



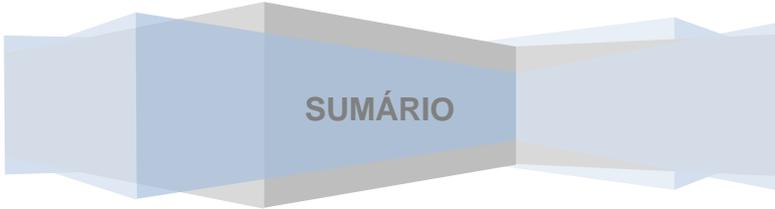
Prefeitura Municipal de São Carlos
Gabinete Prefeitura
Ouvidoria Geral do Município

1

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO 2023



AGOSTO de 2023



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
FORMULÁRIO	5
EXPEDIENTE	6
GABINETE/ PROCURADORIA/OUVIDORIA	8
SECRETARIAS MUNICIPAIS	9
SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA E ABASTECIMENTO	13
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO REGIONAL.....	20
SECRETARIA MUNICIPAL DE CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL.....	22
SECRETARIA MUNICIPAL DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO.....	29
SECRETARIA MUNICIPAL DE COMUNICAÇÃO	31
SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO.....	34
SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO.....	36
SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPECIAL DE INFÂNCIA E JUVENTUDE.....	38
SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTE E CULTURA.....	40
SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA.....	41
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO DE PESSOAS.	43
SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO.....	45
SECRETARIA MUNICIPAL DE HABITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO URBANO	47
SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL.....	49
SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS PÚBLICAS.	51
SECRETARIA MUNICIPAL DE PESSOA COM DEFICIÊNCIA E MOBILIDADE REDUZIDA	53
SECRETARIA MUNICIPAL DE RECEITAS E RENDAS.....	55
SECRETARIA MUNICIPAL DE RELAÇÕES LEGISLATIVAS E INSTITUCIONAIS	58
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE.....	60
SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS.....	62
SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA E DEFESA SOCIAL.....	67
SECRETARIA MUNICIPAL DE TRABALHO, EMPREGO E RENDA.	69
SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPORTE E TRÂNSITO	75
AUTARQUIAS	79
PROGRESSO E HABITAÇÃO SÃO CARLOS.....	80
SERVIÇO AUTÔNOMO ÁGUA E ESGOTO.	82
FUNDAÇÃO EDUCACIONAL SÃO CARLOS.	83
FUNDAÇÃO PRÓ-MEMÓRIA DE SÃO CARLOS.....	86
CANAIS DE COMUNICAÇÃO – OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO	88

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 2023, a Ouvidoria Geral do Município enviou processo administrativo solicitando o preenchimento de um formulário com as seguintes informações:

- 1. Nome completo do(a) Secretário(a) Municipal/Diretor-Presidente**
- 2. Nome completo do(a) Secretário(a) Adjunto**
- 3. Contato**
 - 3.1 Telefone(s)**
 - 3.2 Endereço**
 - 3.3 Email**
- 4. Horário de atendimento**
 - 4.1 Horário de funcionamento**
 - 4.2 Horário de atendimento ao público**
- 5. Descrição**
 - 5.1 Descrição geral das funções da Secretaria Municipal**
 - 5.2 Descrição sumária dos serviços prestados pela Secretaria Municipal**
- 6. Serviços prestados**
 - 6.1 Principais etapas para processamento do serviço**
 - 6.2 Previsão do prazo máximo para prestação do serviço**
 - 6.3 Forma de prestação do serviço**
- 7. Compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao usuário**
 - 7.1 Prioridade(s) de atendimento**
 - 7.2 Previsão de tempo de espera para atendimento**



EXPEDIENTE

Airton Garcia Ferreira | Prefeito Municipal

Edson Ferraz | Vice-Prefeito Municipal

Andréia Regina Legori Ferrezini | Chefe de Gabinete

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

Ana Beatriz Sodelli | Secretária Gestão de Pessoas

Ana Paula Vaz Panhoca | Secretária Especial de Infância e Juventude

Anderson Rogério Ferrares | Secretário de Esportes e Cultura

Antonio Donato Netto | Secretário de Governo

Cesar Augusto de Paula Maragno | Secretário de Transporte e Trânsito

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

Dhony Oliveira Souza | Secretária de Agricultura e Abastecimento

João Batista Muller | Secretário de Obras Públicas

Jôra Teresa Porfírio | Secretária de Saúde

José Galizia Tundisi | Secretário de Ciência, Tecnologia e Inovação

Leandro Wexell Severo | Secretário de Comunicação

Leandro Maestro | Secretário de Receitas e Rendas

Luís Antônio Panone | Secretário de Desenvolvimento Econômico

Marcelo Silveira Targas | Secretário de Serviços Públicos

Mário Luiz Duarte Antunes | Secretário de Fazenda

Mateus de Aquino | Secretário de Relações Legislativas e Institucionais

Orlando Mengatti Filho | Secretário de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável

Roselei Aparecido Françaço | Secretário de Educação

Rodolfo Hernane Ometto | Secretário de Cidadania e Assistência social

Samir Antônio Gardini | Secretário de Segurança Pública e Defesa Social

Walciunyr Bragatto | Secretário de Administração Regional

Wilson Jorge Marques | Secretário de Habitação e Desenvolvimento Urbano

Arietha Cristina Contin dos Santos | Procurador Geral do Município

Guilherme Cirino Picchi Salgado | Ouvidor Geral do Município

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

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

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

Rodson Magno Carmo | Diretor-Presidente Progresso e Habitação de São Carlos (PROHAB)

GABINETE DO PREFEITO

1. PREFEITO MUNICIPAL: AIRTON GARCIA FERREIRA

2. VICE-PREFEITO MUNICIPAL: EDSON FERRAZ

2.1 CHEFE DE GABINETE: ANDREIA REGINA LÉGORI FERREZZINI

2.2 ASSESSORES DO PREFEITO: RAFAEL DE ALMEIDA LEME, JOSÉ WAMBERTO ZANQUIM JÚNIOR

3. CONTATO

3.1 TELEFONE(S): (16) 3362 1021, (16) 3362 1025 e (16) 3362 1190

3.2 ENDEREÇO(S):

PAÇO MUNICIPAL (5º ANDAR)

Rua Episcopal, 1575 – Centro - São Carlos/SP

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

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

4.1 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 8h às 18h

4.2 HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO: 8h às 17h45

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

I - assessorar o Prefeito nas suas funções políticas, nos projetos especiais e nas relações institucionais e internacionais;

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

III - assessorar o Prefeito nos assuntos relativos ao cerimonial, às honrarias e aos eventos.

PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

1. NOME COMPLETO DO(A) PROCURADOR(A) MUNICIPAL: ARETHA CRISTINA CONTIN DOS SANTOS

2. NOME COMPLETO DO(A) PROCURADOR(A) ADJUNTO: -

3. CONTATO

3.1 TELEFONE(S): (16) 3362 1016

3.2 ENDEREÇO(S):

PAÇO MUNICIPAL (4º ANDAR)

Rua Episcopal, 1575 – Centro - São Carlos/SP

3.4 EMAIL: procuradoria@saocarlos.sp.gov.br

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

4.3 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 8h às 18h

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

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

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

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

Prestar informações ao Poder Judiciário.

6. SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

Formalização de processos.

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Prazo legais.

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Processos judiciais e administrativos.

7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO

Prioridades legais.

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

Imediato.

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Telefone/ email

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Telefone, email e presencial.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

1. NOME COMPLETO DO(A) OUVIDOR(A) MUNICIPAL: GUILHERME CIRINO
PICCHI SALGADO

2. NOME COMPLETO DOS(AS) COLABORADORES(AS) OUVIDORIA:

ADRIANA APARECIDA ANTUNES (ASSISTENTE ADMINISTRATIVA)

THIFANNI MEDULA (ESTAGIÁRIA OUVIDORIA)

3. CONTATO

3.1 TELEFONE(S): 0800 770 1550

3.2 ENDEREÇO(S):

PAÇO MUNICIPAL (1º ANDAR)

Rua Episcopal, 1575 – Centro - São Carlos/SP

4 HORÁRIO DE ATENDIMENTO

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

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

5 DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA OUVIDORIA MUNICIPAL

Receber demandas através de canais próprios (Denúncias, Reclamações, Sugestões, Solicitações e Elogios);
enviar feedbacks

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

Prestar informações ao Poder Judiciário.

6 SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

Formalização de processos.

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Prazo legais.

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Processos judiciais e administrativos.

7 COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO

Prioridades legais.

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

Imediato.

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Telefone/ email

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Telefone, email e presencial

SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA E ABASTECIMENTO

1. NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL: DHONY OLIVEIRA SOUZA

2. NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) ADJUNTO: JEFERSON DIEGO ALVES MOREIRA

3. CONTATO

3.1 TELEFONE(S): (16) 3368 7051

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

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

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

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

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

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

I - executar a política de abastecimento definida pela Secretaria;

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

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

§Seção de Alimentação Escolar do Departamento de Abastecimento possui as seguintes atribuições:

I - elaborar os cardápios dos programas de alimentação escolar, respeitando os hábitos alimentares do Município e sua vocação agrícola, dando preferência aos produtos “in natura”;

II - zelar pela qualidade dos produtos em todos os níveis, desde a aquisição até a distribuição, observando sempre as boas práticas higiênicas e sanitárias;

III - planejar e instruir os procedimentos administrativos de aquisição de gêneros destinados à alimentação escolar, zelando pela sua economicidade;

IV - fiscalizar os locais de manipulação e preparação das refeições nas unidades escolares periodicamente.

§Seção de Segurança Alimentar e Nutricional do Departamento de Abastecimento possui as seguintes atribuições:

I - executar as ações do governo municipal na área de segurança alimentar e nutricional;

II - participar de ações voltadas para o combate às causas da miséria e da fome;

III - incentivar parcerias que garantam mobilização e racionalização no uso dos recursos alimentares disponíveis;

IV - interagir com a sociedade para democratizar as informações inerentes ao combate à fome, à miséria e à exclusão social, bem como solicitar às instituições públicas e privadas dados sobre programas e projetos de segurança alimentar;

V - apoiar todas as ações do governo municipal na área de segurança alimentar;

VI - tabular dados, tabelas e material de orientação alimentar, visando mobilizar e racionalizar os recursos disponíveis;

VII - prestar apoio operacional a campanhas de conscientização da opinião pública.

§Seção de Alimentação dos Restaurantes Populares do Departamento de Abastecimento possui as seguintes atribuições:

I - elaborar os cardápios dos programas de alimentação dos restaurantes populares, respeitando os hábitos alimentares do Município e sua vocação agrícola, dando preferência aos produtos “in natura”;

II - zelar pela qualidade dos produtos em todos os níveis, desde a aquisição até a distribuição, observando sempre as boas práticas higiênicas e sanitárias;

III - planejar e instruir os procedimentos administrativos de aquisição de gêneros destinados aos Restaurantes Populares do Município, zelando pela sua economicidade;

IV - fiscalizar os locais de manipulação e preparação das refeições nas unidades dos Restaurantes Populares periodicamente.

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

I - executar a política agrícola definida pela Secretaria;

II - executar políticas de produção familiar de gêneros alimentícios;

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

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

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

§Seção de Apoio e Fortalecimento à Agricultura Familiar do Departamento de Agricultura possui as seguintes atribuições:

I - executar a política pública de desenvolvimento da agricultura familiar, sob a perspectiva do desenvolvimento rural sustentável;

II - articular-se com agentes financeiros, visando a concessão de financiamento de infraestrutura e da produção aos agricultores familiares;

III - coordenar e implementar ações relacionadas ao abastecimento, armazenamento e comercialização de insumos, gêneros alimentícios e produtos agropecuários;

IV - implementar e executar ações de assistência/orientação técnica aos agricultores familiares;

V - oferecer conhecimento técnico ao pequeno produtor, visando à geração de renda e desenvolvimento no meio rural.

§Seção de Regulação Fundiária do Departamento de Agricultura possui as seguintes atribuições:

I - planejar, executar e apoiar a realização de eventos agropecuários e agroindustriais;

II - manter cadastro de produtores rurais e unidades agroindustriais;

III - coordenar a prestação de assistência técnica e as atividades de qualificação e capacitação de produtores rurais;

IV - manter e atualizar cadastro dos bens imóveis rurais do Município em articulação com a Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano.

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

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

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

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

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

§Seção do Canil e Gatil do Departamento de Defesa e Controle Animal possui as seguintes atribuições:

I - responder pelo atendimento aos animais domésticos de pequeno porte, resgate, reabilitação e doações;

II - executar e orientar procedimentos relativos aos trabalhos com cães e gatos internos ao canil e gatil municipais;

III - apoiar o trabalho do atendimento ambulatorial dos veterinários e da fiscalização de maus tratos;

IV - apoiar a política de controle populacional de animais domésticos, em comum acordo com as unidades afins;

V - consolidar informações do local.

§Seção do Posto Zootécnico do Departamento de Defesa e Controle Animal possui as seguintes atribuições:

I - responder pelo atendimento aos animais domésticos de grande porte, resgate, reabilitação e doações;

II - executar e orientar procedimentos relativos aos trabalhos com cavalos, vacas e asininos internos ao Posto Zootécnico municipal;

III - apoiar o trabalho do atendimento ambulatorial e veterinário e da fiscalização de maus tratos;

IV - apoiar a política de controle populacional e de registro de animais domésticos de tração, em comum acordo com as unidades afins, de acordo com a legislação vigente;

V - consolidar informações do local.

§Seção de Atendimento Técnico e de Fiscalização do Departamento de Defesa e Controle Animal possui as seguintes atribuições:

I - responder pela organização do atendimento técnico e encaminhamento dos animais resgatados;

II - executar e orientar o controle interno de zoonoses em consonância com os responsáveis pelo canil/gatil e posto zootécnico, e com outros órgãos municipais, estaduais e federais afins;

III - organizar e executar os trabalhos de atendimento ambulatorial de animais domésticos, resgatados ou mantidos sob sua responsabilidade;

IV - apoiar, organizar, executar a política de controle e censo populacional de animais domésticos, em comum acordo com as unidades afins;

V - consolidar informações do local.

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

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

II - coordenar os trabalhos de atuação, funcionamento e operação do Parque Ecológico, bem como apoiar as ações de conscientização da preservação dos animais silvestres, da educação ambiental e do lazer contemplativo;

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

§Seção Administrativa do Departamento de Gestão do Parque Ecológico possui as seguintes atribuições:

I - responder pela organização e agendamento de eventos e visitas no local;

II - designar e acompanhar os serviços, controlar estoques e bens patrimoniais do Parque Ecológico;

III - orientar, organizar e responder pelos serviços administrativos e documentais do Parque Ecológico;

IV - acompanhar o andamento de processos internos e externos, enviar respostas à comunidade e apoiar os trabalhos de educação e conscientização ambiental;

V - consolidar e gerir, mantendo atualizadas, as informações do Parque Ecológico.

§Seção de Manutenção do Departamento de Gestão do Parque Ecológico possui as seguintes atribuições:

I - responder pela organização das operações e serviços do Parque Ecológico;

II - verificar o andamento dos trabalhos operacionais, como limpeza e manutenção geral do Parque Ecológico.

§Seção de Cuidado Animal do Departamento de Gestão do Parque Ecológico possui as seguintes atribuições:

I - responder pelo manejo dos animais silvestres sob cuidados humanos de acordo com orientação técnica específica e em obediência à legislação vigente;

II - auxiliar na execução da política de proteção animal de forma integrada com a política de saúde, educação e meio ambiente;

III - apoiar os trabalhos técnicos do Parque Ecológico;

IV - zelar pela saúde e bem-estar dos animais sob a guarda do Parque Ecológico.

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

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

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

III - manter as pontes rurais;

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

§Seção de Estradas Rurais do Departamento de Estradas Rurais possui as seguintes atribuições:

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

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

III - manter as pontes rurais;

IV - manter e atualizar cadastro das estradas rurais municipais, em articulação com a Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano.

§Seção de Vias Públicas não Pavimentadas do Departamento de Estradas Rurais possui as seguintes atribuições:

I - atuar exclusivamente em vias públicas urbanas não pavimentadas, especificamente nos loteamentos de condomínios de chácaras de lazer abertos, situados no setor rural do município;

II - fiscalizar a ocupação do leito das vias públicas especiais;

III - produzir informações para o cadastro de instalações e equipamentos nas vias públicas especiais;

IV - realizar obras/serviços de manutenção de vias públicas especiais, de acordo com o “Programa Municipal de Adequação, Readequação e Conservação de Estradas Rurais”, em articulação com a Seção de Estradas Rurais (SER), adaptando-as e respeitando às especificidades e características das áreas urbanizadas do município”.

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

Departamento de Abastecimento:

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

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

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

Departamento de Agricultura:

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

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

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

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

Avaliação e vistoria de propriedades rurais: Responsável pelas vistorias técnicas

às propriedades rurais que requererem uma Certidão de Valor Venal Rural, junto à Secretaria Municipal da Fazenda, de acordo com a demanda da Comissão Municipal de Avaliação de Bens Imóveis. As vistorias técnicas são realizadas por Engenheiro Agrônomo da SMAA/Departamento da Agricultura têm a finalidade de coletar dados e definir a classificação da capacidade de uso das terras, dando subsídios à “Comissão Municipal de Avaliação de Bens Imóveis”;

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

Departamento de Defesa e Controle Animal:

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

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

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

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

Departamento de Gestão do Parque Ecológico:

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

Departamento de Estradas Rurais:

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

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

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

6 SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

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

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

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

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

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

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

7.1 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

Conforme avaliação e classificação pela equipe técnica.

7.2 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Telefone, e-mail, whatsapp, e presencial

7.3 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

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

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO REGIONAL

- 1. NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL:** WALCINYR BRAGATTO
- 2. NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) ADJUNTO:** RITA DE CASSIA CAMARGO

3. CONTATO

3.1 TELEFONE(S): (16) 3362 1000

3.2 ENDEREÇO(S):

PAÇO MUNICIPAL Rua Episcopal, 1575 – Centro - São Carlos/SP

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

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

4.1 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 8h às 18h

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

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

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

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

III - elaborar relatórios circunstanciados acerca das atividades desenvolvidas;

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

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

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

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

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

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

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

- INTERLOCUÇÃO DIRETA COM A POPULAÇÃO EM CADA REGIÃO
- AGILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS JUNTO COM AS DEMAIS SECRETARIAS MUNICIPAIS
- AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO CARLOS

- □LABORAÇÃO DE ESTRATÉGIAS DE DESENVOLVIMENTO DE ACORDO COM CARACTERÍSTICAS DE CADA REGIÃO

6. SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 Principais etapas para processamento do serviço:

Captação de demandas regionais junto a população e instituições;

Análise de dados, formulação de propostas, ações e políticas públicas com articulação junto as demais Secretarias Municipais;

Acompanhar e avaliar os serviços públicos prestados.

6.2 Previsão do prazo máximo para prestação do serviço: PERMANENTE

6.3 Forma de prestação do serviço: Atendimento à população; reuniões e encaminhamentos junto as Secretarias Municipais e elaboração de relatórios circunstanciados

7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO: IDOSO, GESTANTE; PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO: ATÉ 10 MINUTOS

7.3 Mecanismos de comunicação com os usuários: Atendimento presencial; telefônico e por

e- mail

7.4 Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários: smar@saocarlos.sp.gov.br

SECRETARIA MUNICIPAL DE CIDADANIA E ASSISTENCIA SOCIAL

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

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

3. CONTATO

3.1 TELEFONE(S): (16) 3371 2290 e (16) 3371 1122

3.2 ENDEREÇO: Rua Conde do Pinhal, 2228 – Centro - São Carlos/SP

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

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

4.1 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: segunda a sexta-feira das 7h30 às 17h

4.2 HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO: segunda a sexta-feira 8h às 16h30

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

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

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

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

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

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

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

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

Serviços de Proteção Social Básica:

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

Serviços de Proteção Social Especial de Média Complexidade:

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

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

- Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA), e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC): O serviço tem por finalidade prover atenção socioassistencial e acompanhamento a adolescentes e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto, determinadas judicialmente. Deve contribuir para o acesso a direitos e para a ressignificação de valores na vida pessoal e social dos adolescentes e jovens. Para a oferta do serviço faz-se necessário a observância da responsabilização face ao ato infracional praticado, cujos direitos e obrigações devem ser assegurados de acordo com as legislações e normativas específicas para o cumprimento da medida.
- Serviço Especializado em Abordagem Social: Serviço ofertado, de forma continuada e programada, com a finalidade de assegurar trabalho social de abordagem e busca ativa que identifique, nos territórios, a incidência de trabalho infantil, exploração sexual de crianças e adolescentes, situação de rua, dentre outras. Deverão ser consideradas praças, entroncamento de estradas, fronteiras, espaços públicos onde se realizam atividades laborais, locais de intensa circulação de pessoas e existência de comércio, terminais de ônibus, trens, metrô e outros. O Serviço deve buscar a resolução de necessidades imediatas e promover a inserção na rede de serviços socioassistenciais e das demais políticas públicas na perspectiva da garantia dos direitos.
- Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua: Serviço ofertado para pessoas que utilizam as ruas como espaço de moradia e/ou sobrevivência. Tem a finalidade de assegurar atendimento e atividades direcionadas para o desenvolvimento de sociabilidades, na perspectiva de fortalecimento de vínculos interpessoais e/ou familiares que oportunizem a construção de novos projetos de vida. Oferece trabalho técnico para a análise das demandas dos usuários, orientação individual e grupal e encaminhamentos a outros serviços socioassistenciais e das demais políticas públicas que possam contribuir na construção da autonomia, da inserção social e da proteção às situações de violência.
- Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias: Serviço para a oferta de atendimento especializado a famílias com pessoas com deficiência e idosos com algum grau de dependência, que tiveram suas limitações agravadas por violações de direitos, tais como: exploração da imagem, isolamento, confinamento, atitudes discriminatórias e preconceituosas no seio da família, falta de cuidados adequados por parte do cuidador, alto grau de estresse do cuidador, desvalorização da potencialidade/capacidade da pessoa, dentre outras que agravam a dependência e comprometem o desenvolvimento da autonomia. O serviço tem a finalidade de promover a autonomia, a inclusão social e a melhoria da qualidade de vida das

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

Serviços de Proteção Social Especial de Alta Complexidade:

Serviço de Acolhimento Institucional

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

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

6. SERVIÇOS PRESTADOS

Serviços de Proteção Social Básica:

- Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) - Ofertado nos Centros de Referência de Assistência Social – CRAS (Sendo eles: CRAS Aracy, CRAS São Carlos 8, CRAS Pacaembu, CRAS Santa Felícia, CRAS Jockey Clube e CRAS Santa Eudóxia);
- Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos - Ofertado de forma direta nos Centros de Convivência e nas Organizações da Sociedade Civil, inscritas no Conselho Municipal de Assistência Social e que celebram Termo de Parceria com a Prefeitura.

- São locais de execução direta: Centro de Referência do Idoso "Vera Lucia Pilla". Centro de Convivência do Idoso do Jardim Zavaglia, Centro de Convivência Vila São José, Centro Comunitário Maria Stella Fagá, ECO Gonzaga, Centro Comunitário Castelo Branco, Centro Comunitário Água Vermelha

- São locais de execução indireta: Salesianos Dom Bosco, Salesianos Dom Luciano, Amigos de São Judas Tadeu - Estrela da Manhã, Nave Sal da Terra, Nosso Lar, Caritas - Projeto Anjo da Guarda, Círculo de Amigos da Paróquia Madre Cabrine.

Serviços de Proteção Social Especial de Média Complexidade

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

Serviços de Proteção Social Especial de Alta Complexidade:

Serviço de Acolhimento Institucional, nas seguintes modalidades:

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

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

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

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

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

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

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

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

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

7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO:

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

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

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

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

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

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

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

SECRETARIA MUNICIPAL DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

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

2. **NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) ADJUNTO:** VANESSA SORIANO

3. CONTATO

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

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

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

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

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

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

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

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

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

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

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

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

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

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

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

- Promover o desenvolvimento de programas e tecnologias inovadoras para o Município.

- Programas de apoio à projetos de pesquisa de interesse do município;

- Interações com universidade e empresas;

- Divulgação da Ciência e Educação Ambiental;

- Recuperação de áreas degradadas;

- Programa de Arborização;

6. SERVIÇOS PRESTADOS

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

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

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

7.COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO: Universidades, Institutos de pesquisa, Professores.

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO: 07 dias

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

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS: Telefone, virtual e presencial

SECRETARIA MUNICIPAL DE COMUNICAÇÃO

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

2. NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) ADJUNTO: ANA CAROLINA DA SILVA MAGLIO

3. CONTATO

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

3.2. ENDEREÇO(S):

PAÇO MUNICIPAL (2º ANDAR)

Rua Episcopal, 1575 – Centro - São Carlos/SP

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

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

4.1. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 8h às 18h

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

5. DESCRIÇÃO

5.1. DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

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

5.2. DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

Secretaria Municipal de Comunicação possui as seguintes atribuições:

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

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

6. SERVIÇOS PRESTADOS

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

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

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

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

6.1. Principais etapas para processamento do serviço:

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

6.2. Previsão do prazo máximo para prestação do serviço:

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

6.3. Forma de prestação do serviço:

O serviço é prestado através de divulgação de releases para a imprensa, publicações em redes sociais oficiais, atualização de segunda a sexta do Portal da Prefeitura e acompanhamento de veículos de imprensa. Também são usados outros veículos de divulgação para veiculação de campanhas de

marketing, como outdoors, jornais, sites, carro de som, panfletos, rádio e televisão.

7. Compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao usuário

7.1. Prioridade(s) de atendimento:

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

7.2. Previsão de tempo de espera para atendimento:

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

7.3. Mecanismos de comunicação com os usuários:

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

7.4. Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

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

SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

- 1. NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL:** LUÍS ANTÔNIO PANONE
- 2. NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) ADJUNTO:** RAFAEL ANTÔNIO SANTUCCI
PARISE BARBERIS

3. CONTATO

- 3.1 TELEFONE(S):** (16) 3361 4152
- 3.2 ENDEREÇO(S):** Rua SANTOS DUMONT, 800 – VILA MARINA - São Carlos/SP
- 3.3 EMAIL:** rafael.barberis@saocarlos.sp.gov.br (provisório)

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

- 4.1 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:** 8h às 17h
- 4.2 HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO:** 9h às 17h

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

Planejar e executar os programas e atividades concernetes ao desenvolvimento econômico local e regional; estimular o desenvolvimento da economia local e ampliar sua inserção no plano regional, com objetivo de maximizar a renda real e a massa salarial dos trabalhadores, por meio da ampliação da capacidade competitiva da produção industrial, do aumento do nível do emprego

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

Acessoria em planejamento, atendimento e prospecção de empreendimentos.

6. Serviços prestados

- 6.1 Principais etapas para processamento do serviço:** Indefinido
- 6.2 Previsão do prazo máximo para prestação do serviço:** Indefinido
- 6.3 Forma de prestação do serviço:** Assessoramento

7. Compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao usuário

- 7.1 Prioridade(s) de atendimento:** Não se aplica
- 7.2 Previsão de tempo de espera para atendimento:** Não se aplica

7.3 Mecanismos de comunicação com os usuários: Não se aplica

7.4 Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários: e-mail.

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

1. NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL: ROSELEI APARECIDO FRANÇOSO

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

3. CONTATO

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

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

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

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

4.1 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 8h às 18h

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

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

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

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

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

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

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

6. SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

A depender da demanda.

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

A depender da demanda.

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Diversas formas.

7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO:

A depender da demanda e da emergência.

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

A depender da demanda.

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Diversos meios, presenciais e virtuais.

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

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

SECRETARIA MUNICIPAL ESPECIAL DE INFÂNCIA E JUVENTUDE

1. NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL: ANA PAULA VAZ PANHOCA

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

3. CONTATO

3.1 TELEFONE(S): (16) 3372 0222

3.2 ENDEREÇO: Rua Campos Salles, 2075 – Jardim Macarengo/ São Carlos/SP

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

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

4.1 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 8h às 18h

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

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

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

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

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

6. SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

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

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Imediata.

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Orientação, encaminhamento ou emissão de documentos.

7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO:

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

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Não há.

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

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

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

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

SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTE E CULTURA

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

2. NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) ADJUNTO: CARLOS ROBERTO BERDINOTTO

3. CONTATO

3.1 TELEFONE(S): (16) 3372 1020

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

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

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

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

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

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

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

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

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

6. SERVIÇOS PRESTADOS

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

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

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: Termo de fomento.

7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO: Alta.

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO: Imediato.

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS: Atendimento presencial.

SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA

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

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

3. CONTATO

3.1 TELEFONE(S): (16) 3362 1045

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

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

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

4.1 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 8h às 18h

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

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

I - executar o orçamento

II - controlar e administrar os bens móveis municipais;

III - gerenciar o processamento e a execução da despesa;

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

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

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

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

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

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

X - planejar e controlar as atividades de licitações;

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

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

Elaboração de Empenhos, Liquidações e Ordens de Pagamento.

Elaboração de Autorização de Fornecimento para bens e serviços.

Elaboração de Procedimentos Licitatórios.

Elaboração e controle de bens móveis.

Controle do almoxarifado central.
Realização de transferências e pagamentos bancários.

6. SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

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

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Variável em função da complexidade e da quantidade envolvida.

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: Presencial.

7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO:

não há. Atendimento ao cliente interno e fornecedores externos..

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Variável em função da complexidade e da quantidade envolvida

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Por e-mail e telefone

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

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

SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO DE PESSOAS

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

2. **NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) ADJUNTO:** JOÃO

3. CONTATO

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

3.2 **ENDEREÇO(S):**

PAÇO MUNICIPAL (SUBSOLO)

Rua Episcopal, 1575 – Centro - São Carlos/SP

Seção de Atendimento e Seleção de Servidores

Seção de Recrutamento, Seleção e Gestão de Terceiros Seção

de Gerenciamento da Vida Funcional do Servidor

PAÇO MUNICIPAL (1º ANDAR)

Rua Episcopal, 1575 – Centro - São Carlos/SP

Gabinete da Secretária Municipal de Gestão de Pessoas Seção
de Benefícios

Seção de Consignado e de Instrução de Processo Trabalhista

Seção de Processamento de Folha de Pagamento

Seção de Controle e Registro de Pessoal

Seção de Pagamento e Rescisões

Rua Episcopal, 1568 – Centro - São Carlos/SP

Seção de Recadastramento e Arquivo

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

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

Seção de Acompanhamento de Saúde do Servidor

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

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

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

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

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

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

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

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

“[...]”

Capítulo II

DAS ATRIBUIÇÕES

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

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

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

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

6. SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

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

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Os requerimentos são respondidos em prazos variáveis dependendo do assunto.

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

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

7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO

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

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

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

SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO

1. **NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL:** ANTONIO DONATO NETTO

2. **NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) ADJUNTO:** MIRELLA DE OSTE

3. CONTATO

3.1 **TELEFONE(S):** (16) 3362 1002 e (16) 336 1040

3.2 ENDEREÇO:

PAÇO MUNICIPAL (5º ANDAR)

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

3.3 **EMAIL:** mirella.oste@saocarlos.sp.gov.br

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

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

4.2 **HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO:** POR TRATAR-SE DE UMA SECRETARIA MEIO, NÃO PRESTA ATENDIMENTO DIRETO AO PÚBLICO. APENAS DESPACHOS

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

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

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

I - coordenar a formulação do planejamento estratégico municipal;

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

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

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

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

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

VII - avaliar o impacto socioeconômico das políticas e programas do governo municipal e elaborar estudos especiais para a reformulação de políticas;

VIII - coordenar a implementação da infraestrutura em tecnologia da informação da Administração Direta e Indireta;

IX - coordenar a tramitação e controle de processos administrativos;

X - acompanhar as relações com o terceiro setor e com os governos federal e estadual;

- XI** - coordenar a expedição, publicação e registro de atos oficiais, e a tramitação e controle de processos administrativos;
- XII** - coordenar as relações com o terceiro setor e controlar e acompanhar as relações com os governos federal e estadual;
- XIII** - coordenar as ações das demais Secretarias Municipais direcionando suas ações para uma atuação conjunta;
- XIV** - executar a governança institucional fornecendo as diretrizes para implementação de políticas públicas no Município.

SECRETARIA MUNICIPAL DE HABITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

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

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

3. CONTATO

3.1 TELEFONE(S): (16) 3362 1312

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

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

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

4.1 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 8h às 18h

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

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

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

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

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

6. SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

-Levantar demandas para implementação do Plano Municipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos; realizar reuniões com atores envolvidos a partir das demandas levantadas; operacionalizar as ações necessárias para gestão integrada de resíduos sólidos em conjunto com outras secretarias;

- Solicitações formais pelo munícipe (processo administrativo municipal ou ofício);

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

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

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

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

7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

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

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

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

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

1. **NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL:** ORLANDO MENGATTI FILHO
2. **NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) ADJUNTO(A):** JOSIANE APARECIDA BRAMBILA CARNEIRO

3. CONTATO

3.1 **TELEFONE(S):** (16) 3413 2979

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

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

4 HORÁRIO DE ATENDIMENTO

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

4.2 **HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO:** 8h30 às 11h30 e das 13h30 às 16h30

5 DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

- I. Fomentar, desenvolver, executar e avaliar as políticas municipais de proteção ao meio ambiente e de energias renováveis;
- II. Incentivar, promover e realizar estudos sobre o meio ambiente difundindo seus resultados;
- III. Estabelecer critérios visando a otimização da ação de defesa do meio

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

- Realizar análises técnicas e emissões de autorizações e pareceres com recomendações de manejo da vegetação urbana;
- Acompanhar o cumprimento de compensações ambientais no tocante ao manejo da vegetação urbana, dentro de sua competência;
- Atuar em conjunto com a Secretaria Municipal de Serviços Públicos e demais secretarias envolvidas nas ações de planejamento, fiscalização, plantio e manejo de árvores;
- Realizar análises técnicas e emissões de diretrizes ambientais para o uso e ocupação do território do Município;
- Realizar análises técnicas e emissões de pareceres e manifestações ambientais abrangendo a avaliação dos impactos ambientais de empreendimentos, projetos e atividades efetiva ou potencialmente degradadores do meio ambiente;
- Atender ao público, por telefone, por e-mail e presencialmente, para eventual resolução de dúvidas, recebimento de solicitações e fornecimento de orientações, referentes aos serviços realizados pelo Departamento.
- Realizar cursos, capacitações, programas e demais eventos relacionados à Educação Ambiental junto à comunidade, inclusive escolar;
- Elaborar materiais educativos e/ou informativos com o intuito de informar e orientar a população sobre questões ambientais relevantes;

- Centralizar e fornecer diversas informações ambientais relativas ao município, disponibilizando-as para a população seja através do site da Prefeitura como também através de solicitação direta da população;
- Informações sobre o Conselho Gestor de Educação Ambiental – CGEA;
- Elaborar projetos arquitetônicos, conforme demanda da Prefeitura, a fim de colaborar com a qualificação dos espaços públicos através da implementação de construções sustentáveis e integradas ao meio ambiente.
- Fiscalizar Parques Urbanos e orientar a execução dos aspectos ambientais de cada um deles.
- Operacionalizar as ações e metas do Plano Municipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos e articular ações com diferentes atores envolvidos na gestão e gerenciamento de resíduos sólidos.

6 SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

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

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

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

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: AVALIAÇÃO E PARECERES:

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

7 COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO:

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

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Presencialmente os munícipes são atendidos imediatamente, já os processos administrativos seguem a ordem variando entre 05 e 30 dias.

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Através dos processos e ofícios.

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Via e-mail, processos administrativos e ofícios.

SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS PÚBLICAS

1. **NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL:** JOÃO BATISTA MULLER
2. **NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) ADJUNTO(A):** MATHEUS DA SILVA GIOLO

3. CONTATO

- 3.1 **TELEFONE(S):** (16) 3374 1834, (16) 3416 1601 e (16) 3416 1607
- 3.2 **ENDEREÇO:** Rua Jesuíno de Arruda, 2542 – Centro/ São Carlos/SP
- 3.3 **EMAIL:** obras@saocarlos.sp.gov.br

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

- 4.1 **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:** 8h às 12h e das 14h às 18h
- 4.2 **HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO:**

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

A **Secretaria Municipal Obras Públicas** possui as seguintes atribuições:

I - planejar, desenvolver, controlar e executar as atividades inerentes à construção de obras públicas;

II - planejar, desenvolver, controlar e executar as atividades inerentes à abertura e pavimentação de vias públicas, pontes, viadutos, canais e redes de drenagem.

Art. 3º O Departamento de Gestão de Obras Públicas da Secretaria Municipal de Obras Públicas possui as seguintes atribuições:

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

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

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

Parágrafo único. A **Seção de Gestão de Obras Públicas** do Departamento de Gestão de Obras Públicas possui as seguintes atribuições:

I - auxiliar no cumprimento dos contratos para execução e instalação de obras públicas;

II - analisar, distribuir e armazenar documentos relacionados ao departamento;

III - receber e encaminhar processos interna e externamente;

IV - supervisionar a tramitação e controle de processos administrativos.

Art. 4º O Departamento de Fiscalização de Obras Públicas da Secretaria Municipal de Obras Públicas possui as seguintes atribuições:

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

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

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

Parágrafo único. A **Seção de Fiscalização de Obras Públicas** do Departamento de Fiscalização de Obras Públicas possui a seguinte atribuição:

- I** - controlar a fiscalização da execução de obras públicas;
- II** - executar, direta ou indiretamente, supervisionar e fiscalizar a execução de obras públicas;
- III** - acompanhar o desenvolvimento executivo das obras de sua competência, de acordo com a concepção dos projetos;
- IV** - manter controle atualizado e registro fotográfico dos serviços executados, objetos de contratações de Obras Públicas;
- V** - zelar pelo cumprimento do cronograma físico-financeiro das obras públicas.

Art. 5º O **Departamento de Obras de Edificações** da Secretaria Municipal de Obras Públicas possui as seguintes atribuições:

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

Parágrafo único. A **Seção de Obras e Edificações Públicas** do Departamento de Obras de Edificações possui as seguintes atribuições:

- I** - executar a supervisão dos serviços de manutenção e conservação de prédios públicos;
- II** - elaborar relatórios situacionais de obras e manutenções civis;
- III** - auxiliar nas atividades de elaboração de documentos pertinentes ao Departamento;
- IV** - executar serviços de manutenção e conservação civil de prédios públicos;
- V** - executar serviços de manutenção e conservação de serralheria e atividades afins em prédios públicos;
- VI** - executar serviços de manutenção e conservação de instalações hidráulicas em prédios públicos.

Art. 6º O **Departamento de Obras Viárias** da Secretaria Municipal de Obras Públicas possui as seguintes atribuições:

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

Art. 7º O **Departamento Administrativo e Financeiro** da Secretaria Municipal de Obras Públicas possui as seguintes atribuições:

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

Art. 8º Revogam-se as disposições em contrário, em especial o Decreto Municipal nº 551, de 27 de dezembro de 2018.

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

Realizar a gestão das obras públicas, quer sejam de edificações ou de infraestrutura, através da elaboração ou contratação de projetos, elaboração de documentação de processos licitatórios, aprovação de convênios junto aos gestores financeiros, acompanhamento e fiscalização das execuções das obras, apresentação das prestações de contas, instrução de processos judiciais.

SECRETARIA MUNICIPAL DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA E MOBILIDADE REDUZIDA

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

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

3. CONTATO

3.1 TELEFONE(S): (16) 3306 8523

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

3.3 EMAIL: pcdaocarlos@gmail.com

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

4.1 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 8h às 17h

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

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

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

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

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

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

6. SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

Atendimento, Acolhimento, entrevista do usuário

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: 1 hora (dependendo do serviço) .

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: presencial.

7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO: Total prioridade ao PCD e seus familiares.

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO: 10 minutos a partir do acolhimento presencial

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS: presencial, por telefone, e-mail e requerimento.

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

SECRETARIA MUNICIPAL DE RECEITAS E RENDAS

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

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

3. CONTATO

3.1 Telefones: 3362-2983

3.2 Endereço: Rua Major José Inácio, nº 2114 – Centro

3.3 E-mail: smrr@saocarlos.sp.gov.br

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

4.1 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 8h às 17h

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

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

X - Divulgar o Código Tributário e demais leis complementares;

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

XII - Orientar os contribuintes ao cumprimento de suas obrigações;

XIII - Promover campanhas para aumentar a arrecadação;

XIV - Proceder à cobrança amigável da dívida ativa;

XV - Providenciar os cálculos para o parcelamento da dívida ativa;

XVI - Promover a cobrança do parcelamento da dívida ativa em atraso;

XVII - Assinar as certidões da dívida ativa proveniente do IPTU;

XVIII - Analisar os pedidos de suspensão ou cancelamento de débitos relativos ao IPTU;

XIX - Promover a arrecadação de imposto sobre serviços de qualquer natureza (ISSQN) e rendas municipais, cumprindo e fiscalizando o cumprimento de leis, decretos, portarias, normas e regulamentos disciplinares da matéria tributária, inscrever e manter sobre controle a dívida ativa do Município;

XX - Interpretar a legislação relativa a tributos mobiliários nos aspectos de aplicação de alíquotas e enquadramento de atividades;

XXI - Organizar, orientar e supervisionar as atividades relativas ao cadastro, lançamento e arrecadação do ISSQN;

XXII - Executar a atualização e manutenção do cadastro mobiliário;

XXIII - Fiscalizar os contribuintes para evitar a sonegação e evasão de receitas, aplicando as sanções e penalidades aos infratores;

XXIV - Fiscalizar quanto ao cumprimento do Código Tributário e quanto ao cumprimento de leis e regulamentos fiscais;

XXV - Fazer lançamento de alvarás de licença e demais taxas municipais;

XXVI - Emitir certidões do Cadastro Mobiliário e Imobiliário;

XXVII - Desempenhar outras atividades correlatas que lhe forem atribuídas.

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

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

6. SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

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

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

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

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

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

7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO:

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

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

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

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

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

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

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

SECRETARIA MUNICIPAL DE RELAÇÕES LEGISLATIVAS E INSTITUCIONAIS

1. NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL: MATHEUS DE AQUINO

2. NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) ADJUNTO(A): -

3. CONTATO

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

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

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

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

4.1 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 08hs às 17h30

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

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

Exercer a coordenação política; promover a relação institucional do Poder Executivo com o Poder Legislativo;

manter e executar a política de proteção às relações de consumo; oferecer meios de favorecer a organização e participação da população no encaminhamento de questões que atendam seus interesses; coordenar as ações de descentralização administrativa.

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

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.

6. SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

Recebimento da demanda; Encaminhamento ao departamento secretaria responsável; Devolutiva

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

De acordo com a demanda

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Presencial/ Por carta ofício/ Email/ Telefone

7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO:

Por ordem de chegada de demanda

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Atendimento imediato

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Presencial/ Email/ Telefone

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Por Ofício

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

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

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

3. CONTATO

3.1 TELEFONE(S): (16) 3362 1350

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

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

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

4.1 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 7h às 17h

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

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

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

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

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

Atendimento de saúde no cuidado hospitalar. Consultas, exames e internação para atendimento de casos em urgência e emergência, transporte de pacientes acamados para realização de consultas e exames, transporte de pacientes em vulnerabilidade para realização de hemodiálise,

quimioterapia e radioterapia dentro do município. No cuidado hospitalar o atendimento é realizado pelas Unidades de Pronto Atendimento (UPA), Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), Serviço Integrado de Transporte Sanitário (SITS). O atendimento do cuidado hospitalar deve ser buscado em casos que requerem assistência rápida afim de evitar sofrimento e complicações que coloquem em risco a vida.

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

6. SERVIÇOS PRESTADOS

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

início ao atendimento de saúde com os devidos encaminhamentos.

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

7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Conforme apresentado o item 6 a priorização do atendimento se dá com base na avaliação médica de cada caso que determina os casos que devem ser atendidos em prioridade com a base no seu estado de saúde. Como a oferta de consultas e exames é menor do que a demanda se faz necessária à avaliação para priorização e não temos como estipular um prazo para o atendimento. Os mecanismos de comunicação com os usuários SUS são preferencialmente o atendimento presencial na unidade, contato via telefone quando necessário informar o agendamento de consultas e exames e avisos via SMS quando agendamento realizados pela Central de Regulação e Oferta de Serviços de Saúde (CROSS) **neste caso é importante frisar a necessidade de manter os dados de contato atualizado com a unidade de saúde de referência.* Os meios informados para recebimento de manifestações de usuários SUS é a Ouvidoria Geral do Município através do Telefone 3362-1080. A Ouvidoria acolhe a manifestação e encaminha para a SMS através do email saude@saocarlos.sp.gov.br. Esta secretaria providencia a resposta ou resolução do caso e encaminha a devolutiva para a OGM que faz o contato final com usuário.

SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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

2. **NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) ADJUNTO(A):** MARCOS ANTÔNIO PIETROLONGO

3. CONTATO

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

3.2 **ENDEREÇO:** Rua São Joaquim nº 979, Centro, CEP: 13.560-300

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

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

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

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

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

Realizar o atendimento presencial, por telefone e e-mail, e fornecer informações de forma correta aos munícipes.

Executar e/ou fiscalizar os serviços de limpeza, zelar pela manutenção das áreas verdes, praças, parques e jardins municipais, resíduos sólidos e demais serviços de manutenção pública.

Planejar, desenvolver, controlar e executar as atividades inerentes à manutenção e limpeza de galerias pluviais e vias públicas, realizar os serviços de tapa buracos em caminhos municipais no perímetro urbano,

Iluminação pública e administrar os cemitérios municipais.

5.2 Descrição sumária dos serviços prestados pela Secretaria Municipal:

a) O Departamento de Serviços Urbanos

- Revisar e organizar documentação técnica para abertura de processos licitatórios;
- Projetar, orçar, fiscalizar e ditar as diretrizes sobre implantação da rede de iluminação pública; executar, direta ou indiretamente, supervisionar e fiscalizar os serviços funerários, bem como a manutenção das áreas dos cemitérios e velórios municipais;

A Seção de Cemitérios

- Prestar atendimento aos munícipes sobre os serviços dos cemitérios municipais, tais como sepultamentos, exumações, velórios, concessões de sepulturas, autorizações de reformas em sepulturas, etc.
- Executar, direta ou indiretamente, supervisionar e fiscalizar os serviços de manutenção, limpeza e conservação das áreas comuns do espaço público dos cemitérios, incluindo as áreas destinadas aos velórios municipais;
- Manter o cadastro e registro detalhado e atualizado dos jazigos e sepulturas;
- Manter o cadastro e registro de utilização das salas dos velórios municipais;
- Determinar o procedimento de sepultamentos;

- Promover, direta ou indiretamente, a segurança das áreas comuns dos cemitérios, incluindo as áreas destinadas aos velórios municipais, em articulação com a Guarda Municipal.

A Seção de Manutenção Elétrica

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

b) Departamento de Gestão de Resíduos Sólidos

- Fiscalizar a organização dos serviços de coleta e destinação final adequada dos resíduos sólidos;
- Implementar medidas e o acompanhamento de ações visando conferir padrões de qualidade e economia aos serviços prestados;
- Incentivar a participação popular na coleta seletiva;
- Despertar na comunidade a consciência sobre o lixo produzido e os gastos sociais e econômicos que este exige e sobre a importância da coleta seletiva;
- Diminuir a demanda ao aterro sanitário, visando o aumento de sua vida útil, minimizando a proliferação de animais transmissores de doenças e combater a poluição ambiental;
- Possibilitar a reciclagem de materiais a fim e poupar recursos naturais e evitar a degradação ambiental;
- Supervisionar e chefiar serviços de recebimento, coleta e transporte de entulhos e recicláveis, seguindo o planejamento e os procedimentos da operação.

Seção de coleta de resíduos sólidos

- Coordenar a organização dos serviços de coleta dos resíduos sólidos; Acompanhar as ações visando conferir padrões de qualidade e economia aos serviços prestados;
- Organizar e gerenciar a rede de coleta dos resíduos sólidos;
- Diminuir a demanda ao aterro sanitário, visando o aumento de sua vida útil, minimizando a proliferação de animais transmissores de doenças e combater a poluição ambiental;
- Executar, em conjunto com os demais órgãos competentes, a Política Municipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos;
- Auxiliar na manutenção do Plano Municipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos fazendo as alterações necessárias embasadas em estudos recentes.

Seção de Destinação final de resíduos sólidos

- Coordenar a organização dos serviços de destinação final adequada dos resíduos sólidos gerados no Município;
- Estimular, em conjunto com demais órgãos da Administração Pública Municipal, ações de conscientização sobre a destinação adequada de resíduos sólidos;
- Coordenar a organização dos locais de destinação final dos resíduos sólidos;
- Desenvolver, em parceria com demais órgãos da Administração Pública Municipal, Políticas para a redução de geração de Rejeitos.

c) O Departamento de Manutenção Viária

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

Seção de Manutenção de Redes de Drenagem

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

A Seção de Vias Públicas

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

Seção de Usina de Asfalto

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

d) O Departamento de Manutenção de Áreas Verdes

- Coordenar os serviços de manutenção e conservação em parques, praças, jardins e áreas verdes;
- Coordenar os serviços de manutenção e conservação de vegetação arbórea localizada em parques, praças, jardins e áreas verdes e passeios públicos.

A Seção de Áreas Verdes, Praças e Jardins

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

A Seção de Cultivo e Manutenção de Áreas Verdes

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

e) Departamento de Limpeza Urbana

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

Seção de Capinação

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

Seção de Varrição

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

f) **A Seção de Atendimento:**

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

6. SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

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

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

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

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

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

7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO:

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

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

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

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

A comunicação é feita através de Telefone, presencial e E-mail institucional da Secretaria.

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Ouvidoria municipal, Ofícios, requerimentos diversos e processos.

SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

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

2. **NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) ADJUNTO(A):** PAULO CESAR BELONCI

3. CONTATO

3.1 **TELEFONE(S):** (16) 3362 1035

3.2 ENDEREÇO:

PAÇO MUNICIPAL (2º ANDAR)

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

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

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

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

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

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL:

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

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL:

- O Departamento de Defesa Civil da Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social possui as seguintes atribuições:
 - .Realizar integração das áreas municipais entre si com órgãos estaduais, federais e organizações privadas visando a mobilização rápida e coordenada de todos para pronta intervenção em eventos calamitosos, eliminando ou amenizando suas consequências.
 - .Estimular a criação de planos de auxílio mútuo, envolvendo municípios da região, órgãos estaduais e organizações privadas, para atuação em caso de problemas regionais comuns.
 - .Gerir os serviços de defesa civil.

6. SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Para situação 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

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Na maioria dos casos é realizado de forma presencial:

-atendimento no local da emergência.

-treinamento

-emissão de dados.

7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO:

NORMALIDADE – Ações Internas

EMERGÊNCIAS LOCAIS com recursos locais

EMERGÊNCIAS MAIORES com apoio de órgãos externos (estaduais)

EMERGÊNCIAS E CRISES MAIORES com apoio de órgãos estaduais e Federais

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Para emergências não tem tempo de espera. (máximo de 40 minutos de acordo com o local geográfico da emergência)

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

-Atendimento na Sede

-199

-e-mail: segurancapublica@saocarlos.sp.gov.br

-telefone: 16 33681437

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Sistema eletrônico do SIM da Prefeitura Municipal

Através do telefone 199

Atendimento direto ao cidadão no local da sede da Defesa Civil

Por e-mail (internet)

SECRETARIA MUNICIPAL DE TRABALHO, EMPREGO E RENDA

1. NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL:

DANIELI FERNANDA FAVORETTO VALENTI

2. NOME COMPLETO DO(A) SECRETÁRIO(A) ADJUNTO:

LUÍS ANTÔNIO MARCON GARMENDIA

3. CONTATO

3.1 TELEFONE(S):

Telefones fixo: (16)3374-1750/3307-4860 (Gabinete da Secretária)

Celulares: (16) 996144751/ (16) 996392672

3.2 ENDEREÇO:

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

Av. São Carlos, nº 1839, Centro

CEP-13560-001

Gabinete da Secretária Municipal de Trabalho, Emprego e Renda

Av. São Carlos, nº 1800, Centro

CEP: 13560-011

Centro Público de Economia Solidária “Hebert de Souza”

Rua José Bonifácio, 885, Centro

CEP: 13560-120

Centro Público de Economia Solidária “Paul Israel Singer”

Rua Reinaldo Pizani, 44, Cidade Aracy

CEP: 13573-164

Centro Público de Economia Solidária “Rosa Sundermann”

Rua Paulo Toyama Riuji, 400, Santa Felicia

CEP: 13563-050

Centro Público de Economia Solidária “Ana Paula Rodrigues”

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

3.3 EMAIL:

smter@saocarlos.sp.gov.br

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

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

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

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL

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

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

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

O Departamento de Apoio à Economia possui como principal objetivo:

- I - planejar, organizar, coordenar, orientar, controlar, fiscalizar e executar os programas e atividades concernentes à economia solidária no Município;*
- II - fomentar políticas públicas voltadas para o desenvolvimento sustentável da região, por meio de ações de geração de trabalho e renda que contribuam para a construção de ambiente favorável para a ampliação da atividade econômica local, da inclusão social e da justa distribuição das riquezas geradas;*
- III - incentivar a implantação de empreendimentos solidários, buscando fomentar iniciativas associativas e auto gerenciáveis (cooperativas e associações), bem como de interação de micro e pequenos empreendimentos em redes de cooperação, de forma a contribuir para a inserção no mercado de trabalhadores desempregados, do setor informal, subcontratados e empreendedores de pequenos negócios;*
- IV - atuar no sentido de promover a integração local, regional e nacional das iniciativas de caráter público e privado, associadas à economia solidária;*
- V - promover e divulgar a economia solidária;*
- VI - propor alterações na legislação afeta à sua área de atuação;*
- VII - executar programas de inclusão produtiva, em articulação com a Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social, atendendo grupos populares em situação de vulnerabilidade e risco pessoal e social;*
- VIII - integrar os indivíduos atendidos aos projetos e programas sociais desenvolvidos por outros órgãos;*
- IX - apoiar iniciativas econômicas, formais e informais, de micro e pequenos empreendimentos, de iniciativas familiares de produção, de associações de consumidores ou produtores, de cooperativas populares e de cooperativas industriais a partir de empresas falimentares que passaram às mãos dos trabalhadores;*
- X - efetivar políticas de geração de trabalho e renda a partir do fortalecimento e da viabilidade econômica dos empreendimentos solidários;*
- XI - viabilizar assessoria técnica - de gestão, contábil e jurídica - às iniciativas econômicas populares;*
- XII - divulgar e estimular um padrão de produção, comercialização e consumo de diferentes produtos e serviços, realizado de forma ética e solidária;*
- XIII - promover a inserção social dos atores envolvidos, por meio da integração entre as várias políticas públicas desenvolvidas pelos governos municipal, estadual e federal, com relação à*

educação formal, cultura, lazer, saúde e cidadania;

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

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

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

XVII - realizar a integração local e regional dos empreendimentos solidários buscando a atuação em redes,

fortalecendo a solidariedade e a viabilidade econômica, sob a perspectiva do desenvolvimento sustentável;

XVIII - consolidar e ampliar feiras de artesanato do Município.

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

I - orientar e coordenar as atividades de incentivo ao estágio e aprendizagem do jovem, de promoção da sua

qualificação profissional, bem como as de implementação do serviço voluntário;

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

III - articular-se com organizações da sociedade civil, estimulando e apoiando a formação de consórcios sociais

da juventude, com vistas a ações de preparação e inserção de jovens no mercado de trabalho;

IV - planejar, coordenar e supervisionar a execução das ações de intermediação de mão-de-obra dos jovens

por intermédio da concessão aos empregadores de subvenção econômica para geração de empregos;

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

VI - planejar, coordenar, controlar e acompanhar a execução de programas e ações voltados à formação inicial

e colocação dos jovens aprendizes no mercado de trabalho;

VII - acompanhar a execução e avaliação dos programas de qualificação profissional de jovens aprendizes e os

relacionados ao estágio.

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

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

II - planejar, controlar e avaliar os programas relacionados com a geração de emprego e renda, o apoio ao

trabalhador desempregado e a formação e o desenvolvimento profissional para o mercado de trabalho;

III - oferecer o serviço de intermediação entre trabalhadores e empresas, para melhorar a comunicação entre a

oferta e a demanda no mercado de trabalho;

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

trabalho local;

V - implementar um conjunto de medidas para melhorar o nível de empregabilidade dos trabalhadores no

mercado de trabalho formal;

VI - identificar as demandas de qualificação e aperfeiçoamento profissional;

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

VIII - estimular a instalação de novos empreendimentos no Município, por meio de apoio na

contratação de funcionários adequados às necessidades desses empreendimentos;
IX - apoiar a Comissão Municipal de Emprego.

O Departamento de Fomento ao Turismo possui como principal objetivo:

- I - planejar e executar os programas e atividades concernentes ao turismo;
- II - propor a criação de infraestrutura para o desenvolvimento do turismo;
- III - divulgar e promover o turismo no Município através dos veículos de comunicação, feiras, congressos, redes de agências, etc.;
- IV - manter cadastro atualizado de toda a infraestrutura para o turismo e o turista, incluindo agências, hotéis, empresas de transporte, horários, preços, padrões, lojas, restaurantes, serviços, etc.;
- V - estimular, por todos os meios, o desenvolvimento do turismo, especialmente o de feiras, convenções, negócios, jornadas científico-tecnológicas, etc.;
- VI - colaborar com outros órgãos para a definição de políticas aeroportuárias, rodoferroviárias e de transporte para agilizar e facilitar a vinda de turistas;
- VII - preparar agentes e guias, bem como cadastrar tradutores-intérpretes, para recepcionar turistas;
- VIII - cuidar dos postos de informação turística;
- IX - realizar estudos e propor medidas para o desenvolvimento do turismo (receptivo, de eventos, ecológico, de aventuras, etc.) no Município e região;
- X - criar e manter atualizado um calendário de eventos e zelar pelo ordenamento logístico e cronológico dos mesmos;
- XI - criar e manter um banco de dados sobre o turismo (receptivo, de eventos, ecológico, de aventuras, etc.).

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

- I - planejar, organizar, coordenar, orientar, controlar, fiscalizar e executar os programas e as atividades concernentes ao empreendedorismo no Município;
- II - implementar instituições de crédito popular e outros mecanismos correlatos, como Banco do Povo e cooperativas de crédito, para financiamento de investimento, capital de giro e consumo;
- III - buscar meios para viabilizar a oferta de recursos financeiros a taxas de juros acessíveis, com prazo de carência e agilidade na sua liberação, de forma a estimular a atividade econômica e reduzir a pressão sobre o mercado de trabalho formal;
- IV - gerenciar o Banco do Povo no Município;
- V - informar e orientar o microempreendedor, formal ou informal, e os empreendimentos solidários sobre as formas de acesso ao crédito popular produtivo;
- VI - contribuir com a formalização e o desenvolvimento de pequenos negócios;
- VII - integrar e conectar a rede de empreendedores locais.

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

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

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

mercado de trabalho;

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

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

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

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

VII - estimular a instalação de novos empreendimentos na Região Sul do Município, por meio de apoio na contra-

tação de funcionários adequados às necessidades desses empreendimentos;

VIII - apoiar a Comissão Municipal de Emprego.

O Departamento Administrativo e Financeiro possui como principal objetivo:

I - Realizar o planejamento das atividades previstas na lei de diretrizes orçamentárias e no plano plurianual da Secretaria;

II - acompanhar a elaboração e controlar a execução do orçamento anual da Secretaria;

III - supervisionar as atividades contábeis;

IV - planejar, coordenar e estabelecer rotinas de execução das atividades desenvolvidas nas unidades vinculadas ao Departamento

6. SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

Agendamento/triagem/atendimento/cadastro/concurso/revisões

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

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

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Presencial com agendamento e virtual.

7 COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO:

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

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

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Em até 25 minutos.

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

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

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

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

SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPORTE E TRÂNSITO

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

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

3. CONTATO

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

3.2 **ENDEREÇO:** RUA NOVE DE JULHO, 1420

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

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

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

4.2 **HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO:** 09h00 às 12h00 – 13h30 às 17h00

5. DESCRIÇÃO

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL:

I - gerenciar e fiscalizar a execução das modalidades do transporte público de passageiros no Município;

II - gerenciar e fiscalizar o trânsito, realizando a sinalização;

III - realizar o gerenciamento e a manutenção da frota municipal.

5.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL:

.Projetos e Estudos Viários;

.Fiscalização e Operação de Trânsito;

.Estatística e Gestão da informação;

.Educação para o Trânsito;

.Implantação de Sinalização Viária;

.Gestão e Fiscalização de Transporte;

.Gerenciamento e Manutenção da Frota

6. SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

PROTOCOLOS DE DEMANDAS DE TRÂNSITO/TRANSPORTE:

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

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

Tipos de Serviços:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

PROCOLOS DE DEMANDAS DE TRANSITO/TRANSPORTE:

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

- Emissão de credenciais de idoso e portadores de necessidade especial: 10 (dez) dias para aprovação do cadastro feito pelo site ou emissão da credencial se for solicitado pelo SIM.

- Autorização e apoio em interdições de trânsito: Prazo depende da data do evento.

- Pedidos para alteração ou criação de linhas e pontos de ônibus: 30 (trinta) dias para análise e resposta e mais 30 (trinta) dias para execução se for aprovado.

- Solicitação de selo de isenção de área azul para portadores de necessidades especiais com dificuldade de locomoção: 07 (sete) dias úteis após a entrega do laudo e demais documentos na Seção de Estatística e Gestão da Informação.

- Denúncias de veículos abandonados: 30 (trinta) dias de monitoramento com selo colado no veículo, e se permanecer o veículo nas mesmas condições, é emitida uma notificação eletrônica com prazo de mais 10 (dez) dias.

- Solicitações para prestação de serviços de atividades de transporte: 02 (dois) dias para análise inicial do pedido do interessado. Prazo final depende de documentação específica exigida em lei para a atividade.

- Demandas de infrações de trânsito – recursos e/ou indicação de condutor: Para estipular os prazos, seguimos o artigo 281 do Código de Transito Brasileiro, o qual define um prazo máximo de 30 dias para expedir - ou seja, enviar - a notificação de autuação para o proprietário do veículo contando da datada infração cometida. A partir daí para a apresentação de defesa prévia e indicação de condutor, não será inferior a 30 dias, contados a partir da data de expedição da notificação.

6.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

PROCOLOS DE DEMANDAS DE TRANSITO/TRANSPORTE:

- Solicitações de alterações viárias (novas sinalizações ou remoção de sinalização existente): Se o pedido for aprovado é encaminhado à Seção de Implantação de Sinalização Viária e às Empresas Terceirizadas para execução da sinalização e, caso seja negado, é enviada resposta ao interessado.

- Emissão de credenciais de idoso e portadores de necessidade especial: A credencial pode ser retirada no SIM (se a solicitação foi realizada por lá) ou através do autoatendimento no canal online.

- Autorização e apoios em interdições de trânsito: Fornecida autorização ou é dado o apoio necessário, de acordo com a característica do evento.

- Pedidos para alteração ou criação de linhas e pontos de ônibus: As solicitações são analisadas e respondidas aos usuários.

- Solicitação de selo de isenção de área azul para portadores de necessidades especiais com dificuldade de locomoção: Após a entrega do laudo e documentos pessoais do interessado, a Empresa Concessionária entra em contato para as demais providências.

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

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

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

7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO:

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

7.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

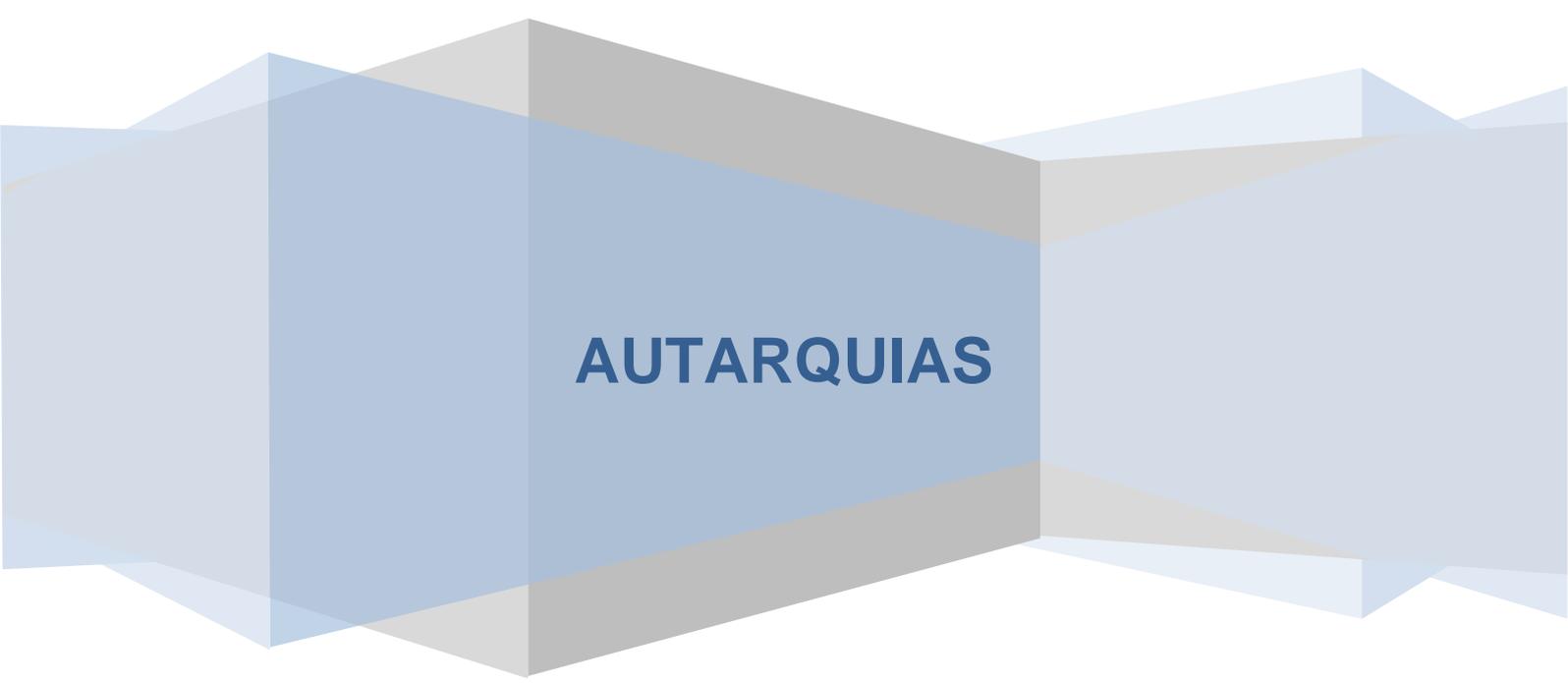
São atendidos pessoalmente, via e-mail ou contato telefônico. Tempo de espera pessoalmente gira em torno de 3 minutos, via telefone imediato e e-mail em torno de 01 dia útil.

7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

E-mails, telefones e pessoalmente.

7.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Mediante o registro através dos canais de recebimento.



AUTARQUIAS

PROGRESSO E HABITAÇÃO

1. NOME COMPLETO DO(A) PRESIDENTE: RODSON MAGNO DO CARMO

2. CONTATO

2.1 TELEFONE(S): 16 3373-7600

2.2 ENDEREÇO: Rua 7 de Setembro nº 1970 - Centro

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

3. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

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

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

4. DESCRIÇÃO

4.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA AUTARQUIA

- a – Operacionalização dos programas habitacionais sociais do município;
- b – Gestão ecológica dos resíduos sólidos da construção civil;
- c – Fábrica de artefatos de cimento

4.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA AUTARQUIA

- a – Planejamento, execução e coordenação de projetos para habitação social;
- b – Programa de melhoria de habilidades;
- c – Parcerias com gestores representados pelo Governo Federal (Caixa Econômica Federal);
- d – Desenvolvimento de projetos de engenharia e arquitetura voltados a necessidade da população carente do município; e – Responsável pela fábrica de artefatos de cimento e pela usina de reciclagem de entulho;
- f – Responsável pela regularização fundiária dos empreendimentos PROHAB;

5. SERVIÇOS PRESTADOS

5.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

- a – Inscrição da população que se encaixa em programas sociais;
- b – Cruzamento de dados junto a outros órgãos para conferência das inscrições;
- c – Sorteio de imóveis;
- d – Entrega de imóveis aos sorteados;
- e – Departamento de Ação Social faz o acompanhamento às famílias inseridas nos programas habitacionais através do trabalho técnico social de pós-ocupação;
- f – Emissão dos carnês dos mutuários com o devido parcelamento da dívida para pagamento;

5.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: 30 dias.

5.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: Contratação de empresas prestadoras de serviços

através das modalidades de licitação ou por previsão legal de dispensa de licitação.

6. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

6.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO: Idosos, Gestantes, pessoas com criança de colo, pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

6.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO: 20 minutos

6.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS: através de telefone, carta e e-mail.

6.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS: através de atendimento presencial, site institucional da Prohab, e-mail e telefone.

SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

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

2. CONTATO

2.1 TELEFONE(S): 0800-300-1520

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

2.3 EMAIL: ligacoesatendimento@saaesaocarlos.com.br

3. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

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

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

4. DESCRIÇÃO

4.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA AUTARQUIA

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

Itens 5.2, 6 e 7- Carta de Serviço SAAE.

PRO-MEMÓRIA

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

2. CONTATO:

2.1 TELEFONE(S) 3373-2700

2.2 ENDEREÇO: Praça Antonio Prado s/n — Centro

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

3. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

3.1 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 8 as 18h

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

4. DESCRIÇÃO

4.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA AUTARQUIA:

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

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

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

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

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

4.2 DESCRIÇÃO O SUMÁRIO DOS SERVIÇOS

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

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

Preservação do Patrimônio Material e imaterial: atua na gestão de políticas públicas relativas à

preservação do patrimônio artístico e arquitetônico do Município e nos museus de São Carlos e de Pedra "Tinho Leopoldino".

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

ARQUIVO PÚBLICO E HISTÓRICO (APH-FPMSC)

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

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.

5. SERVIÇOS PRESTADOS

5.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

- Recebimento da solicitação (via e-mail, telefone ou presencial);
- Pesquisa de disponibilidade do documento ou informação solicitada;
- Desarquivamento de documentos (arquivos físicos) / Separação ou tratamento de arquivos (arquivos digitais);

-Retorno ao Solicitante e agendamento de consulta (via e-mail ou telefone);

-Atendimento presencial: finalizado com a consulta presencial dos documentos encontrados e eventual retirada de cópias;

-Atendimento à distância: finalizado com e-mail de resposta, e caso o solicitante manifeste interesse, envio de cópias dos documentos encontrados por meio de postagem.

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

-Recebimento da solicitação (via presencial ou telefone);

-Pesquisa de disponibilidade do processo administrativo solicitado;

-Desarquivamento do processo solicitado;

-Retorno ao solicitante e agendamento de consulta.

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

6.3 Forma de prestação do serviço: (APH-F-PMSC)

Horário de atendimento descrito no item 4.2

FUNDAÇÃO EDUCACIONAL SÃO CARLOS

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

2. CONTATO

2.1 TELEFONE(S): 16 3362-0580

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

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

3. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

3.1 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 8:00 as 17:00 horas

3.2 HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO: 8:00 as 18:00 horas

4. DESCRIÇÃO

4.1 DESCRIÇÃO GERAL DAS FUNÇÕES DA AUTARQUIA

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

4.2 DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL

Serviços educacionais, nos mais diversos ramos.

5. SERVIÇOS PRESTADOS

5.1 PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

Serviços educacionais: matrículas, aulas, atendimento ao público

5.2 PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

De acordo com o calendário escolar

5.3 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Aulas presenciais online

6. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

6.1 PRIORIDADE(S) DE ATENDIMENTO:

Prioridade de atendimento para idosos, gestantes de acordo com legislação vigente

6.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Tempo médio varia de acordo com o calendário escolar, sendo de imediato fora do período de matrícula e em média 15 minutos no período de matrícula.

6.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Portal da fundação, Redes Sociais, Whatsapp

6.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Por escrito desde que formalizadas e por mensagens ou telefone em casos de dúvidas.



CANAIS DE COMUNICAÇÃO – OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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