídos pela Lei nº 10.048/2000. Militares em serviço – quando comparecem por questões administrativas ou em apoio ao alistamento. Casos emergenciais – com comprovação, como urgência para obtenção de documento para emprego ou viagem, por exemplo.

7.9 - Solicitações que apresentam risco à mobilidade urbana e à vida.

7.10 – NORMALIDADE: Ações Internas EMERGENCIAS LOCAIS com recursos locais. EMERGENCIAS MAIORES: com apoio de órgãos externos (estaduais); EMERGENCIAS E CRISES MAIORES: com apoio de órgãos estaduais e Federais.

8 – Informar a previsão de tempo de espera para atendimento.

8.1 - LIBERAÇÃO DE VEÍCULOS: Em torno de 3 dias.

8.2 - ATENDIMENTO DE INFRAÇÕES DE TRÂNSITO: Online: Em torno de 2 dias; Presencial: 3 minutos.

8.3 - CREDENCIAL DE ESTACIONAMENTO EM VAGA ESPECIAL: Em torno de 2 dias.

8.4 – Não há um prazo determinado, cada caso é avaliado pela equipe de engenharia de forma individual, conforme suas especificidades, sendo necessário seguir as recomendações técnicas apontadas no estudo e no parecer técnico.

8.5 - De acordo com o decreto 529 de 14 setembro de 2023, o SIM deverá enviar o processo no primeiro dia útil subsequente a abertura do processo, após o recebimento do processo pela SMSPMU são sete dias (07) para finalizar o atendimento.

8.6 – A depender do fluxo de atendimentos.

8.7 – Serviços da Guarda Municipal: Atendimentos de emergência – Tempo necessário para a chegada no local; Apoio à eventos públicos – Conforme data prevista.

8.8 – Serviços prestados pela Junta Militar.

8.8.1- Alistamento Militar: estimado em 10 minutos;

8.8.2 - Emissão de 2ª via de Certificados e documentos militares: estimado de 10 a 20 minutos;

8.8.3 - Atestados de desobrigação: estimado em 15 minutos;

8.9 – Serviços prestados pelo Departamento de Transportes

8.9.1, 8.9.2, 8.9.3 - Para as solicitações consideradas prioritárias, o prazo de atendimento é de 30 dias. Para as solicitações consideradas não prioritárias, o prazo de atendimento é de até 90 dias, sendo necessário seguir as recomendações técnicas apontadas no estudo e no parecer técnico.

8.9.4, 8.9.5 – Alvarás: 30 dias

8.10 - Previsão de tempo de espera para atendimento: Para emergências, máximo de 40 minutos de acordo com o local geográfico da emergência. Para demais solicitações, prazo de 10 dias úteis.

9 – Informar os mecanismos de comunicação com os usuários.

9.1, 9.2, 9.3 - SIGA: Rua Comendador Alfredo Maffei, 3055, Jd. Ricetti. Horário de atendimento: 09:00 às 17h00 - WhatsApp e Telefone: 1633621096 - E-mail: multas.saocarlos@gmail.com

9.4 – Email: contato.transporte@saocarlos.sp.gov.br - Telefone: (16) 3362 1097 – Seção de Atendimento.

9.5 – Os usuários podem entrar em contato com a SMSPMU através do telefone (16) 3362-1190, pelo e-mail segurancapublica@saocarlos.sp.gov.br e presencialmente na secretaria.

9.6 – Via site oficial da Prefeitura Municipal de São Carlos / Ouvidoria Geral da Guarda Municipal: <https://servico.saocarlos.sp.gov.br/ouvidoria/>; por telefone diretamente com a Ouvidoria: 16 – 33621190; presencialmente na Ouvidoria: Avenida Comendador Alfredo Maffei nº. 3055 Jardim Ricetti. Horário: das 09h00 às 13h00 e das 14h00 às 17h00.

9.7 - Serviços da Guarda Municipal: Telefone 153 E-mails: gm@saocarlos.sp.gov.br/gmsaocarlos@gmail.com/segurancapublica@saocarlos.sp.gov.br

9.8 – Serviços prestados pela Junta Militar Atendimento Presencial – Rua Rui Barbosa, 1870 - (16) 3419-1315; juntamilitar@saocarlos.sp.gov.br; www.alistamento.eb.mil.br.

9.9 – Serviços prestados pelo Departamento de Transportes: Email: contato.transporte@saocarlos.sp.gov.br. Telefone: (16) 3362 1097 – Seção de Atendimento. Presencial: Secretaria Municipal de Segurança Pública e Mobilidade Urbana. End.: Av. Com. Alfredo Maffei, 3055, Jardim Ricetti, São Carlos – SP. Horário de atendimento: 09h às 17h. Portal Cidadão - cidadao.saocarlos.sp.gov.br

9.10 - Telefone emergência 199, 16-33681437, 3362-1190; e-mail: segurancapublica@saocarlos.sp.gov.br; defesacivilsaocarlos@saocarlos.sp.gov.br

10 - Informar os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

10.1 - LIBERAÇÃO DE VEÍCULOS:

https://cidadao.saocarlos.sp.gov.br/servicos/liberacao_veiculos/

10.2 - ATENDIMENTO INFRAÇÕES DE TRÂNSITO:

<https://saocarlos.sp.gov.br/> ou presencialmente

SIGA: Rua Comendador Alfredo Maffei, 3055, Jd. Ricetti

Horário de atendimento: 09:00 às 17h00

WhatsApp e Telefone: 1633621096

Email: multas.saocarlos@gmail.com

10.3 - CREDENCIAL DE ESTACIONAMENTO EM VAGA ESPECIAL:

<https://cidadao.saocarlos.sp.gov.br/servicos/credencial/>

Ou presencialmente:

SIM: Avenida São Carlos, 2137. Centro.

Horário de atendimento: 09:00 às 17h00

Ou Informações:

WhatsApp e Telefone: 1633621096

Email: multas.saocarlos@gmail.com

10.4 – Email: contato.transporte@saocarlos.sp.gov.br

Telefone: (16) 3362 1097 – Seção de Atendimento.

10.5 -Sistema de videomonitoramento:

10.5.1 - Os processos de munícipes, são digitais encaminhados via GIAP. São respondidos através do e-mail cadastrado no processo, onde a gravação vai em anexo ou se for o caso de entregar a mídia física (DVD), são contatados por telefone a retirar a gravação presencialmente na SMSPMU.

10.5.2 - As solicitações das Delegacias e Poder Judiciário, são recebidas através do e-mail segurancapublica@saocarlos.sp.gov.br, onde são encaminhados os ofícios, da mesma forma para responder encaminhamos via e-mail com a gravação em anexo ou através de contato telefônico para que retirem as mídias físicas (DVD) na SMSPMU.

10.5.3 - As solicitações de Secretarias e Outros Órgãos Públicos, são recebidas através do e-mail segurancapublica@saocarlos.sp.gov.br ou pela Comunicação Interna da Prefeitura contendo o ofício. As respostas com as gravações são encaminhadas via e-mail para a secretaria responsável ou através de contato telefônico para que retirem a mídia física (DVD) na SMSPMU.

10.6 – Via site oficial da Prefeitura Municipal de São Carlos / Ouvidoria Geral da Guarda Municipal: <https://servico.saocarlos.sp.gov.br/ouvidoria/>;

Por telefone diretamente com a Ouvidoria: 16 – 33621190;

Presencialmente na Ouvidoria: Avenida Comendador Alfredo Maffei nº. 3055 Jardim Ricetti.

Horário: das 09h00 às 13h00 e das 14h00 às 17h00.

Recebimento da manifestação: O cidadão preenche o formulário eletrônico no portal, ou através do telefone ou presencialmente; Manifestação é registrada com número de protocolo; A Ouvidoria Geral da Guarda Municipal, realiza a leitura técnica da manifestação;

Verifica se a competência da Ouvidoria e os elementos apresentados; A manifestação é encaminhada ao setor competente ou ao Secretário Municipal de Segurança Pública e Mobilidade Urbana; Após a deliberação da autoridade competente a Ouvidoria responde ao cidadão pelo canal da Ouvidoria, com base nas informações apuradas; à manifestação é registrada e arquivada.

10.7 – Serviços da Guarda Municipal

a) Por meio dos contatos: (16) 3364-6035 / (16) 3364-6123 / (16) 3364-5115 / (16) 3364-6222 / Telefone 153 / (16) 3362-1190

b) E-mails:

gm@saocarlos.sp.gov.br/gmsaocarlos@gmail.com/corregedoriagm@saocarlos.sp.gov.br/corregedoria@saocarlos.sp.gov.br/segurancapublica@saocarlos.sp.gov.br

c)Pessoalmente:

I - Base Operacional da Guarda Municipal. Endereço: Avenida Bruno Ruggiero Filho nº 1591 – Santa Felícia – São Carlos – SP - Horário de atendimento: 08h00 às 17h00 de segunda à sexta-feira

II - Secretaria de Segurança Pública e Mobilidade Urbana. Endereço: Avenida Comendador Alfredo Maffei nº 3055 – Jardim Ricetti – São Carlos – SP - Horário de atendimento: das 08h00 às 17h00 de segunda à sexta-feira

10.8 - Serviços prestados pela Junta Militar:

Atendimento Presencial – Rua Rui Barbosa, 1870 - (16) 3419-1315;

E-mail: juntamilitar@saocarlos.sp.gov.br; www.alistamento.eb.mil.br.

10.9 – Serviços prestados pelo Departamento de Transportes:

Via Site: cidadao.saocarlos.sp.gov.br

Presencialmente, mediante entrega de solicitação formal por meio de ofício na Secretaria Municipal de Segurança Pública e Mobilidade Urbana. Endereço: Avenida Comendador Alfredo Maffei, nº 3055 – Jardim Ricetti, São Carlos – SP. Horário de Atendimento: 09h00 às 17h00

10.10 - Via Site: cidadao.saocarlos.sp.gov.br

Presencialmente, mediante entrega de solicitação formal por meio de ofício na Secretaria Municipal de Segurança Pública e Mobilidade Urbana. Endereço: Avenida Comendador Alfredo Maffei, nº 3055 – Jardim Ricetti, São Carlos– SP. Horário de Atendimento: 09h00 às 17h00

11 - Informar os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

11.1 - LIBERAÇÃO DE VEÍCULOS:

https://cidadao.saocarlos.sp.gov.br/servicos/liberacao_veiculos/

11.2 - ATENDIMENTO INFRAÇÕES DE TRÂNSITO:

<https://saocarlos.sp.gov.br/>

Ou presencialmente:

SIGA: Rua Comendador Alfredo Maffei, 3055, Jd. Ricetti

Horário de atendimento: 09:00 às 17h00

Informações:

WhatsApp e Telefone: 1633621096

Email: multas.saocarlos@gmail.com

11.3 - CREDENCIAL DE ESTACIONAMENTO EM VAGA ESPECIAL:

<https://cidadao.saocarlos.sp.gov.br/servicos/credencial/>

Presencialmente:

SIM: Avenida São Carlos, 2137. Centro.

Horário de atendimento: 09:00 às 17h00

Informações:

WhatsApp e Telefone: 1633621096

Email: multas.saocarlos@gmail.com

11.4 - O cidadão pode acompanhar o andamento da solicitação pelo telefone (16) 3362-1097 (Seção de Atendimento) e realizar eventuais manifestações através do Portal: cidadao.saocarlos.sp.gov.br

11.5 - O solicitante pode entrar contato através do e-mail: segurancapublica@saocarlos.sp.gov.br ou através do telefone (16) 3362-1190.

11.6 - O cidadão pode consultar o andamento de sua solicitação através:

Por telefone diretamente com a Ouvidoria: 16 – 33621190;

Presencialmente na Ouvidoria: Avenida Comendador Alfredo Maffei nº. 3055 Jardim Ricetti.

Horário: das 09h00 às 13h00 e das 14h00 às 17h00.

11.7 - Não existe essa modalidade.

11.8 - Atendimento Presencial – Rua Rui Barbosa, 1870 - (16) 3419-1315;

juntamilitar@saocarlos.sp.gov.br;

www.alistamento.eb.mil.br

11.9 - O cidadão pode acompanhar o andamento da solicitação pelo telefone (16) 3362 1097 (Seção de Atendimento) e realizar eventuais manifestações através do Portal cidadao.saocarlos.sp.gov.br

11.10 – O cidadão pode consultar o andamento de sua solicitação através, mediante consulta com número do processo no SIM, Por telefone: 16 – 33621190; presencialmente na Ouvidoria: Avenida Comendador Alfredo Maffei nº. 3055 Jardim Ricetti. Horário: das 09h00 às 13h00 e das 14h00 às 17h00.

1 – Informar os serviços efetivamente oferecidos pela Secretaria.

a) solicitação de autorização para supressão de árvores em passeio público por meio de processo administrativo;

b) solicitação de autorização para supressão de árvores em área particular por meio de processo administrativo;

2 – Informar os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os Serviços.

a) Formalização de abertura de processo administrativo no SIM (Serviços Integrados do Município) com a seguinte documentação:

I - Cópia do carnê de IPTU do imóvel;

II - Cópia do CPF ou RG do proprietário do imóvel;

III - Apresentação de Justificativa para a supressão.

IV - Se imóvel localizado dentro de condomínio, encaminhar carta de anuência do síndico para avaliação da árvore e corte da árvore, e ata de nomeação do síndico.

V. Fotos do exemplar arbóreo.

b) Formalização de abertura de processo administrativo no SIM (Serviços Integrados do Município) com a seguinte documentação:

I - Solicitação formal de autorização assinada pelo proprietário ou representante constando nome completo, endereço residencial, endereço do local para autorização, contato (e-mail e telefone), número de árvores e motivo da solicitação.

II - Cópia do carnê de IPTU do imóvel;

III - Cópia do CPF ou RG do proprietário do imóvel;

IV - Procuração do proprietário do imóvel caso o solicitante não tenha a propriedade do mesmo.

V - Levantamento Florístico caso a solicitação de autorização ultrapasse 10 exemplares arbóreos;

VI - Para motivos de construção/demolição/ampliação/reforma de imóveis, anexar planta aprovada na Secretaria Municipal de Gestão da Cidade e Infraestrutura. A qualquer momento, poderão ser exigidos outros documentos que comprovem a inexistência de alternativas técnicas, visando a preservação do(s) exemplar(es) ou retratem o momento de aprovação do processo.

VII. Fotos do exemplar arbóreo.

3 – Informar as principais etapas para o processamento dos serviços.

a) Avaliação da Documentação Apresentada e encaminhamento para o cronograma de vistoria. Após emissão de Laudo, encaminhamento para a Secretaria Municipal de Conservação e Qualidade Urbana para execução das recomendações técnicas e compensação ambiental.

b) Avaliação da Documentação Apresentada e encaminhamento para o agendamento de vistoria. Após a emissão de Autorização de Supressão e decurso do prazo de 10 dias da publicação no Diário Oficial, o documento é entregue ao interessado e inicia-se o processo de acompanhamento de compensação ambiental conforme previsto no Termo de Compensação firmado.

4 – Informar a previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços.

a) 90 dias para vistoria e emissão de Laudo, após é necessário aguardar a execução das recomendações técnicas constante no referido Laudo pela Secretaria Municipal de Conservação e Qualidade Urbana.

b) 90 dias para vistoria e emissão de autorização.

5 – Informar a forma de prestação dos serviços.

a) Realização de visita in loco por técnico habilitado para emissão de laudo de autorização de supressão;

b) Realização de visita in loco por técnico habilitado para emissão de laudo de autorização de supressão ou emissão de autorização de supressão com base na documentação apresentada, sem necessidade de vistoria in loco.

6 - Informar os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

a) Por meio dos contatos:

(16) 3362-1068 / (16) 3362-1069 / (16) 3362-1070

meioambiente@saocarlos.sp.gov.br;

Pessoalmente:

Secretaria Municipal do Clima e Meio Ambiente

Endereço: Avenida Comendador Alfredo Maffei, nº 3055, Jardim Ricetti, São Carlos – SP

Horário de Atendimento: 8:00 às 11:30 e das 13:30 às 17:00

b) Por meio dos contatos:

(16) 3362-1068 / (16) 3362-1069 / (16) 3362-1070

meioambiente@saocarlos.sp.gov.br;

Pessoalmente:

Secretaria Municipal do Clima e Meio Ambiente

Endereço: Avenida Comendador Alfredo Maffei, nº 3055, Jardim Ricetti, São Carlos – SP

Horário de Atendimento: 8:00 às 11:30 e das 13:30 às 17:00

7 – Informar as prioridades de atendimento.

a) Solicitações com Perigo de risco à vida.

b) Solicitações com Perigo de risco à vida.

8 – Informar a previsão de tempo de espera para atendimento.

a) Para as solicitações consideradas prioritárias, a previsão de tempo de espera de atendimento é de 5 dias. Para as solicitações consideradas não prioritárias, a previsão do tempo de espera de atendimento é de até 90 dias. Após é necessário aguardar a execução das recomendações técnicas constante no referido Laudo pela Secretaria Municipal de Conservação e Qualidade Urbana de acordo com cronograma de execução da referida Secretaria.

b) Para as solicitações consideradas prioritárias, a previsão de tempo de espera de atendimento é de 5 dias. Para as solicitações consideradas não prioritárias, a previsão do tempo de espera de atendimento é de até 90 dias.

9 – Informar os mecanismos de comunicação com os usuários.

a) Email: meioambiente@saocarlos.sp.gov.br

Telefone: (16) 3362-1069

b) Email: meioambiente@saocarlos.sp.gov.br

Telefone: (16) 3362-1069

10 - Informar os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

a) Por meio dos contatos:

(16) 3362-1068 / (16) 3362-1069 / (16) 3362-1070

meioambiente@saocarlos.sp.gov.br;

Pessoalmente:

Secretaria Municipal do Clima e Meio Ambiente

Endereço: Avenida Comendador Alfredo Maffei, nº 3055, Jardim Ricetti, São Carlos – SP

Horário de Atendimento: 8:00 às 11:30 e das 13:30 às 17:00

b) Por meio dos contatos:

(16) 3362-1068 / (16) 3362-1069 / (16) 3362-1070

meioambiente@saocarlos.sp.gov.br;

Pessoalmente:

Secretaria Municipal do Clima e Meio Ambiente

Endereço: Avenida Comendador Alfredo Maffei, nº 3055, Jardim Ricetti, São Carlos – SP

Horário de Atendimento: 8:00 às 11:30 e das 13:30 às 17:00

11 - Informar os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

a) O cidadão pode acompanhar o andamento do processo de solicitação de corte de árvore por meio do site do SIM online, no link abaixo:

<https://scarlos.giap.com.br/ords/scarlos02/f?p=1471:1:.....>

Por meio dos telefones: (16) 3362-1068 / (16) 3362-1069 / (16) 3362-1070

Email: meioambiente@saocarlos.sp.gov.br

b) O cidadão pode acompanhar o andamento do processo de solicitação de corte de árvore por meio do site do SIM online, no link abaixo:

[https://scarlos.giap.com.br/ords/scarlos02/f?p=1471:1:1:::1:::](https://scarlos.giap.com.br/ords/scarlos02/f?p=1471:1:1:::)

Por meio dos telefones: (16) 3362-1068 / (16) 3362-1069 / (16) 3362-1070

Email: meioambiente@saocarlos.sp.gov.br

1 – Informar os serviços efetivamente oferecidos pela Secretaria.

A Secretaria Municipal Especial de Infância e Juventude (SMEIJ) exerce uma função articuladora no âmbito das políticas públicas voltadas à infância, adolescência e juventude. Embora não realize atendimento direto à população, a Secretaria é responsável pela gestão dos Centros da Juventude, da Escuta Especializada para crianças e adolescentes vítimas ou testemunhas de violência, bem como pela gestão administrativa dos Conselhos Tutelares e do Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (CMDCA).

Dessa forma, a SMEIJ desenvolve, de maneira integrada, ações de proteção, promoção e garantia de direitos, fortalecendo a rede de cuidado e de políticas públicas direcionadas a crianças, adolescentes e jovens no município de São Carlos.

Suas atividades estão organizadas em Departamentos específicos, cada qual com atribuições próprias, conforme descrito a seguir:

I – Suporte Administrativo e Institucional

- Prestar apoio administrativo e logístico ao Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (CMDCA);
- Apoiar o funcionamento dos Conselhos Tutelares do município (Regiões 1,2 e 3);
- Oferecer suporte técnico e administrativo ao Comitê de Gestão Colegiada da Rede de Cuidado e Proteção Social das Crianças e dos Adolescentes Vítimas ou Testemunhas de Violência.

II - Departamentos de Políticas para a Infância e Juventude da Secretaria Municipal Especial de Infância e Juventude possui as seguintes atribuições:

- Assessorar o Secretário na formulação, desenvolvimento e monitoramento de projetos e programas especiais voltados à infância, adolescência e juventude;
- Acompanhar, monitorar e avaliar as ações das demais Secretarias Municipais que envolvam políticas públicas destinadas a crianças, adolescentes e jovens;
- Apoiar e acompanhar os trabalhos do Conselho Tutelar e do Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (CMDCA), promovendo a integração das ações de proteção e garantia de direitos;
- Articular políticas, programas e iniciativas intersetoriais que fortaleçam a rede de proteção e a participação social voltada à infância e juventude.

III – Departamento de Promoção e Proteção da Primeira Infância

- Formular, coordenar e executar políticas públicas intersetoriais voltadas ao desenvolvimento integral da primeira infância;

- Implementar ações de promoção, prevenção e proteção dos direitos fundamentais de crianças de 0 a 6 anos;
- Articular-se com secretarias municipais, órgãos públicos e entidades da sociedade civil para consolidar uma rede de cuidado integral à primeira infância.

IV – Departamento de Gestão Orçamentária

- Gerir e acompanhar as atividades desenvolvidas nos Centros da Juventude;
- Administrar a gestão financeira da SMEIJ, incluindo planejamento e execução orçamentária;
- Organizar e coordenar o FUMCAD – Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente, em articulação com organizações da sociedade civil para celebração e acompanhamento de parcerias.

2 – Informar os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços.

A Secretaria Municipal Especial de Infância e Juventude (SMEIJ) **não possui serviços de atendimento direto ao usuário**. Suas ações são voltadas à articulação de políticas públicas e à gestão de equipamentos e órgãos colegiados, não sendo necessário o cumprimento de requisitos ou apresentação de documentos pela população para acesso direto.

3 – Informar as principais etapas para o processamento dos serviços.

Não se aplica, uma vez que a Secretaria Municipal Especial de Infância e Juventude não presta serviços diretamente à população.

4 – Informar a previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços.

Não se aplica, considerando que não há serviços ofertados diretamente ao cidadão.

5 – Informar a forma de prestação dos serviços.

Não se aplica. A SMEIJ atua de forma articuladora, apoiando a rede de proteção e assegurando a gestão de programas, conselhos e equipamentos públicos vinculados à infância, adolescência e juventude.

6 - Informar os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Como não há prestação de serviços diretos pela Secretaria Municipal Especial de Infância e Juventude, eventuais manifestações sobre sua atuação podem ser registradas por meio da **Ouvidoria Geral do Município**, disponível no Portal do Cidadão: cidadao.saocarlos.sp.gov.br.

7 – Informar as prioridades de atendimento.

Não se aplica, pois não há atendimento direto ao público pela Secretaria Municipal Especial de Infância e Juventude.

8 – Informar a previsão de tempo de espera para atendimento.

Não se aplica, pois não há atendimento direto ao público pela Secretaria Municipal Especial de Infância e Juventude.

9 – Informar os mecanismos de comunicação com os usuários.

➤ **Secretaria Municipal Especial de Infância e Juventude**

Endereço: Rua 9 de Julho, nº1932, Centro

Telefone: (16) 3372-0222

Telefone: (16) 996510699

E-mail: infancia_juventude@saocarlos.sp.gov.br

➤ **Conselho Tutelar- Região 01**

Endereço: Rua João Martins França, nº 915- Cidade Aracy

Telefone: (16) 3375-2364

Telefone (Plantão): (16) 99795-3536

E-mail: ct1@saocarlos.sp.gov.br

➤ **Conselho Tutelar- Região 02**

Endereço: Av. Sallum, nº686

Telefone: (16) 3372-4295

Telefone (Plantão): (16) 99777-1696

E-mail: ct2@saocarlos.sp.gov.br

➤ **Conselho Tutelar- Região 03**

Endereço: Rua Campos Salles, nº2075- Jardim Macarengo

Telefone: (16) 3371-3930

Telefone (Plantão): (16) 99961- 5876

E-mail: conselhotutelarsaocarlos@gmail.com

➤ **Centro da Juventude Elaine Viviane**

Endereço: Avenida Paulo VI, nº1000- Jardim Cruzeiro do Sul

➤ **Centro da Juventude Lauriberto José**

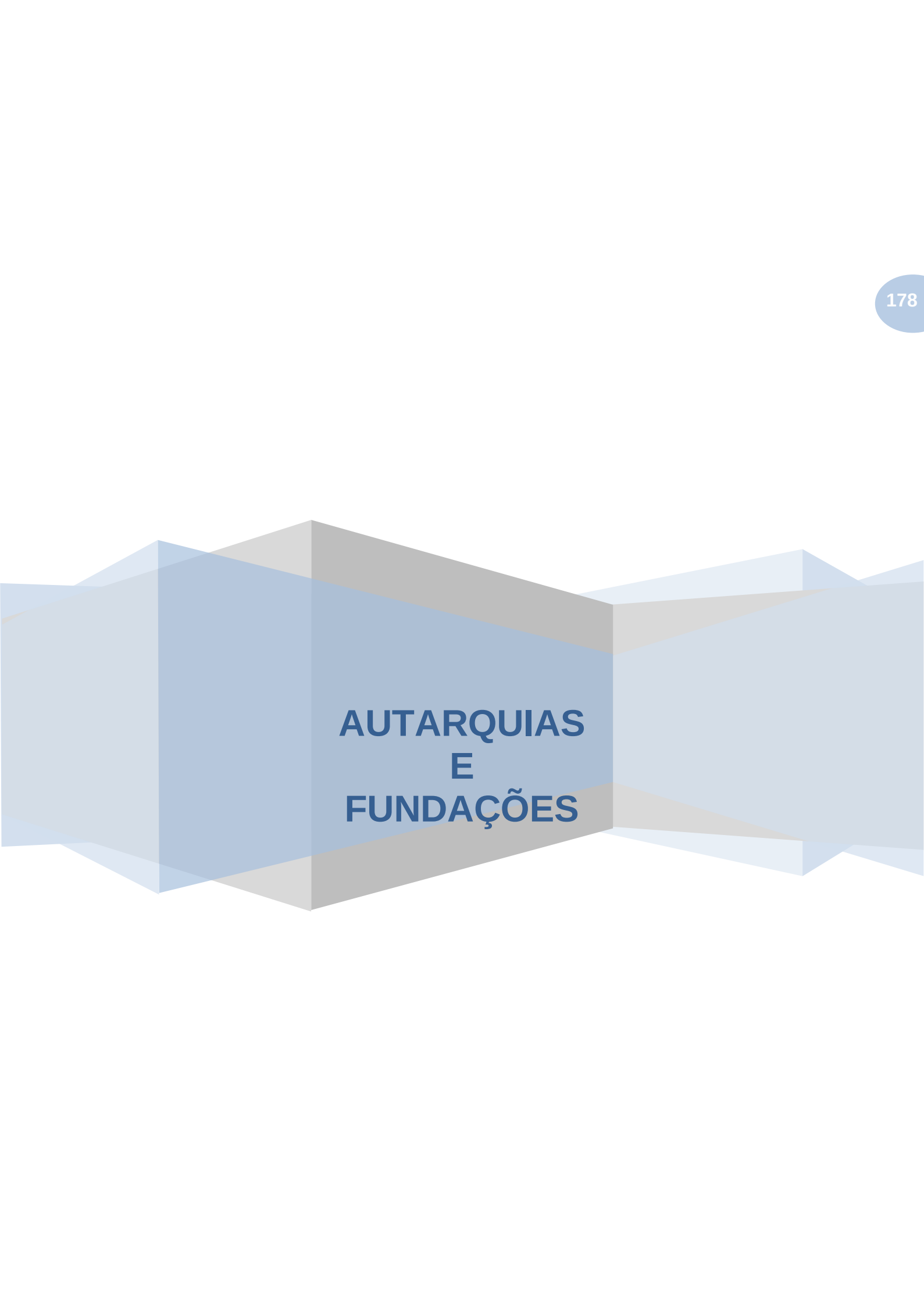
Endereço: Rua João Martins França, nº800- Cidade Aracy

10 - Informar os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

As manifestações relativas à Secretaria Municipal Especial de Infância e Juventude (SMEIJ) devem ser registradas na Ouvidoria Geral do Município, por meio do Portal do Cidadão (cidadao.saocarlos.sp.gov.br). Após o registro, a demanda é encaminhada à SMEIJ para análise e resposta, sendo a devolutiva ao cidadão realizada pela própria Ouvidoria.

11 - Informar os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

Não se aplica, pois não há atendimento direto ao público pela Secretaria Municipal Especial de Infância e Juventude.



AUTARQUIAS E FUNDAÇÕES

1 – Informar os serviços efetivamente oferecidos pela Autarquia.

- Inscrição da população que se encaixa em programas sociais no Cadastro Habitacional;
- Emissão dos carnês dos mutuários com o devido parcelamento da dívida para pagamento;
- Atendimento de mutuários do CDHU e Cohab Bauru;
- Emissão de escrituras e reconhecimento de contratos de imóveis da Prohab com dívida;
- Acompanhamento às famílias do Planalto Verde e Eduardo Abdelnur através de cursos e oficinas oferecidos no trabalho técnico social de pós-ocupação;
- Recepção dos resíduos da construção civil (Classe 1) na URE - Usina de Reciclagem de Entulho;
- Venda do material reciclado e beneficiado pela URE (rachão, bica corrida, areia fina e areia grossa), bem como produtos da Fábrica de Artefatos de Cimento (blocos, guias, miniguias, mesas com bancos, bancos de praça e outros).

2 – Informar os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os Serviços.

Documentos pessoais (RG, CPF ou CNH), documentos do imóvel (contrato, carnê de IPTU, carnê de parcelas do imóvel). Havendo pessoas com deficiência na família, laudo médico com CID ou carteirinha emitida pela Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Paradesportos.

O depósito de resíduos Classe 1 é feito somente para pessoas jurídicas, mediante um cadastro inicial com CNPJ e e-mail de contato.

A venda dos produtos é aberta ao público em geral (pessoas jurídicas e físicas), também mediante cadastro inicial.

3 – Informar as principais etapas para o processamento dos serviços.

- Escrituras/reconhecimento de contrato: após solicitação por parte do mutuário, o processo segue ao Departamento de Projetos para visita técnica do imóvel e retorna ao Departamento Administrativo para emissão da escritura e/ou reconhecimento do contrato.
- Cadastro Habitacional: O cadastramento é presencial. Portando os documentos solicitados, a família é atendida no ato, recebendo o protocolo com seu número de inscrição.
- Emissão de carnês e repactuação de dívidas da PROHAB: Atendimento imediato.
- Atendimento CDHU e Cohab: as demandas do mutuário são acolhidas no ato e encaminhadas aos escritórios do CDHU de Araraquara e Cohab Bauru, por telefone, e-mail e Correios.
- Recepção dos resíduos da construção civil: cadastro inicial, entrega do material em caçambas ou caminhões basculantes diretamente na área de despejo, para triagem do material.

- Venda dos materiais da FAC/URE: cadastro inicial, aprovação do pedido solicitado, emissão de nota fiscal e boleto.

4 – Informar a previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços.

Escrituras/reconhecimento de contrato: de 30 a 45 dias; Carnês Prohab: imediato CDHU/Cohab: prazos de resolução definidos pelos escritórios externos.

Recepção dos resíduos da construção civil na Usina de Reciclagem de Entulho: recebimento imediato.

Venda de produtos da FAC/URE: Pequenas quantidades à pronta-entrega; em grandes quantidades, prazo conforme demanda.

5 – Informar a forma de prestação dos serviços.

Os serviços da sede da PROHAB são realizados em atendimento presencial.

Os serviços da FAC/URE devem ser solicitados pelo e-mail facure@prohabsaocarlos.com.br, com maiores informações pelo telefone 3373-7600 ramais 601 ou 602.

6 - Informar os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

E-mail: prohab.sc@prohab.saocarlos.sp.gov.br; Sede da PROHAB: R. Sete de Setembro, 1970 – Centro / Telefone: 16 3373-7600; Portal do Cidadão - cidadao.saocarlos.sp.gov.br

7 – Informar as prioridades de atendimento.

Pessoas idosas, pessoas com deficiência, gestantes.

8 – Informar a previsão de tempo de espera para atendimento.

Em média 15 minutos, para todos os serviços (exceto em períodos de mutirão de recadastramento, onde a demanda é elevada)

O prazo para entrega de produtos da FAC/URE está condicionado à demanda solicitada.

9 – Informar os mecanismos de comunicação com os usuários.

Escrituras/reconhecimento de contrato: atendimento@prohabsaocarlos.com.br / telefone 3373-7600 ramal 202. Cadastro Habitacional: informações somente pelo telefone 3373-7600.

Emissão de carnês e repactuação de dívidas da PROHAB: financeiro@prohabsaocarlos.com.br / telefone 3373-7600 ramal 402. Atendimento CDHU e Cohab: social@prohabsaocarlos.com.br / telefone 3373-7600 ramais 704 ou 705.

Resíduos da construção civil na Usina de Reciclagem de Entulho/Venda de produtos da Fábrica de Artefatos de Cimento: facure@prohabsaocarlos.com.br / telefone 3373-7600, ramais 601 ou 602.

10 - Informar os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

Acolhimento de manifestações somente nos e-mails e telefones citados acima.

11 - Informar os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

Consultas somente nos e-mails e telefones citados acima.

SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

1 – Informar os serviços efetivamente oferecidos pela Autarquia.

O Serviço Autônomo de Água e Esgoto de São Carlos - SAAE, foi criado através da Lei Municipal nº 6.199, de 26 de junho de 1969, sendo o responsável, com exclusividade, segundo Art. 01º, da Lei Municipal nº 21.460, de 05/05/2023:

I - Estudar, projetar e executar obras relativas à construção, ampliação ou remodelação dos sistemas públicos de abastecimento de água potável e de esgotos sanitários;

II - Atuar como órgão gestor operacional e fiscalizador da execução dos convênios firmados entre o Município e órgãos federais ou estaduais para estudos, projetos e obras de construção, ampliação ou remodelação dos serviços públicos de abastecimento de água, esgotos sanitários, drenagem urbana e gestão de resíduos sólidos;

III - Operar, manter, conservar e explorar, diretamente, os serviços de água potável e de esgotos sanitários;

IV - Lançar, fiscalizar e arrecadar as tarifas dos serviços de água e esgotos e as contribuições de melhoria que incidirem sobre os terrenos beneficiados com tais serviços;

V - Exercer quaisquer outras atividades relacionadas com os sistemas públicos de água e esgotos, compatíveis com a legislação específica;

VI - Manter e preservar os mananciais, produzindo água com qualidade, conforme padrões oficiais, respeitando o meio ambiente; e

VII - executar e/ou fiscalizar os serviços de limpeza pública e manejo de resíduos sólidos”.

Em resumo, o Serviço Autônomo de Água e Esgoto de São Carlos (SAAE), é o responsável, com exclusividade, pelos serviços públicos de abastecimento de água tratada, esgotamento sanitário, drenagem e resíduos sólidos do Município de São Carlos.

2 – Informar os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os Serviços.

Todos os serviços realizados pela Autarquia, os requisitos, documentos, formas, prazos e informações necessárias estão disponíveis através do site do SAAE – Agência Virtual do SAAE –, e podem ser solicitados através dos Canais de atendimento: 0800-300-1520, site do SAAE ou através do atendimento presencial nas unidades de atendimento.

Está disponível também, através do site do SAAE, a Resolução ARES-PCJ Nº 482, de 15/02/2023. É descrito nesta Resolução todos os serviços prestados pelo SAAE sobre o Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário, bem como, os documentos e informações necessárias para atendimento aos Usuários.

- Resolução ARES-PCJ Nº 482 disponível em:

(<https://saaesaocarlos.com.br/wp/wp-content/uploads/2023/10/RegulamentacaoServicos.pdf>)

3 – Informar as principais etapas para o processamento dos serviços.

- Resolução ARES-PCJ N° 482 disponível em:

(<https://saaesaocarlos.com.br/wp/wp-content/uploads/2023/10/RegulamentacaoServicos.pdf>)

4 – Informar a previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços.

Consultar através dos canais de atendimento:

- Site SAAE: www.saaesaocarlos.com.br

- Agência Virtual SAAE: <https://agenciavirtualsaocarlos.cebicloud.com.br/agencia/#/>

5 – Informar a forma de prestação dos serviços.

Consultar através dos canais de atendimento:

- Site SAAE: www.saaesaocarlos.com.br

- Agência Virtual SAAE: <https://agenciavirtualsaocarlos.cebicloud.com.br/agencia/#/>

6 - Informar os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

O usuário poderá apresentar a sua manifestação sobre a prestação dos serviços através dos Canais de Atendimento do SAAE:

- Atendimento 0800

WhatsApp e Telefone: 0800-300-1520

- Unidades de Atendimento ao Usuário – Atendimento Presencial:

- **Centro:** Rua Sete de Setembro, 2.152

- **Vila Prado:** Rua Bernardino de Campos, 636

- **Cidade Aracy:** Rua Lucy Serillo, 155

- **Santa Eudóxia:** Rua Cristóvão Martinelli, 22

- **Santa Felícia:** Rua Francisco Possa, 1.450

- Ouvidoria:

WhatsApp e Telefone: (16) 3373-6427

E-mail: ouvidoria@saaesaocarlos.com.br

7 – Informar as prioridades de atendimento.

Pessoas idosas, pessoas com deficiência, gestantes.

8 – Informar a previsão de tempo de espera para atendimento.

- Resolução ARES-PCJ N° 482 disponível em:

(<https://saaesaocarlos.com.br/wp/wp-content/uploads/2023/10/RegulamentacaoServicos.pdf>)

9 – Informar os mecanismos de comunicação com os usuários.

➤ Para solicitações de serviços, o usuário poderá realizar através dos Canais de Atendimento: site do SAAE, via 0800-300-1520, ou em uma das Unidades Presenciais.

A resposta ao usuário, será informada através da nossa Unidade de Apoio aos Procedimentos Administrativos - UAPA, ou, através da Ouvidoria do SAAE, se necessário.

Observamos que sempre que houver necessidade, a Ouvidoria poderá auxiliar para o

cumprimento do atendimento do serviço solicitado, porém, ressaltamos que os pedidos devem ser, primeiramente solicitados através dos Canais de Atendimento.

- Para comunicados à População em geral, o SAAE sempre mantém em sua rede social no Instagram, informativos atualizados e, sempre que necessário, o SAAE comunica a Imprensa Local, que divulga nas redes sociais da cidade as Notas para conhecimento da população.

Horário de Funcionamento: Segunda à sexta-feira, das 08h às 18h

Horário de Atendimento ao Público: Segunda à sexta-feira das 08h às 16h

10 - Informar os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

Os usuários poderão solicitar os serviços do SAAE através dos **Canais de Atendimento**, ou seja:

- Site SAAE (Agência Virtual)

- Site SAAE: www.saaesaocarlos.com.br

- Agência Virtual SAAE: <https://agenciavirtualsaocarlos.cebicloud.com.br/agencia/#/>

- Atendimento 0800

WhatsApp e Telefone: 0800-300-1520

- Unidades de Atendimento ao Usuário – Atendimento Presencial:

- **Centro:** Rua Sete de Setembro, 2.152

- **Vila Prado:** Rua Bernardino de Campos, 636

- **Cidade Aracy:** Rua Lucy Serillo, 155

- **Santa Eudóxia:** Rua Cristóvão Martinelli, 22

- **Santa Felícia:** Rua Francisco Possa, 1.450

Em casos de reclamações, sugestões, críticas, elogios, solicitações não atendidas, ou demais dúvidas, os usuários poderão entrar em contato com a Ouvidoria do SAAE:

- Ouvidoria:

WhatsApp e Telefone: (16) 3373-6427

E-mail: ouvidoria@saaesaocarlos.com.br

Endereço: Avenida Getúlio Vargas, Nº 1500 – Jardim São Paulo

11 - Informar os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

É possível consultar as Ordens de Serviços, Processos e Protocolos referentes ao CDC do usuário, através da **Agência Virtual do SAAE**, após efetuar o login e senha.

<https://agenciavirtualsaocarlos.cebicloud.com.br/agencia/#/>

1 – Informar os serviços efetivamente oferecidos pela Fundação.

A Fundação Educacional São Carlos tem como finalidade criar, organizar, instalar, e manter estabelecimentos, programas de ensino, de pesquisas e de estudos em todos os graus e ramos do saber, da educação, da cultura e das artes bem como de divulgação científica, técnica e cultural, além de realizar a divulgação científica, técnica e cultural compreende, dentre outros meios, os serviços de radiodifusão educativa, através da manutenção da TV Educativa de São Carlos e do acesso público à internet, destinados a promover a educação, a cultura universal, as manifestações artísticas, a diversidade de fontes de informação, o lazer, o entretenimento, a pluralidade política e o desenvolvimento educativo, econômico e cultural.

2 – Informar os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços.

Para os cursos e oficinas dos programas educacionais da FESC é necessário realizar a matrícula nas Secretarias Escolares da FESC Campus 1 e da FESC Campus 2, apresentando documentos de identificação (RG, CPF e comprovante de endereço) e, se for o caso, atestado médico para as atividades físicas. Para matrículas nos cursos da UNIVESP é necessário que o interessado participe do vestibular realizado através do Governo Estadual. Já as atividades da TVE são divulgadas através da TV aberta, pelo canal 58.0.

3 – Informar as principais etapas para o processamento dos serviços

Para matrículas nos cursos da FESC, é preciso apenas procurar a Secretarias Escolares da FESC para realização das matrículas e, se houver vagas, efetivar a matrícula e iniciar as atividades.

4 – Informar a previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços.

A partir da efetivação da matrícula, o início da participação do aluno nas atividades é imediato.

5 – Informar a forma de prestação dos serviços

A prestação de serviços se dá pela participação dos alunos nas aulas.

6 - Informar os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

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

Telefone e WhatsApp: 3362-0580

Site FESC: fesc.com.br

7 – Informar as prioridades de atendimento.

Prioridade de atendimento de acordo com a legislação vigente.

8 – Informar a previsão de tempo de espera para atendimento

Não há.

9 – Informar os mecanismos de comunicação com os usuários

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

Telefone e WhatsApp: 3362-0580

Site FESC: fesc.com.br

10 - Informar os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

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

Telefone e WhatsApp: 3362-0580

Site FESC: fesc.com.br

11 - Informar os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

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

Telefone e WhatsApp: 3362-0580

Site FESC: fesc.com.br

1 – Informar os serviços efetivamente oferecidos pela Fundação.

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

- Preservação do Patrimônio Material e Imaterial: atua na gestão de políticas públicas relativas à preservação do patrimônio artístico e arquitetônico do Município.
- Pesquisa e Divulgação: desenvolve projetos e pesquisas relativos à história e à memória do Município. Em parceria com os demais setores da Pró-Memória, produz exposições, publicações, oficinas, palestras, entre outras atividades e produtos empreendidos pela instituição e que visam à divulgação do patrimônio histórico e cultural local.
- Arquivo e Documentação: promove a organização, tratamento técnico e disponibilização ao público do acervo documental e iconográfico do Município, garantindo a salvaguarda, a reservação e a disseminação desse patrimônio.

➤ ARQUIVO PÚBLICO E HISTÓRICO (APH-FPMSC)

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

➤ ARQUIVO INTERMEDIÁRIO - FPMSC

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

2 – Informar os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços.

➤ ARQUIVO PÚBLICO E HISTÓRICO (APH-FPMSC)

Preenchimento de Requerimento de Solicitação de pesquisa no balcão de atendimento, ou solicitação via telefone 16 3373-2709 ou e-mail: dad.fpm@gmail.com

Prazo de atendimento: 05 dias úteis

➤ ARQUIVO INTERMEDIÁRIO - FPMSC

Realizar a solicitação do processo administrativo via e-mail, balcão ou requerimento no SIM

Solicitação via telefone 16 3415-4447 ou e-mail: arquivocentral.fpm@gmail.com

Aguardar o parecer de busca do processo com prazo de 01 dia útil.

Cópia de processo, necessário agendamento para extração de cópias

3 – Informar as principais etapas para o processamento dos serviços.

➤ ARQUIVO PÚBLICO E HISTÓRICO (APH-FPMSC)

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

4 – Informar a previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços.

- ARQUIVO PÚBLICO E HISTÓRICO (APH-FPMSC)

O prazo de atendimento para solicitação de documentos será de 05 (cinco) dias úteis

- ARQUIVO INTERMEDIÁRIO – FPMSC

O prazo de atendimento para solicitação de documentos será de 05 (cinco) dias úteis

5 – Informar a forma de prestação dos serviços.

- ARQUIVO PÚBLICO E HISTÓRICO (APH-FPMSC)

Atendimento a distância e presencial

pelo telefone (16) 3373-2709 ou pelo e-mail: dad.fpm@gmail.com

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

- ARQUIVO INTERMEDIÁRIO – FPMSC

Atendimento presencia e a distância

pelo telefone (16) 3415-4447 ou e-mail: arquivocentral.fpm@gmail.com

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

6 - Informar os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

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

7 – Informar as prioridades de atendimento.

Prioridade de atendimento: Conforme previsto na Lei Federal nº 10048 de 2000 e Leis Complementares

8 – Informar a previsão de tempo de espera para atendimento.

➤ ARQUIVO PÚBLICO E HISTÓRICO (APH-FPMSC)

Máxima de 15 minutos. Assentos podem ser disponibilizados para o cidadão em período de espera.

➤ ARQUIVO INTERMEDIÁRIO – FPMSC

Máxima de 15 minutos. Assentos podem ser disponibilizados para o cidadão em período de espera.

9 – Informar os mecanismos de comunicação com os usuários.

➤ ARQUIVO PÚBLICO E HISTÓRICO (APH-FPMSC)

Telefone (16) 3373-2709

e-mail: dad.fpm@gmail.com

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

➤ ARQUIVO INTERMEDIÁRIO – FPMSC

Telefone (16) 3415-4447

e-mail: arquivocentral.fpm@gmail.com

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

10 - Informar os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

➤ ARQUIVO PÚBLICO E HISTÓRICO (APH-FPMSC)

E-mail; Telefone;

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

➤ ARQUIVO INTERMEDIÁRIO – FPMSC

E-mail; Telefone;

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

11 - Informar os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

ARQUIVO PÚBLICO E HISTÓRICO (APH-FPMSC)

Telefone (16) 3373-2709

e-mail: dad.fpm@gmail.com

ARQUIVO INTERMEDIÁRIO – FPMSC

Telefone (16) 3415-4447

e-mail: arquivocentral.fpm@gmail.com

Tipos de Atendimento	Contato/Endereço	Horário de Atendimento
Links para acesso ao formulário online	http://saocarlos.sp.gov.br/index.php/prefeitura/utilidade-publica/ouvidoria.html (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