PREFEITURA MUNICIPAL DE
SANTA MARIA DO TOCANTINS
ESTADO DO TOCANTINS

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO 2024

A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, a forma de acesso por esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Sumário

INTRODUÇÃO 4

SERVIÇOS DA PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DO TOCANTINS/TO AO CIDADÃO 5

PORTAL DA TRANPARÊNCIA 5

OUVIDORIA 5

GABINETE DO PREFEITO 7

SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS 8

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO 13

SECRETARIA MUNICIPAL DE CONTROLE INTERNO 17

SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS SERVIÇOS URBANOS E HABITAÇÃO 19

SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE E AGRICULTURA 21

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO 22

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTENCIA SOCIAL 28

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE 30

SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTE E CULTURA 41

LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO 42

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO 43

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS 43

CONTATO DO GABINETE DO PREFEITO E DE CADA SECRETARIA: 43

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS 45

MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO 45

INTRODUÇÃO

Elaborada pela Prefeitura Municipal de Santa Maria do Tocantins, esta Carta de Serviços ao Cidadão, traz a descrição dos principais serviços oferecidos pelo Município, as formas de acessá-los, compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

A presente Carta de Serviços ao Cidadão, visa divulgar ao cidadão os serviços prestados pelo Município de Santa Maria do Tocantins, seus compromissos de atendimento para que sejam conhecidos amplamente pela sociedade. Para tanto, realizou-se um levantamento com as 8 (oito) Secretarias existentes buscando reconhecer e agrupar os serviços por elas prestados, com informações necessárias à sua identificação e acesso.

A elaboração desta Carta, teve como premissas as disposições do artigo 7° da Lei Federal nº13.460, de 26 de Junho de 2017.

Importante destacar que os serviços, horários e locais de atendimento descritos nesta Carta poderão ser eventualmente modificados em função das necessidades demandadas, bem como que de acordo com o §4° do art.7° da Lei Federal n°13.460, de 26 de Junho de 2017, a Carta de Serviços será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

SERVIÇOS DA PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DO TOCANTINS/TO AO CIDADÃO

Conheça os serviços oferecidos pela prefeitura Municipal de Santa Maria do Tocantins/TO, onde, como, quando e quem pode solicitar

PORTAL DA TRANPARÊNCIA

No "Portal da Transparência" o cidadão tem acesso as informações da Prefeitura Municipal de Santa Maria do Tocantins/TO sobre:

Informações Institucionais	Recursos Humanos	Obras
Receitas	Diárias	Planejamento e Pestação de Contas
Despesas	Licitações	Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)
Convenios e Transferências	Contratos	Ouvidoria
Legislação e Publicações	LGPD e Governo Digital	Renúncia de Receita
Emendas Parlamentares	Saúde	Educação

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Acesso as informações da Prefeitura Municipal de Santa Maria do Tocantins/TO, bem como visualizar informações atualizadas e seu historico; e, também, gravar relatórios em diversos formatos.
OBJETIVO	Portal da Transparência e uma ferramenta que permita ao cidadão conhecer, questionar e atuar, também, como fiscal da aplicação de recursos públicos.
QUEM PODE SOLICITAR	Qualquer cidadão.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	Pela internet: https://santamariadotocantins.to.gov.br/transparencia/
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Imediato
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Internet
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Não possui.

OUVIDORIA

Nesta Seção foram agrupados os serviços vinculados a Ouvidoria,disponibilizados pelo Município de Santa Maria do Tocantins /TO.

Você sabia que a **Ouvidoria** tem um Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos? É a Lei Federal nº 13.460/2017.

Nesta Lei fica estabelecido que a Prefeitura Municipal de Santa Maria do Tocantins/TO tem o dever de incentivar a participação ativa do cidadão/usuário. Em outras palavras, cabe à Prefeitura proporcionar meios que permitam ao cidadão/usuário conhecer, acompanhar e se pronunciar sobre –, a qualidade da prestação do serviço público, à transparência das informações, à fiscalização da aplicação das verbas públicas (dinheiro público) do Município.

Qualquer pessoa poderá representar ou comunicar irregularidade praticada por gestores municipais; solicitar informação; reclamar; sugerir; elogiar ou até mesmo criticar, para que após análise e investigação possam ser tomadas as eventuais providências.

Tipos de Serviços desta Seção:

- **Manifestações Recebidas pela Ouvidoria**

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Garantir que as demandas registradas sejam analisadas, apuradas e, quando for o caso, solucionadas pelos setores competentes.
OBJETIVO	Promover a qualidade da comunicação entre o cidadão e a Prefeitura Municipal de Santa Maria do Tocantins/TO.
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA	Comunicação e Irregularidade, Solicitação de Demanda, Reclamação, Sugestão, Denùncia, Elogio, Crítica

PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	A manifestação é feito no site oficial da Prefeitura, gera- se um número de protocolo "alfanumérico", isto é, o protocolo conterá uma sequência de letras e números. Caso o cidadão/usuário não registre e-mail em campo específico, este deverá anotar o número do protocolo para realizar acompanhamento posterior. Já para os casos em que há identificação e o cadastro do e-mail, o número do protocolo será encaminhado automaticamente para o e-mail devidamente cadastrado pelo cidadão/usuário https://santamariadotocantins.to.gov.br/transparencia/ouvidoria/
PREVISÃO DE PRAZO PARA RESPOSTAS	**Ouvidoria**: 30 dias (prazo de acordo com a Lei Federal nº 13.460/2017) **SIC**: 20 dias (para resposta de solicitação) 10 dias (para responder o recurso)
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Imediato
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Internet

GABINETE DO PREFEITO

Nesta Seção foram agrupados os serviços vinculados ao Gabinete do Prefeito,disponibilizados pelo Município de Santa Maria do Tocantins /TO.

A identificação, transcrição e atualização dos serviços vinculados às atividades de Gabinete do Prefeito e disponibilizados pelo Município (seus objetivos, requisitos e documentos necessários, principais etapas, previsão de prazos de atendimento e formas de prestação dos serviços) são de responsabilidade da servidora

Tipos de Serviços desta Seção:

- **Atendimento à População**

ATENDIMENTO À POPULAÇÃO	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Atendimento às demandas da população.
OBJETIVO	Atender os munícipes de Santa Maria do Tocantins, estimulando o diálogo com a população para ouvir seus anseios, necessidades e reclamações, com vistas a melhoria dos serviços públicos prestados.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Agendamento de horário com a Recepcionista da Prefeitura Municipal, pessoalmente ou pelo fone: (63)3441-1243.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	O solicitante deve telefonar para a Prefeitura Municipal, manifestar seu interesse em agendar uma reunião com o Prefeito.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	O agendamento será feito em conformidade com a disponibilidade da agenda do Prefeito Municipal.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Por ordem de agendamento, exceto quando o assunto for urgente.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial.
MODELO PADRÃO DE DOCUENTOS	Não possui.

SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS

Nesta Seção foram agrupados os serviços vinculados à Secretaria Municipal de Finanças, disponibilizados pelo Município de Santa Maria do Tocantins /TO.

Tipos de Serviços desta Seção:

- **Pagamento de Despesa Pública**
- **Alvará de Licença e Funcionamento;**
- **Imposto de Transmissão de Bens Imóveis – ITBI;**
- **IPTU**
- **Departamento de Contabilidade**

PAGAMENTO DE DESPESA PÚBLICA	
OBJETIVO	Dentre outras atribuições correlatas que lhe forem atribuídas pelo Chefe do Poder Executivo: Avaliar permanentemente as finanças municipais; Manter a guarda e movimentação dos valores do Município; Promover o controle da administração financeira e tributaria; Manter sob controle o equilíbrio orçamentário, primando-se sempre pelo superávit financeiro, dentre outras atribuições.
REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA PAGAMENTO DE UMA DESPESA	**1º EMPENHO:** É registrado via sistema no momento da contratação do serviço ou da aquisição do material ou bem, obra e amortização da dívida. Assim, o empenho da despesa pública cria para o Município a obrigação de pagamento pendente ou não de implemento de condição. Ou seja, consiste em reservar a dotação (dinheiro) destinadas para uma despesa específica. **2º LIQUIDAÇÃO:** Normalmente, é processada pelas unidades executoras ou pelo departamento de contabilidade da Prefeitura, ao receberem o objeto do empenho (o material, serviço, bem ou obra contratada). A liquidação consiste na verificação do direito adquirido do credor tendo por base os títulos e todos os documentos comprobatórios (ordem de serviço, nota fiscal, certidões, etc.). Isto é, apurar a origem e objeto do que se deve pagar; a importância exata a pagar; a quem se deve pagar. **3º PAGAMENTO**: Processado pela Unidade Gestora Executora no momento da emissão da Ordem bancária e documentos relativos à retenção de tributos, quando for o caso. O pagamento consiste na entrega de numerário ao credor e só pode ser efetuado após a regular liquidação da despesa pública.

ONDE VEJO OS PAGAMENTOS REALIZADOS	Para acessar a íntegra dos pagamentos realizados pela Prefeitura acesse o portal da transparência. As informações são lançadas diariamente: https://santamariadotocantins.to.gov.br/transparencia/pagamentos/

ALVARÁ DE LICENÇA E FUNCIONAMENTO	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Emissão do Alvará de Licença e Funcionamento.
OBJETIVO	Emitir o Alvará de Licença e Funcionamento, permitindo que a empresa inicie suas atividades.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	**Alvará de Licença e Funcionamento:** • Antes de constituir a empresa na Receita Federal, requerer para Secretaria do Planejamento, um estudo de viabilidade do endereço, para verificar se a atividade pode ser exercida naquele local; • Deve ser verificado no Setor de Fiscalização (63) 3441-1243 também a obrigatoriedade do Alvará Sanitário. Documentos necessários a serem anexados ao requerimento. ***Empresas:*** • Cadastro Fiscal de Contribuinte em 3 vias (disponível no site do Município) • CNPJ; • Contrato social ou de firma individual ou ficha de cadastro no MEI; • Cópia identidade e CPF dos proprietários da empresa; • Cópia comprovante de endereço; ***Autônomos:*** • Cadastro Fiscal de Contribuinte em 3 vias (disponível no site do município) • Cópia identidade e CPF; • Cópia do curso de atividade se tiver; • Cópia da identidade do conselho de classe a que pertence; • Cópia comprovante de endereço; • Declaração de como serão efetuados o atendimento e prestação dos serviços, nos casos de

	registro com endereço apenas para ponto de referência. • O MEI (Microempreendedor Individual) é isento da Taxa de Licença • O Alvará só será liberado depois do pagamento da taxa de Licença (se devida), da apresentação de todos os documentos necessários e vistoria do Fiscal Municipal. **<u>Alvará de Comércio Ambulante ou Eventual:</u>** Protocolar na Prefeitura Municipal apresentando documentação necessária. • Cópia do RG e CPF; • Se tiver empresa constituída, apresentar cópia do cartão CNPJe contrato social ou ficha de cadastro no MEI;
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Em torno de 15 dias.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	É seguida a ordem de chegada.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Processo físico de avaliação de documentos com posterior vistoria do Fiscal e emissão do Alvará.

ITBI	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	ITBI - Imposto de Transmissão de Bens Imóveis. Trata-se de um tributo municipal que deve ser pago na aquisição do imóvel (terreno, casa ou apartamento, etc).
OBJETIVO	Oficializar o processo de compra e venda, após o pagamento do tributo.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	**Documentos obrigatórios para encaminhar o ITBI**: • Certidão de Inteiro Teor • Caso a aquisição do imóvel seja realizado com recursos através de financiamento: cópia da opção de compra/venda onde constem discriminados os valores de recurso próprio, valor FGTS e valor financiado. Bem como, discriminar se o valor do financiamento é oriundo do Sistema Financeiro de Habitação (por exemplo: Minha Casa Minha Vida). • Caso a aquisição do imóvel seja através de leilão ou adjudicação: cópia da carta de arrematação e/ou Documentos que comprovem o processo.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	Encaminhar ao Setor de Tributos através do e-mail:santamariatributos13.7@gmail.com ou de forma presencial no Setor de Protocolo da Prefeitura Municipal guia de ITBI preenchida em 2 vias e a matrícula atualizada do imóvel.

	Após o recebimento, se a documentação estiver de acordo será respondido o e-mail do contribuinte com o envio da guia para recolhimento do imposto. Após confirmação do pagamento do ITBI, o contribuinte poderá retirar na Tesouraria do Município a documentação para ser encaminhada ao Tabelionato.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	10 dias.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	É seguida a ordem de solicitação.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Por e-mail e presencial.

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDADE	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Previsão da receita, fixação da despesa, empenho, descentralização de créditos,
OBJETIVO	De acordo com dispositivos da Lei nº 4.320/64, a Contabilidade Pública pode ser definida como sendo o ramo da Contabilidade que registra, controla e demonstra a execução dos orçamentos, dos atos e dos fatos da Fazenda Pública e o patrimônio público e suas variações.

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO

Nesta Seção foram agrupados os serviços vinculados a Secretaria da Administração, disponibilizados pelo Município de Santa Maria do Tocantins /TO.

A identificação, transcrição e atualização dos serviços vinculados às atividades de Administração e disponibilizados pelo Município (seus objetivos, requisitos e documentos necessários, principais etapas, previsão de prazos de atendimento e formas de prestação dos serviços) são de responsabilidade do servidor Leonardo Noleto.

Tipos de Serviços desta Seção:

- **Declaração/Perfil Profissiográfico Proficional PPP/ Copia da Pasta Funcional**
- **Departamento de Almoxarifado e Patrimônio**
- **Departamento de Compras e Licitação**
- **Recursos Humanos**

SERVIÇOS AO SERVIDOR MUNICIPAL: CERTIDÃO / DECLARAÇÃO/PERFIL PROFISSIOGRÁFICO PROFISSIONAL-PPP/CÓPIA DA PASTA FUNCIONAL	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Certificação/declaração, cópia de registros de atos pertinentes à vida funcional do servidor público municipal ativo, com ou sem vínculo vigente.
OBJETIVO	Certificar/declarar o vínculo junto ao Município, através do registro funcional de servidores públicos municipais, bem como fornecer cópia na íntegra de sua pasta.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	A solicitação deve ser feita, pessoalmente, junto a Secretaria Municipal de Administração Documentos básicos: 1. Documentos e/ou informações sobre o período a ser certificado e a motivação da demanda.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	O solicitante deve se apresentar, com a documentação básica necessária e o requerimento devidamente preenchido e assinado, junto a Secretaria Municipal de Administração, para efetuar o registro de sua demanda. Obs.: O serviço de cópia da pasta funcional será cobrado conforme previsões do Código Tributário Municipal.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Até 20 dias.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Conforme ordem de protocolo.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Processo físico de avaliação de documentos.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Requerimento padrão.

DEPARTAMENTO DE ALMOXARIFADO E PATRIMÔNIO	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Além de desempenhar outras atividades correlatas que lhe forem atribuidas pelo Chefe do Poder Executivo, compete a este setor, o acompanhamento e verificação de todos os bens pertencentes à administração pública municipal, juntamente com a superintendência da pasta; encaminhar ao chefe do poder executivo municipal as demandas da pasta, pendências e necessidade de adquirir, ou não, determinados e específicos bens, a gestão do estoque dos bens patrimoniais e dos materiais de consumo, bem como tombar, controlar e armazenar os bens patrimoniados.
OBJETIVO	• Estabelecer normas de armazenamento dos materiais estocados; estabelecer as necessidades de aquisição dos materiais de consumo para fins de re- posição de estoque, bem como solicitar sua aquisição. • Com o objetivo de minimizar os custos com a reposição de bens móveis do acervo, compete ao Departamento de Administração/Patrimonio organizar, planejar e operacionalizar um plano integrado de manutenção e recuperação para todos os equipamentos e materiais permanentes em uso no órgão ou entidade, objetivando o melhor desempenho possível e uma maior longevidade desses.

DEPARTAMENTO DE COMPRAS E LICITAÇÃO	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Incumbido de executar e de coordenar as atividades que visem a aquisição de materiais e serviços do Município, competindo-lhe as seguintes atribuições: organizar e manter atualizado o cadastro de fornecedores; elaborar pesquisas de preços para a instauração de processos de licitação; adquirir materiais e/ou serviços, conforme normas e Leis em vigor;

	elaborar processos de licitação de acordo com a Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021 e suas alterações,e demais legislações subsidiárias aplicáveis; dentre outras atribuições.
OBJETIVO	Atende às demandas de contratações e de compras, devidamente programadas pelo Chefe do Poder Executivo e pelas Secretarias Municipais. Desempenha a abertura dos processos de compras e contratações nos moldes estabelecidos nas legislações vigentes, cabendo aos interessados seguir os requisitos determinados no Edital e nos Termos de Referência e demais estatutos aplicáveis.
PROCEDIMENTOS LICITATORIOS	**Sou fornecedor e quero participar de determinado procedimento licitatório?** Dentro de cada "aviso de licitação" constam dos critérios e do passo a passo aplicável a cada um dos procedimentos licitatórios "em aberto" –, inclusive dos prazos para impetrar recurso e das dispensas e inexigibilidades de licitações. **Quem pode participar e concorrer aos procedimentos licitatórios?** Pessoas Jurídicas e/ou, quando aplicável ao objeto, pessoas físicas, que atendam as condições de "pré-habilitação" e "habilitação previstas nas legislações e nos documentos que compõem o procedimento licitatório.
CANAIS DE ATENDIMENTO	**E-mail:**licitacaostamaria@gmail.com **Presencial:** Sede da Prefeitura na Rua Alcebides Gomes, s/n-Setor Industrial -Santa Maria do Tocantins-TO CEP:77.716-000 de segunda a sexta das 07h30min as 17h30min **Telefone:** 3441-1243

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Responsável por gerenciar o capital humano da Prefeitura, subsidiada pelas melhores técnicas de gestão de pessoas, com vistas a conciliar os objetivos dos servidores com as metas determinadas pela Prefeitura, a o Departamento de Recursos Humanos tem o papel de planejar, gerir, executar, direta e indiretamente: as políticas e os programas relativos à área de gestão de pessoas e dos serviços especializados de segurança e saúde no trabalho, no âmbito dos órgãos e entidades da

	Prefeitura; os concursos públicos e os processos de seleção de pessoal; o cálculo de proventos e a folha de pagamento; o controle da frequência dos servidores; dentre outros.
OBJETIVO	Promover a gestão de pessoas e atuar no recrutamento e seleção de perfis com as melhores possibilidades de atender aos requisitos preestabelecidos pela empresa
CANAIS DE ATENDIMENTO	**E-mail:prefeiturastamaria@gmail.com** **Presencial:** Sede da Prefeitura na Rua Alcebides Gomes, s/n-Setor Industrial -Santa Maria do Tocantins-TO CEP:77.716-000 de segunda a sexta das 07h30min as 17h30min **Telefone:** 3441-1243 Para saber maiores informações sobre folha de pagamento, detalhamento dos servidores, tabela do padrão remuneratório, diárias, estatuto dos servidores, acesse o site oficial da Prefeitura:**https://santamariadotocantins.to.gov.br/transparencia/servidores/**

SECRETARIA MUNICIPAL DE CONTROLE INTERNO

Além de prestar apoio ao Controle Externo, cabe à Secretaria de Controle Interno conforme previsto na **Lei Municipal nº 12/2009,** à avaliação da ação governamental e da gestão dos administradores públicos municipais, por intermédio da fiscalização e da auditoria contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial; de modo a promover à integração e à homogeneização de entendimentos dos atos dos respectivos órgãos e/ou entidades do Município de Santa Maria do Tocantinss/TO. Também desempenha articulação com a Ouvidoria, Ministério Público, Tribunal de Contas Estadual e outros órgãos de controle.

SECRETARIA DE CONTROLE INTERNO	
CANAIS DE ATENDIMENTO	**E-mail:** controleinternosm2017@gmail.com **Presencial:** Sede da Prefeitura na Rua Alcebides Gomes, s/n- Setor Industrial -Santa Maria do Tocantins-TO CEP:77.716-000 de segunda a sexta das 07h30min as 17h30min **Telefone:** 3441-1243
QUERO TER ACESSO ÁS INFORMAÇOES DE UM PROCESSO.ONDE SOLICITAR?	**Internet(E-SIC):** **https://santamariadotocantins.to.gov.br/transparencia/solicitacao-de-informacao/** **Pessoalmente**: Sede da Prefeitura na Rua Alcebides Gomes, s/n- Setor Industrial -Santa Maria do Tocantins-TO CEP:77.716-000 de segunda a sexta das 07h30min as 17h30min
PREVISÃO DE PRAZO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E DOS REQUISITOS	Os pedidos de acesso à informação sob a guarda do Controle Interno, segue os requisitos e os prazos descritos na Lei Federal n° 12.527/2011.
TAXA E PREÇOS?	Não há custos para pedir o acesso às informações dos processos sob guarda do controle interno.

SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS E SERVIÇOS URBANOS E HABITAÇÃO

Nesta Seção foram agrupados os serviços vinculados à Secretaria Municipal de Obras e Serviços Urbanos e Habitação disponibilizados pelo Município de Santa Maria do Tocantins/TO.

A identificação, transcrição e atualização dos serviços vinculados às atividades de Obras e Serviços Públicos e disponibilizados pelo Município (seus objetivos,requisitos e documentos necessários, principais etapas, previsão de prazos de atendimento e formas de prestação dos serviços) são de responsabilidade do Secretário Geoges Hércules Lemos de Souza.

Tipos de Serviços desta Seção:

- **Obras Públicas**
- **Iluminação Pública**
- **Melhorias em vias públicas (meio-fio, drenagem pluvial, buracos nas vias, roçadas, podas, jardinamento e recolhimento de podas)**

OBRAS PÚBLICAS	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Conjunto de ações preventivas, de socorro, assistenciais e reconstrutivas, destinadas a evitar ou minimizar os desastres, preservar o moral da população e restabelecer a normalidade social.
OBJETIVO	Atender as demandas de emergência, oriundas de situações de socorro, assistenciais, reconstrutivas, de desastres ambientais.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Acionar o serviço por telefone: (63) 3441-1243
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	O solicitante deve telefonar para a Prefeitura Municipal de Santa Maria do Tocantins para informar a situação e solicitar os serviços.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Imediato, conforme disponibilidade de pessoal e materiais.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Aquele que oferecer risco à vida e a segurança da população.

ILUMINAÇÃO PÚBLICA	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Manutenção da rede de iluminação pública
OBJETIVO	Manter a iluminação nas vias públicas do Município de Santa Maria do Tocantins/TO.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	O pedido do serviço deve ser realizado pessoalmente no Setor de Protocolos da Prefeitura Municipal ou através do telefone (63) 3441-1243. O requerente deverá indicar o local da prestação do serviço, informando o endereço completo, pontos de referência e contato do responsável.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	Após o recebimento do pedido a servidora repassa para a Secretaria competente que realizará o serviço dentro do cronograma de trabalho.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	É seguida a ordem de solicitação.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Conforme cronograma de trabalho, em um período médiode 10 a 15 dias.
FORMA DE PRESTAÇÃO DOSERVIÇO	Solicitação por telefone ou presencial e realização do serviço presencial.

MELHORIAS EM VIAS PÚBLICAS (MEIO-FIO, DRENAGEM PLUVIAL, BURACOS NAS VIAS, ROÇADAS, PODAS, JARDINAMENTO)	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Manutenção das vias públicas (roçadas, patrolhamento e manutenção da pista de rolamento, plantio de flores,limpeza, recolhimento de podas).
OBJETIVO	Manter as vias e espaços públicos em condições de uso à população e visitantes do Município de Santa Maria do Tocantins.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Rotineiramente a Secretaria de Obras realiza esses serviços conforme a demanda/necessidade. Caso o Munícipe identifique algum serviço que deva ser realizado deve encaminhar o pedido do mesmo, pessoalmente no Setor de Protocolos da Prefeitura Municipal ou através do telefone (63) 3441-1243. O requerente deverá indicar o local da prestação do serviço, informando o endereço completo, pontos de referência e contato do responsável.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	Identificada a demanda/necessidade a Secretaria de Obras realiza o serviço. Caso ocorra solicitação de Munícipes, após o recebimento do pedido, a servidora repassa para a Secretaria competente que realizará o serviço dentro do cronograma de trabalho.

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Conforme a necessidade.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Conforme cronograma de trabalho/necessidade.
FORMA DE PRESTAÇÃO DOSERVIÇO	Solicitação por telefone ou presencial e realização do serviço presencial.

SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE AGRICULTURA E ABASTECIMENTO

Nesta Seção foram agrupados os serviços vinculados às atividades agrícolas e de meio ambiente, disponibilizados pelo Município de Santa Maria do Tocantins /TO.

A identificação, transcrição e atualização dos serviços vinculados às atividades agrícolas e disponibilizados pelo Município (seus objetivos, requisitos e documentos necessários, principais etapas, previsão de prazos de atendimento e formas de prestação dos serviços) são de responsabilidade do Servidor ou Secretário.

Tipos de Serviços desta Seção:

- **Apoio a Agricultura Familiar**

APOIO A AGRICULTURA FAMILIAR	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Apoio à agricultura familiar, via atendimento ao pequeno e médio produtor rural, cujo objetivo central consiste na oferta de melhorias na infraestrutura das propriedades rurais do Município. Visa fomentar o apoio aos pequenos e médios agricultores e pecuaristas; Promover e controlar os serviços de mercados, feiras e matadouros; Buscar apoio de Entidades governamentais e não governamentais para a promoção do desenvolvimento agropecuário do Município; Promover ações que visem à preservação e uso racional dos recursos naturais; Implementar as ações de saneamento básico e meio ambiente;
OBJETIVO	Segundo o Dicionário Aurélio, agricultura é o cultivo do solo, por meio de procedimentos, métodos e técnicas próprias, que buscam produzir alimentos para o consumo humano, como legumes, cereais, frutas e verduras, ou para serem usados como matérias-primas na indústria.
QUEM PODE SOLICITAR OS SERVIÇOS	Os produtores, os agricultores, os pecuaristas, os aquicultores, que estejam devidamente inseridos no cadastro de produtor rural desta Secretaria.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO	• CPF; • Documento Pessoal de Identificação (RG / CNH); • Comprovante de endereço (atualizado); • Inscrição Estadual;
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	De acordo com o cronograma de atendimento e por ordem de inscrição dos interessados.

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

Nesta Seção foram agrupados os serviços vinculados às atividades da Secretaria Municipal de Educação, Cultura, disponibilizados pelo Município de Santa Maria do Tocantins.

A identificação, transcrição e atualização dos serviços vinculados às atividades de Ensino e disponibilizados pelo Município (seus objetivos, requisitos e documentos necessários, principais etapas, previsão de prazos de atendimento e formas de prestação dos serviços) são de responsabilidade da Secretária Lucidalva de Sousa Oliveira.

Tipos de Serviços desta Seção:

- **Educação Infantil**
- **Ensino Fundamental**
- **Histórico Escolar**
- **Transferência Escolar**
- **Transporte Escolar**

EDUCAÇÃO INFANTIL	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Oferta de vagas na etapa de Educação Infantil através da rede própria de ensino.
OBJETIVO	Promover o acesso gratuito à Educação Infantil.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	As matrículas e rematrículas devem ser feitas pessoalmente pelos responsáveis pelos estudantes junto a Secretaria da Escola. <u>Documentos necessários Rede:</u> • Certidão de nascimento e cédula de identidade; • CPF • Foto 3x4; • Cartão do SUS • Cartão de vacinação, com declaração emitida no posto de Saude ; • Comprovante de endereço atualizado; • Histórico escolar ou declaração de transferencia válida; • Identificação do responsável. <u>Documento Específico:</u> • Ficha de Matricula e Rematrícula; • Autorização de uso de imagem; • Laudo de Restrição alimentar ou de deficiencia em geral.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	**Rede Própria:** as matrículas e rematrículas para as Centro Educacional Zeferino Pereira da Silva são realizadas diretamente nas Secretaris ds Escola e devem ser realizadas pelos responsáveis pelos estudantes, mediante a apresentação dos documentos necessários.A escola oferece jornada ampliada
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Existindo vaga disponível, o atendimento da demanda é imediato; **Rede Própria:** A matrícula garante ao aluno a vaga durante o ano letivo atual. Os pais devem fazer a rematrícula se tiverem interesse em adquirir vaga para o ano seguinte.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Corforme ordem de inscrição.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	A matrícula é realizada presencialmente. O antedimento na educação infantil ocorre da seguinte forma: **Rede Própria:** Atendem crianças de1 (**um)** a 3 (**três) anos**: Centro Educacional Zeferino Pereira da Silva Endereço: Rua 13 s/n, – Centro Telefone: (63) 3441-1118 Horário de atendimento: 7:00 às 17:00h OBS: As entradas dos alunos pode acontecer até no **MÁXIMO** 7h30min horas da manhã. No turno da tarde, a entrada se dá até às 13hmin. **Rede Própria:** Atendem crianças de **4** e **5 anos**: Centro Educacional Zeferino Pereira da Silva Endereço: Rua 13 s/n, – Centro Telefone: (63) 3441-1118 Horário de atendimento: 7:00 às 17:00h Organização das Turmas: • Maternais 1, 2, 3, 4 e 5.

ENSINO FUNDAMENTAL	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	A Secretaria Municipal de Educação, Cultura (SEMED) disponibiliza Ensino Fundamental escolas municipais: Centro Educacional Zeferino Pereira da Silva 1º e 5º anos
OBJETIVO	Promover o acesso gratuito ao Ensino Fundamental.

REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	As matrículas e rematrículas devem ser feitas pessoalmente pelos responsáveis pelos estudantes junto às Secretarias das Escolas. Documentos necessários: • Certidão de nascimento e cédula de identidade; • CPF • Foto 3x4; • Cartão do SUS • Cartão de vacinação, com declaração emitida no posto de Saude ; • Comprovante de endereço atualizado; • Histórico escolar ou declaração de transferencia válida; • Identificação do responsável. Documento Específico: • Ficha de matricula e rematricula; • Autorização de uso de imagem; • Autorização para passeios dentro dos limites do município; • Laudo de restrição alimentar ou de deficiencia em geral.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	CENTRO MUNICIPAI DE ENSINO FUNDAMENTAL: O processo de ingresso e transferência nas escolas municipais ocorre mediante decreto divulgado nas escolas, comércio local e redes sociais. A efetivação da matrícula ocorre com a solicitação da apresentação da documentação exigida pela Escola e com a assinatura dos pais ou responsáveis.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Existindo vaga disponível, o atendimento da demanda é imediato. Inscrições e Matrículas: dezembro e Janeiro.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Conforme ordem de chegada.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	A matrícula é realizada presencialmente. Oferta de matrículas de ensino fundamental. **INFORMAÇÕES GERAIS:** Centro Educacional Zeferino Pereira da Silva:1º e 5º anos Horário de funcionamento: diariamente das 7h às 17h Telefone: (63) 3441-1118

HISTÓRICO ESCOLAR	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Emissão de Histórico Escolar para escolas em Funcionamento emitidos pela SEMED para transferência do estudante. Atestados de vaga são fornecidos pelas escolas.
OBJETIVO	Atender as demandas de emissão de histórico escolar.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Nome completo de solteiro, nome do pai, nome da mãe, profissão dos pais, escola em que estudou, ano, série, telefone, CPF, data de nascimento.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	A solicitação poderá ser feita mediante solicitação naendereçado à SEMED.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Após solicitação, a SEMED emite o documento em até 15 dias.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Conforme demanda.
FORMA DE	Presencial.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Requerimento Padrão.

TRANSFERÊNCIA ESCOLAR	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Transferência de aluno nas Escolas Municipais de Educação Infantil e de Ensino Fundamental.
OBJETIVO	Atender as demandas de transferência de alunos que frequentam as escolas de educação infantil e ensino fundamental.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Em primeiro momento a escola emite o atestado de vaga para ser solicitado a escola de origem o histórico escolar (quando há o caso a escola envia parecer ou relatório do estudante), para efetivar a matricula devem ser apresentados os documentos: • Histórico Escolar (ou comprovante de escolaridade com o prazo de entrega do histórico); • Certidão de nascimento e/ou documento de identidade CPF; • Foto 3x4 atual; • Comprovante de residência; • Carteira de Vacinação; • Identificação do responsável. • Contato, e-mail
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	O solicitante deve comparecer, com a documentação básica necessária.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	A demanda será atendida sempre que houver vaga.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Conforme demanda.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Requerimento Padrão.

TRANSPORTE ESCOLAR	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	As inscrições do transporte escolar são realizadas junto com as matrículas diretamente nas escolas.
OBJETIVO	Transporte de todos os alunos a partir da Pré-Escola.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Matrícula regular nas instituições de ensino do Município.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	Assim que efetuada a matrícula e constatada a necessidade do transporte, o aluno já está apto a usufruir do mesmo.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Os horários aproximados que os veículos passam nas comunidades, são divulgados nos grupos de Whatsapp de rotas antes do início letivo Caso ocorra alterações nas linhas sempre haverá um aviso prévio.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Conforme demanda.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Ficha de inscrição conforme decreto.

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Nesta Seção foram agrupados os serviços vinculados às atividades de saúde e assistência social, disponibilizados pelo Município de Santa Maria do Tocantins/TO.

A identificação, transcrição e atualização dos serviços vinculados às atividades de Assistênccia Social e disponibilizados pelo Município (seus objetivos, requisitos e documentos necessários, principais etapas, previsão de prazos de atendimento e formas de prestação dos serviços) são de responsabilidade da Secretaria Carmelice Castro da Silveira Barrachinni **Cordenador do CRAS** Uilian Bocoli **.**

Tipos de Serviços desta Seção:

- ***Atendimento do CRAS***

ATENDIMENTO DOS CRAS CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	
SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS	• Atendimento do Serviço Social: individual, familiar, multiprofissional, visitas domiciliares. • Gestão dos sistemas relacionados a Política de Assistência Social: SAA Web; RMA; SIGPBF; SICON; SISC; BPC Escola; Prontuário Eletrônico. • Encaminhamento e revalidação das carteiras de transporte intermunicipal e interestadual da Pessoa com Deficiência e Idoso. • Orientação e encaminhamento de usuários para a concessão de Benefício de Prestação Continuada – BPC – Idoso e BPC Deficiente. • Acesso e orientação sobre o uso do Portal do Meu INSS. • Orientação e encaminhamento para o Ministério Público e Poder Judiciário. • Gestão do Programa Bolsa Família: Cadastro; Revisão Cadastral; Bloqueio e Desbloqueio de Benefícios; Condicionalidades do Programa Bolsa Família – PBF. • Gestão dos Sistemas: SIGPBF; SIBEC; CADÚNICO; SICON. • Atendimento das famílias encaminhadas pelo Conselho Tutelar, Ministério Público, Sistema Judiciário, Secretaria Municipal de Saúde, Secretaria Municipal de Educação. • Oferta de Benefícios Eventuais e Emergenciais: Auxilio Alimentar “Cesta Básica”; Auxilio Natalidade; Auxilio Funeral; Auxilio por situação de Vulnerabilidade Temporária; Auxilio para Atender Situação de Calamidade Pública; Auxilio Passagem Intermunicipal e Interestadual; Auxílio Moradia. • Orientações sobre os serviços públicos e rede socioassistencial. • Acompanhamento de Famílias em Vulnerabilidades Social através do

	Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF; • Acompanhamento de Crianças; Idosos, Adolescentes e Adultos em situação de Vulnerabilidade e Risco Social através dos Grupos de Orientação Social no Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV; • Ações Sociais Comunitárias de Orientação da população sobre acesso a serviços, programas, projetos e benefícios.
OBJETIVOS	• Porta de Entrada do Sistema Único de Assistência Social – SUAS; • Responsável pela oferta dos Serviços da Proteção Social Básica na Política de Assistência Social • Responsável pela garantia dos direitos sociais das famílias e /ou indivíduos que estão em situação de vulnerabilidade e/ou risco social.
REQUESITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<u>Requisitos:</u> • O usuários deve residir no município de Santa Maria do Tocantins. • Possuir Cadastro Único. • Manter o Cadastro único atualizado, no mínimo cada dois anos, com endereços e telefones. <u>Documentos Básicos:</u> • Certidão de Nascimento ou Casamento; • Registro Geral – RG • Cadastro de Pessoa Física – CPF; • Título de Eleitor • Comprovante de Residência • Comprovante de Renda • Declaração Escolar (para estudantes) • É necessário a apresentação dos documentos listados acima de cada membro da família. • Com relação à dúvidas e esclarecimentos sobre as documentações a serem apresentadas para atendimento no CRAS e participação em serviços, programas, projetos e benefícios deve-se procurar a unidade CRAS pessoalmente ou pelo telefone (63) 3441-1134 de segunda-

	feira à sexta-feira no horário das 07:30 às 11:30 e das 13:30 às 17:30.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	• Dirigir-se ao CRAS e procurar a Recepção para iniciar o atendimento da demanda; • Ligar no telefone (63) 3441-1134 e solicitar atendimento.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	• Imediato • De acordo com Oferta de Projetos e Programas
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	• Público Prioritário: Mulheres, Idosos, Crianças, Adolescentes e Pessoas com Deferência; • De acordo com a demanda do território; • De acordos com a demanda da família • De acordo com encaminhamento realizado
FORMAS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇO	• Presencial e de acordo com a disponibilidade.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	• Documentos pessoais e Comprovante de Residência • Demais documentos informar-se na unidade de CRAS

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

A identificação, transcrição e atualização dos serviços vinculados às atividades de Saúde e disponibilizados pelo Município (seus objetivos, requisitos e documentos necessários, principais etapas, previsão de prazos de atendimento e formas de prestaçãodos serviços) são de responsabilidade da Secretária Aldeíris Alves Bomfim.

Tipos de Serviços desta Seção:

- ***Atendimento Médico - Atenção Básica***
- ***Atendimento Médico Especializado***
- ***Atendimento Odontológico***
- ***Cartão SUS***
- ***Farmácia Básica – Dispensação***
- ***Plantão Noturno e Sobreavisos***
- ***Transporte de Pacientes***
- ***Vigilância Epidemiológica – Vacinação***
- ***Vigilância Sanitária***

ATENDIMENTO MÉDICO – ATENÇÃO BÁSICA	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Atendimento médico clínico de atenção primária e médicos de apoio.
OBJETIVO	Disponibilizar serviços de atenção básica em saúde através de atendimentos médicos e de enfermagem.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	**Atendimento eletivo:** consulta agendada e livre demanda. A marcação das consultas pode ser realizada presencialmente na recepção ou pelos telefones: **Atendimento de urgência:** acolhimento de demanda conforme a queixa do paciente. Documentos necessários: • Cartão SUS de Santa Maria do Tocantins; • Documento de identificação; • Certidão de Nascimento, caso não tenha RG; • Trazer exames recentes e nome dos medicamentos em uso (receita), se for o caso.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	**Eletivo:** o solicitante deve apresentar-se com a documentação básica necessária, junto ao Setor de Atenção Básica, **com no mínimo 15 minutos de antecedência do horário agendado**, para atendimento da demanda. **Urgência:** o solicitante deve apresentar-se com a documentação básica necessária, junto ao Setor deAtenção Básica para atendimento de enfermagem (triagem).
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	**Eletivo:** conforme disponibilidade de horário na agenda. **Urgência:** atendimento de enfermagem, para triagem e atendimento médico.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Priorizamos pacientes com ferimentos (cortes), desmaios, febre alta, hipertensão, falta de ar, dor no peito (cardíacos), traumas, convulsões, que possam estar colocando em risco a vida do paciente.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Todos são atendidos com o preenchimento da Ficha de atendimento ambulatorial.

ATENDIMENTO MÉDICO ESPECIALIZADO	
SERVIÇO	- Fisioterapia; -Serviço Social; - Psicologia;
OBJETIVO	Disponibilizar serviços de atenção especializada, através de atendimentos médicos especializados como de outros profissionais listados.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<u>Requisitos:</u> • O paciente deve residir no município de Santa Maria do Tocantins; • Possuir cadastro com endereço e telefones atualizados. <u>Formas de Marcação:</u> • Presencial <u>Documentos básicos:</u> • Cartão SUS de de Santa Maria do Tocantins; • Documento de identificação, RG ou CNH; • Certidão de Nascimento do(a)s filho(a)s, caso não tenha RG.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	Dirigir-se ao local acima indicado com os documentos básicos para agendar o atendimento/serviço e/ou receber instruções sobre disponibilidade e tempo de espera do mesmo.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Conforme disponibilidade de consultas e quadro clínico do paciente.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Encaminhamento de outro profissional solicitando urgência no atendimento.
FORMA DE PRESTAÇÃO DOSERVIÇO	Presencial, conforme disponibilidade.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Referencia e contra referência (entre os profisionais médicos).

CARTÃO SUS	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Confecção e atualização do CARTÃO SUS – Sistema Único de Saúde.
OBJETIVO	Comprovar o vínculo com o município onde reside
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Carteira de identidade, CPF, e comprovante de resdidência. Recem nascidos, certidão de nascimento.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	Dirirgir-se ao setor responsável, de segundas a quintas a tarde e sextas feiras pela manhã. Com todos os documentos em mão.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Imediato
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Conforme ordem de chegada.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	CAD/SUS

ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Atendimento odontológico de segunda a sexta- feira, realizando limpeza, obturações, radiografias odontológicas e extrações.
OBJETIVO	Disponibilizar serviços de atenção básica bucal em saúde através de atendimentos odontológicos
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	**Atendimento eletivo:** consulta agendada previamente na Unidade Básica de Saúde. **Atendimento de urgência:** acolhimento de demanda espontânea, de acordo com a disponibilidade da agenda do setor. Requisitos: • O paciente deve residir no de Santa Maria do Tocantins; • Possuir cadastro com endereço e telefones atualizados.
	Documentos Básicos: • Cartão SUS de de Santa Maria do Tocantins; • Documento de identificação.

PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	Eletivo: abertura de agenda no ultimo dia do mês, de forma presencial, a partir das 7h. Urgência e emergência: Devem dirigir-se ao setor de odontologia e verificar a disponibilidade da agenda. **Somente serão atendidos casos extremos, com presença de dor.**
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Conforme disponibilidade de horário na agenda.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Urgência (dor)
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial, conforme disponibilidade.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Ficha de atendimento ambulatorial

EXAMES LABORATORIAIS	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Exames laboratoriais de sangue, fezes e urina, encaminhados a laboratório conveniado; Radiografias encaminhadas a serviço conveniado;
OBJETIVO	Disponibilizar exames de atenção básica, média e alta complexidade.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<u>Requisitos:</u> • Possuir encaminhamento do médico clínico; • O paciente deve **residir no município de Santa Maria do Tocantins** (comprovante de residência no nome do mesmo ou certidão autenticada em cartório que comprove residência no município); • Possuir cadastro com endereço e telefones atualizados. <u>Documentos básicos:</u> • Cartão SUS de Santa Maria do Tocantins; • Documento de identificação; Certidão de Nascimento, caso não tenha RG.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	• Ter a solicitação do médico; • Dirigir-se a recepção para agendar o dia do exame e receber as orientações necessárias dos mesmos.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Conforme disponibilidade de exames contratados.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Eletivos conforme agenda disponível, urgências realizados na hora.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial, conforme disponibilidade.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Prescrição médica.

FARMÁCIA BÁSICA - DISPENSAÇÃO	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Dispensação de medicamentos e insumos.
OBJETIVO	Fornecer medicamentos e insumos da Farmácia Básica, de acordo com a Política Nacional de Medicamentos e outros.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Requisitos: • Possuir prescrição/receita médica; • O paciente deve residir no município de de Santa Maria do Tocantins (comprovante de residência no nome do mesmo ou certidão autenticada em cartório que comprove residência no município); • Possuir cadastro com endereço e telefones atualizados. Documentos básicos: • Cartão SUS de de Santa Maria do Tocantins; • Documento de identificação; • Certidão de Nascimento, caso não tenha RG.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	• Dirigir-se ao setor de atendimento da Farmácia Municipal com os documentos básicos e receituário médico com prescrição dos medicamentos a serem utilizados; • No Setor da Farmácia também são entregues as medicações especiais do Estado, assim como realizado o processo de encaminhamento para solicitação de fraldas e medicamentos; • Renovação de receitas sempre devem ser agendadas com antecedência, antes do término das medicações.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Imediato, conforme disponibilidade de estoque ou Liberação de Processo.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Por ordem de chegada.
FORMA DE PRESTAÇÃO DOSERVIÇO	Presencial.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Prescrição médica.

TRANSPORTE DE PACIENTES	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Transporte de pacientes para consultas e exames SUS.
OBJETIVO	Fornecer transporte para deslocamento de pacientes que utilizam serviços SUS nos municípios de Referência.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Requisitos: • Possuir comprovante de agendamento de consulta/exame em outro município; • O paciente deve residir no município de Santa Maria do Tocantins;(comprovante de residência no nome do mesmo ou certidão autenticada em cartório que comprove residência no município); • Possuir cadastro com endereço e telefones atualizados,inclusive do acompanhante; • Agendar sempre com antecedência (MÍNIMO 2 DIAS). Documentos básicos: • Cartão SUS de de Santa Maria do Tocantins; • Documento de identificação; Certidão de Nascimento, caso não tenha RG.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	Dirigir-se ao setor de marcação ou ligar para agendar o transporte e receber demais instruções sobre horários e acompanhantes.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Imediato, conforme disponibilidade de horários e vagas.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Atendimento agendado SUS.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Apresentar a solicitação da consulta agendada.

VIGILÂNCIA AMBIENTAL - DENÚNCIAS	
SERVIÇO	Verificação de denúncias.
DISPONIBILIZADO	
OBJETIVO	Identificar possíveis irregularidades em terrenos e residências, eliminando qualquer criadouro do mosquito Aedes aegypti.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Preferencialmente, informar nome e telefone para dar retorno sobre a denúncia.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	Entrar em contato com a vigilância, pessoalmente ou por telefone e informar o endereço que deve ser verificado.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Prazo de uma semana para verificação/vistoria. Caso seja constatada alguma irregularidade, o proprietáriodo imóvel pode ser notificado; Prazo de 15 dias para identificação de larvas, caso sejam encontradas.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Denúncias.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial, na sala de vigilância, ou pelos telefones: (63) 3441-1290
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Não possui.

VIGILÂNCIA AMBIENTAL – IDENTIFICAÇÃO DE ESPÉCIES	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Identificação de lagartas e barbeiros.
OBJETIVO	Identificar lagartas perigosas, como a Taturana e barbeiros que possam transmitir a Doença de Chagas.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Trazer as seguintes informações junto com a espécie: • Nome, telefone, endereço; • Informar se houve acidente (queimadura/picada); Preferencialmente trazer a espécie viva, para facilitar a identificação.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	Entrar em contato com a vigilância, pessoalmente.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Prazo de 15 dias para identificação das espécies.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Denúncias.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial, na sala de vigilância ambiental.

MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Não possui.
VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA – VACINAÇÃO	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Vacinação da população conforme Calendário Nacional de Vacinação. Adaptação: Núcleo de Imunizações DVE / CEVS / SES
OBJETIVO	Prevenção, controle, eliminação e erradicação de doenças imunopreveníveis, bem como a redução da morbimortalidade por certos agravos.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<u>Requisitos:</u> • Possuir cadastro com endereço e telefones atualizados. • Em alguns casos específicos, necessita encaminhamento/solicitação/exames,conforme protocolos do CRIE (Centro de Referência de Imunobiológicos Especiais). <u>Documentos básicos:</u> • Caderneta de Vacinação; • Cartão SUS; • Documento de Identificação; Certidão de Nascimento, caso não tenha RG.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	Dirigir-se à sala de vacinação das Unidades Básicas de Saúde do Município, com os documentos básicos para registro no E-Sus ou SIPNI WEB e receber a dose necessária e/ou receber instruções sobre disponibilidade e tempo de espera do mesmo. • Segundas a sextas-feiras no período, das 7h00min às 11h00min e das 13h00min ás17h00min; • Vacinas Triplice Viral e Febre Amarela todas as quartas feiras, devido a baixa disponibilidade de insumos e curta validade de frasco após a abertura; • Vacinas BCG e VOP mediante agendamento prévio, devido a baixa disponibilidade de insumos e curta validade de frasco após a abertura; • Vacinação COVID Segundas a sextas-feiras no período das 7h00min às 11h00min e das 13h00min ás17h00min ou conforme demanda e solicitação do Ministério da Saúde;

PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Livre demanda, conforme disponibilidade de doses fornecidas pelo Estado (Núcleo de Imunizações / DVE / CEVS / SES).
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Conforme ordem de chegada.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial, conforme disponibilidade e campanhas nacionais. Atendimento domiciliar para pessoas com impossibilidade de comparecimento presencial na sala de vacinas (acamados e/ou com necessidades especiais), conforme a disponibilidade da equipe de vacinação;
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Sempre, trazer a carteira de vacinação e documento.

VIGILÂNCIA SANITÁRIA	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Verificação de denúncias de estabelecimentos relacionados com a área da saúde, públicos e privados, como supermercados, farmácias, escolas, restaurantes, salão de beleza, etc.
OBJETIVO	Identificar possíveis irregularidades sanitárias na execução das atividades do estabelecimento, ou junto ao Setor de Fiscalização.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Efetuar a solicitação **Documentos básicos:** Documento de Identificação com número do Registro Geral(RG) e número do Cadastro de Pessoa Física (CPF).
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	Dirigir-se a Sala da Vigilância Sanitária, para registrar a solicitação, identificando qual a irregularidade e o estabelecimento.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Prazo de até 15 dias para verificação.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Denúncias.
FORMA DE PRESTAÇÃO DOSERVIÇO	Presencial, com base nas informações protocoladas.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Requerimento Padrão.

SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTE E CULTURA

Nesta Seção foram agrupados os serviços vinculados às atividades esportivas, disponibilizados pelo Município de Santa Maria do Tocantins /TO.

A identificação, transcrição e atualização dos serviços vinculados às atividades esportivas disponibilizados pelo Município (seus objetivos, requisitos e documentos necessários, principais etapas, previsão de prazos de atendimento e formas de prestação dos serviços) são de responsabilidade do Secretário Thiago Queiroz Albuquerque.

Tipos de Serviços desta Seção:

- ***Estímulo a prática esportiva***

ESTÍMULO AS PRÁTICAS ESPORTIVAS	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Recreação com a comunidade, Escolinha de futebol para as crianças de 04 anos a 17 anos,Amistosos entre municipios e Campeonados Inter Municipais. Incentivo a qualidade de vida da sociedade . Fornecimento de Material Esportivos.
OBJETIVO	À Secretaria Municipal de Esporte e Cultura compete, dentre outras atribuições correlatas que lhe forem atribuídas pelo Chefe do Poder Executivo: a execução das políticas de esporte, bem como a promoção e o cumprimento dos princípios e preceitos da legislação desportiva; o controle e a fiscalização da aplicação de recursos financeiros destinados às atividades desportivas; o estímulo, o apoio e a promoção de estudos e pesquisas relacionados com o aprimoramento e a difusão de esportes; bem como a promoção do desenvolvimento da cultura e conservação do patrimônio histórico e artístico do Município; o estímulo à produção e à difusão da cultura existente, tal qual da preservação das manifestações culturais da população do Município; a promoção eventos de natureza cultural e similares.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Documentos Pessoais: CPF; Carteira de Identidade; Comprovante de endereço atualizado; Aptidão para a Pratica Esportiva;
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial.Conforme cronograma dos horarios disponiveis do espaço
PREVISÃO DE PRAZO PARA RESPOSTAS	Imediato
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Todos

LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O usuário poderá se manifestar sobre a prestação do serviço diretamente na Prefeitura Municipal.

- **Expediente externo**

  Segunda a Sextas-feiras das 7h30min às 11h30min e das 13h30min às 17h30min

- **Endereços físicos e telefones:**

  - **Prefeitura Municpal:** Rua Alcebides Gomes, s/n- Setor Industrial -Santa Maria do Tocantins-TO CEP:77.716-000

  - Telefone: (63) 3441-1243

  - **Secretaria Municipal de Saúde**: Avenida Francisco de Assis, – Centro, Santa Maria do Tocantins-TO.

  - Telefone: (63) 3441- 1133

  - **Secretaria Municipal de Educação:** Avenida A,-Centro, Santa Maria do Tocantins-TO.

  -Telefone: (63) 3441-1118

Site do Municpio:https://santamariadotocantins.to.gov.br/
E-mail: prefeiturastamaria@gmail.com

Site Oficial:

https://santamariadotocantins.to.gov.br/

Site do Portal da Transparência:

https://santamariadotocantins.to.gov.br/transparencia/

Redes Sociais:

Facebook: prefsantamaria

Instagram: @prefsantamaria

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

O Município de Santa Maria do Tocantins observa, nos serviços em que o atendimento ocorre por ordem de chegada, a prioridade de atendimento das pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, em observância ao disposto no art. 1° da Lei Federal n° 10.048 de 08 de novembro de 2000.

No entanto, vale ressaltar que para os demais serviços disponibilizados pelo Municípioa prioridade dependerá do tipo de serviço e suas especificidades descritas ao longo desta Carta.

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Além dos mecanismos já previstos no detalhamento dos tipos de serviços descritos por Secretaria Municipal ao longo desta Carta, destacamos ainda os seguintes canais de comunicação:

- **Ouvidoria:**

  Neste canal o usuário poderá se manifestar sobre os serviços prestados pelo Município através de elogios, denúncias, solicitações, reclamações, sugestões ou outros.
  O acesso a esse canal ocorre através da aba "Ouvidoria" no site oficial do Município em https://santamariadotocantins.to.gov.br/transparencia/ouvidoria/ mediante o preenchimento de um formulário eletrônico que pode ser identificado ou anônimo, o qual gerará um número de protocolo de atendimento.

  O contato com a ouvidoria pode ser realizado diretamente pelo telefone **(**63)3441-1243 ou pessoalmente na Prefeitura dentro do horário de funcionamento.

- **CONTATO DO GABINETE DO PREFEITO E DE CADA SECRETARIA:**

  Gabinete do Prefeito:
  Prefeito: Itamar Barracninni
  E-mail: prefeiturastamaria@gmail.com
  Telefone: (63) 3441-1243
  Horário de Atendimento: Segunda a Sextas-feiras das 7h30min às 11h30min e das 13h30min às 17h30min

Secretaria Municipal de Administração, e Planejamento:

Secretário: Leonardo Noleto
E-mail: admsm2017@gmail.com
Telefone: (63) 3441-1243
Horário de Atendimento: Segunda a Sextas-feiras das 7h30min às 11h30min e das 13h30min às 17h30min

Secretaria Municipal de Finanças:

Secretário: Nayara Pereira Lopes Hoffmann
E-mail: secretariafinancas86@gmail.com
Telefone: (63) 3441-1243
Horário de Atendimento: Segunda a Sextas-feiras das 7h30min às 11h30min e das 13h30min às 17h30min

Secretaria Municipal de Obras e Serviços Públicos

Secretário: Geoges Hércules Lemo de Souza
E-mail: prefeiturastamaria@gmail.com
Telefone: (63) 3441-1243
Horário de Atendimento: Segunda a Sextas-feiras das 7h30min às 11h30min e das 13h30min às 17h30min

Secretaria Municipal de Esporte e Cultura:

Secretário: Thiago Queiroz
E-mail:
Telefone: (63) 3441-1243
Horário de Atendimento: Segunda a Sextas-feiras das 7h30min às 11h30min e das 13h30min às 17h30min

Secretaria Municipal de Assistência Social:

Secretária: Carmelice Castro da Silveira Barrachinni
E-mail: socialmelhor@gmail.com
Telefone: (63) 3441-1243
Horário de Atendimento: Segunda a Sextas-feiras das 7h30min às 11h30min e das 13h30min às 17h30min

Secretaria Municipal de Educação:

Secretária: Lucidalva de Souza Oliveira
E-mail: semed.santamariato@gmail.com

Telefone: (63) 3441-1118

Horário de Atendimento: Segunda a Sextas-feiras das 7h30min às 11h30min e das 13h30min às 17h30min

Secretaria Municipal de Saúde:

Secretária: Aldeires Alves Bomfim
E-mail:

Telefone: (63) 3441-1290

Horário de Atendimento: Segunda a Sextas-feiras das 7h00min às 11h00min e das 13h00min às 17h00min

Secretaria Municipal de Controle Interno:

Secretária: Lucilene Aguiar Pegnoratto Campos
E-mail: controleinternosm2017@gmail.com

Telefone: (63) 3441-1243

Horário de Atendimento: Segunda a Sextas-feiras das 7h30min às 11h30min e das 13h30min às 17h30min

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

O recebimento e resposta das manifestações dos usuários ocorre diretamente em cada Secretaria, através dos contatos mencionados no item anterior. Caso a demanda não tenha resposta/resolutividade, ela deve ser encaminhada para a Ouvidoria do Município, na forma mencionada no item anterior para as devidas providências.

MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO

A consulta acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação pode ser realizado diretamente na Secretaria competente, nos contatos mencionados ao longo desta Carta. Caso a demanda tenha sido encaminhada para a Ouvidoria do Município o usuário poderá consultar o andamento do serviço e/ou a manifestação pelo site do Município através da aba “Ouvidoria” e após acessar o

link “acompanhamento de manifestação” no qual deverá informar o número do seu protocolo. Cabe mencionar que o número do protocolo é gerado quando o usuário insere/encaminha a demanda para a Ouvidoria.