



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

2021

Ouricuri/PE

APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário de Município de Ouricuri/PE é uma iniciativa que visa promover ampla interação da instituição com a sociedade. Nela são apresentadas as principais informações sobre as secretarias e órgão da Prefeitura Municipal, bem como os serviços que são oferecidos à população em diferentes áreas, e as formas de acesso a esses serviços, de forma a manter os padrões de qualidade que deve nortear o atendimento ao público.

A Carta de Serviços ao Usuário está estabelecida pela Lei 12.460 de 26 de junho de 2017, e dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços da administração pública; bem como pelo Decreto 53/2021

Esta Carta de Serviços ao Usuário é mais uma ferramenta disponibilizada pela Prefeitura de Ouricuri à sociedade, de modo a reafirmar o seu compromisso com a transparência e credibilidade de sua atuação e de seus serviços..

Este documento foi produzido pelos secretários municipais, o ouvidor municipal e equipe do e-SIC, com o objetivo de ofertar ao usuário uma ferramenta de acesso aos serviços prestados pela edilidade.

Finalmente, destaca-se que a carta de serviços ao usuário constitui-se mais importante ferramenta de acesso do usuário ao cidadão.

Ouricuri/PE

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

- ✓ **Prefeito:** Francisco Ricardo Soares Ramos
- ✓ **Vice-Prefeita:** Gildevânia Coelho de Melo Gomes
- ✓ **Procurador-Geral:** Dr. Wilker Ferreira Ferreira
- ✓ **Ouvidor Geral:** Edvaldo Torres
- ✓ **Contraladora Interna:** Francisca Valdenora Freire
- ✓ **Secretário de Administração:** Ramildo Ramos da Silva
- ✓ **Secretária de Saúde:** Gardielle Dayane Andrade
- ✓ **Secretária de Assistência Social:** Ana Karolyne Batista Barros
- ✓ **Secretária de Educação:** Francisca Eliana Guedes
- ✓ **Secretário de Transporte:** Ronivon Ferreira
- ✓ **Secretário de Obras e Urbanismo:** Edmundo Cavalcante
- ✓ **Secretária de Finanças:** Geovania Maciel de Melo
- ✓ **Secretário de Produção Rural e Recursos Hídricos:** Ideval Alves
- ✓ **Agência Municipal de Meio Ambiente – AMMA:** Francisco Isaack Varela da Silva

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

Secretário: Ramildo Ramos da Silva

Endereço: Praça Padre Francisco Pedro da Silva

Horário de atendimento: 08 às 13h

ÓRGÃO OU ENTIDADE DE	SERVIÇOS OFERECIDOS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO OFERECIDO	REQUISITOS	DOCUMENTOS	FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO
Conselh o Tutelar	Atendimento do menor em vulnerabilidade social e encaminhamentos.	Atendimento do menor em vulnerabilidade social e encaminhamentos.	Ser eleito pelos eleitores municipais e estar em acordo com as normas vigentes do Município.	Lei Municipal n. 1.351.2015 que institui o Conselho Tutelar.	Na Sede do Conselho Tutelar, na Praça Governador Muniz Falcão - Centro da Cidade e com os Conselheiros.
PROCON	Fazer cumprir a Lei de proteção ao consumidor.	Atender a população, encaminhar suas demandas com presteza e agilidade.	Ser advogado legalmente constituído e está com a equipe aptos a atender de melhor maneira a população.	Acordo técnico do Município com o Estado.	Na Sede do PROCON.
DEMUTRAN - Departamento Municipal de Trânsito	Organização do Trânsito no Município e fazer cumprir o Código de Trânsito Brasileiro.	- Campanhas Educativas; - Organização do Trânsito; - Apoio com câmaras de Segurança.	Aptidões para trabalhar com o trânsito e seguir as normas estabelecidas por Lei.	LEI DEMUTRAN N°1.495.2021.	Na Sede e nas suas Comapanhas Educativas.
Setor de Identidade e Reservista	Retirada e Reservista e Expedição de Documentos de 1ª e 2ª Vias de RGs.	Dá ao cidadão condições de ter seus documentos oficiais obrigatórios expedidos.	Fazer parte do quadro Efetivo ou Comissionada Prefeitura com a devida qualificação para exercer o cargo.	Não há documentos físicos, já faz parte do procedimento administrativo.	Comparecer ao Setor para solicitar seu documento.
Terminal Rodoviári o Municipal	Embarque e desembarque intermunicipal e interestadual aos transeuntes.	Atender indistintamente a todos que por aqui passam com os serviços de limpeza	Obedecer as normas vigentes de transportes terrestres coletivos.	Parceria entre o Estado e Município nos serviços	Comparecimento ao Setor destinado ao Terminal Rodoviário.

		e prestação de serviços aos cidadãos.		Administrativos (Não há documento físico).	
RGÃO OU ENTIDADE	SERVIÇOS OFERECIDOS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO OFERECIDO	REQUISITOS	DOCUMENTOS	FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO
Procuradoria	Representar o Município judicialmente e extrajudicialmente em suas demandas.	Acompanhar os documentos e trâmites legais de todos os órgãos da municipalidade e representação em todas as instâncias na confecção e celebração de contratos e convênios entre outros.	Portaria de livre nomeação e exoneração do Executivo Municipal.	Lei Orgânica Municipal	Comparecer a Procuradoria Municipal na Sede da Prefeitura Municipal.
Setor de Convênios	Celebração de convênios e seu devido acompanhamento e sua devida execução e prestação de contas nas três esferas administrativas.	Acompanhar a celebração, a execução e prestação de contas colecionando e recebendo documentos.	Condições de exercer o cargo por meio de Portaria de livre nomeação e exoneração do executivo.	Portaria do Executivo.	Comparecer ao Setor de Convênio na Sede da Prefeitura Municipal.
Licitação	Licitações nas modalidades oferecidas pelas Leis Federais.	- Lançar Editais; - Fazer Licitações nas diversas modalidades; - Pregões, etc.	Aptidão ao cargo, ter cursos especiais e ser nomeado.	Portaria de nomeação e exoneração do Poder Executivo Municipal.	Sede da Prefeitura.

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE OURICURI

Secretário: Gardielle Dayane Andrade

Endereço: Avenida Mascarenhas de Moraes, Renascença - Ouricuri - PE

Horário de atendimento: 08 às 13h

ÓRGÃO OU ENTIDADE	SERVIÇOS OFERECIDOS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO OFERECIDO	REQUISITOS	DOCUMENTOS	FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO
Secretaria de Saúde/UBS	Atendimento básicos	O que é
Secretaria de Saúde	Laboratório Municipal	O que é
Secretaria de Saúde	Farmacia Municipal	Abastecimentos com Medicamentos Básicos e Material Hospitalar para as UBS. Dispensação dos Programas estratégicos do Ministério da Saúde (hansenose, Tuberculose, Diabetes, Saúde da Mulher e Tabagismo),	De acordo com necessidade Receituário específico para o Programa.	Relatório da entrada e saída de Medicamentos Prescrição Médica Cartão SUS Documento de identificação	De acordo com critérios das UBS De acordo com critérios das UBS

		<p>Dispensação Medicamentos Psicotropicos.</p> <p>Dispensação de material penso para pacientes acamados</p> <p>Fornecimento de material para o laboratório municipal</p> <p>Fornecimento de material hospitalar para para a policlínica</p>	<p>Receituário específico para o Programa.</p> <p>Paciente acamado</p> <p>De acordo com nessecidade</p> <p>De acordo com nessecidade</p>	<p>Prescrição Medica Cartão SUS Documento de indentificação</p> <p>Prescrição e cadastro do material necessário.</p> <p>Solicitação</p> <p>Solicitação</p>	<p>De acordo com criterios das UBS</p> <p>De acordo com criterios das UBS</p>
--	--	---	--	--	---

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Secretário: Ana Karolyne Batista Barros

Endereço: Avenida Mascarenhas de Moraes, Renascença - Ouricuri - PE

Horário de atendimento: 08 às 13h

ÓRGÃO/ENTIDADE	SERVIÇOS OFERECIDOS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇOS OFERECIDOS	REQUISITOS	DOCUMENTOS	COMO ACESSAR O SERVIÇO
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CRAS	Oferta de serviços sociais e psicológicos, atendimentos a famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade social e oferta de atividades socioeducativas em grupos. Encaminhamento para atendimento de outras políticas sociais e para os benefícios eventuais da Assistência Social, a exemplo de Cesta Básica, Aluguel Social, Auxílio, Funeral, acesso a Bolsa Família, entre outros.	Famílias em situação de vulnerabilidade social das áreas de abrangência dos CRAS	Inscrição no Cadastro Único para Programas Sociais com NIS – Numero de Inscrição Social	Por demanda espontânea na sede dos CRAS, por busca ativa e por encaminhamentos da rede de serviços públicos
	CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CREAS	Oferta de serviços sociais e psicológicos, suporte jurídico e atendimento a famílias e indivíduos em situação de violência e violação de direitos, a exemplo de mulheres vítimas de violência, crianças e adolescentes em situação de violação de direitos, idosos em situação de negligência, e etc. . Encaminhamento para atendimento de outras políticas sociais e para os benefícios eventuais da Assistência Social, a exemplo de Cesta Básica, Aluguel Social, Auxílio, Funeral, acesso a Bolsa Família, entre outros.	Indivíduos e Famílias em situação de violação de direitos e negligências diversas.	Documentos pessoais	Por demanda espontânea na sede dos CREAS, por denúncias no Disque 100 ou 180 e por encaminhamentos da rede de serviços públicos
	SERVIÇO DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS – SCFV	Oferta de serviços de convivência em grupos para crianças, adolescentes e idosos, com oficinas lúdicas, artísticas e de fortalecimento do convívio social e da cidadania.	Crianças, adolescentes e idosos de famílias usuárias dos programas da	Inscrição no Cadastro Único para Programas Sociais com NIS – Numero de Inscrição	Por demanda espontânea na sede dos CRAS, por busca ativa e por

			Assistência Social.	Social	encaminhamentos da rede de serviços públicos
PROGRAMA CRIANÇA FELIZ	Oferta de ações para a primeira infância (0 aos 6 anos) e gestantes	Gestantes e crianças de 0 a 6 anos, inclusive com deficiência.	Inscrição no Cadastro Único para Programas Sociais com NIS – Numero de Inscrição Social	Por demanda espontânea na sede dos CRAS, por busca ativa e por encaminhamentos da rede de serviços públicos	
PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA	Cadastramento e atualização cadastral para o Programa Bolsa Família e cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal	Famílias com renda per capita de até meio salário mínimo residentes no município	Documentos pessoais Comprovantes de residência	Demanda espontânea Busca ativa	
CARTEIRA DO IDOSO	Cadastramento e atualização cadastral para o Programa Bolsa Família e cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal	Idosos com renda per capita de até meio salário mínimo residentes no município e inscritos no Cadastro Único.	Inscrição no Cadastro Único para Programas Sociais com NIS – Numero de Inscrição Social	Demanda espontânea Busca ativa	
CONSELHO TUTELAR	Ações de proteção a crianças e adolescentes	Crianças e adolescentes em situação de violação de direitos		Demanda espontânea Busca ativa Encaminhados pela rede de proteção	

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

Secretário: Francisca Eliana Guedes

Endereço: Avenida Manoel Irineu de Araújo, 244- Centro - Ouricuri - PE

Horário de atendimento: 08 às 13h

SERVIÇOS OFERECIDOS AO USUÁRIO:RGÃO OU ENTIDADE	SERVIÇOS OFERECIDOS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO OFERECIDO	REQUISITOS	DOCUMENTOS	FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO
Secretaria Mul. de Educação	Formação com professores e equipe gestora;	Cursos online e presencial	Ser professor da rede municipal	Plataforma vidual e material impresso	Seduc/equipe pedagógica/formador
	Monitoramento do trabalho pedagógico	visitas as escola de online/presencial	Escolas da rede municipal	Cartilhas/fichas e relatórios	Equipe pedagógica
	plantão pedagógico para tira-dúvidas e reforço escolar	professor em sala atendendo o aluno individualmente	Está regurlamente matriculado na rede municipal de ensino	Livros/ atividades impressa	Escola/professor e coordenador
	Construção do plano de ação para retorno das aulas presenciais	Coleta de dados junto aos órgão de saúde e GRE	Escolas da rede municipal	Protocolo setorial da educação do estado (GRE)	Secretaria de educaçãoe escolas do muncipio
	Plano de ação para viabilizar a aprendizagem	Avaliação diagnostica, simulado contempklando os indicadores do Saepe e Saeb, avaliação de fluência	Está regurlamente matriculado na rede municipal de ensino	Apostilas /atividades impressas /plantão pedagogico	Equipe pedagógica e coordenadores escolares
	Transporte escolar	Ofertados aos alunos que moram na area rural	Está regurlamente matriculado na rede municipal de ensino	Relação de alunos fornecido pelas escolas	Diretor da escola/secretaria de transporte/secretaria de educação
	Merenda escolar	Ofertado aos alunos regularmente matriculados na rede municipal	Está regurlamente matriculado na rede municipal de ensino	Relação de alunos fornecido pelo diretor das escolas	Diretor da escola/nutricionista /secretaria de educação
	Atendimento especializado AEE	Ofertados aos alunos portadores de necessidades especiais e deficiencias multiplas	Esta matriculado na rede muncipal	laudo médico com CID	Secretaria de educação/coordenadora da educação inclusiva

	Censo escolar	Informações educacional do município	Matricula inicial da rede	Ficha de matrícula e documentação do aluno	Escolas e secretaria de educação
	Programas educacionais: Criança Alfabetizada; Tempo De Aprender;	Melhorar a qualidade da alfabetização em todas as escolas por meio de atenção individualizada.	Esta matriculado na rede municipal	adesão do Programa, através do cadastramento no portal Mec	Plataforma virtual/coordenadoras dos programas.
	Programas educacional: Brasil na escola	Inovação, valorização de boas práticas e apoio técnicos e financeiros	Esta matriculado na rede municipal	Cadastro e acesso ao PDDE.	Plataforma virtual/ coordenadoras dos programas
	Programas educacional: Aprender Valor	ensinamentos e conhecimentos sobre educação financeira e educação para o consumo nos currículos escolares	Esta matriculado na rede municipal	Cadastro e acesso a plataforma virtual	cadastro do gestor no Inep; plataforma virtual CPF senha e login.

SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS E URBANISMO

Secretário: Edmundo Cavalcante

Endereço: Adolfo Soares, 125 - Centro - Ouricuri - PE

Horário de atendimento: 08 às 13h

ÓRGÃO OU ENTIDADE	SERVIÇOS OFERECIDOS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO OFERECIDO	REQUISITOS	DOCUMENTOS	FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO
Secretaria de Obras	Poda de arvores	É um serviço de Limpeza urbana realizado por tercerização.
Secretaria de obras	Coleta de lixo	É um serviço de Limpeza urbana realizado por tercerização.
Secretaria de obras	Coleta de entulho	É um serviço de Limpeza urbana, realizado por tercerização.
Secretaria de obras	Fiscalização de obras	Serviços fiscalização de obras públicas e particulares por meio de autoizações, licenças de construção, alvarás e habite-se, emitidos por engenheiros, fiscais e todo o corpo técnico.	Cumprir todas a exigências descritas nos códigos de obras e poturas deste município.	documentos de identificação e dados da obras (Projetos, escrituras.	É preciso ir a a sede da secretária com
Secretaria de obras	Saneamento Básico	É um serviço realizado por tercerização.
Secretaria de obras	Iluminação pública	É um serviço realizado por tercerização.
Secretaria de obras	Autorizações para aberturas na pavimentação pra instalações hidrosanitárias	É um serviço oferecido pelo corpo técnico da Secretaria, por meio de ofícios enviados a compesa, autorizando intervenções na pavimentação.	Cumprir todas a exigências descritas nos códigos de obras e poturas deste município.	É preciso ir a a sede da secretária com documentos de identificação e dados da obras.

SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPORTES

Secretário: Ronivon Ferreira

Endereço: Avenida Tamboril, Renascença - Ouricuri - PE

Horário de atendimento: 08 às 13h

ÓRGÃO OU ENTIDADE	SERVIÇOS OFERECIDOS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO OFERECIDO	REQUISITOS	DOCUMENTOS	INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO
Transportes	Recuperação de estradas	O trabalho de recuperação de estradas rurais tem como objetivo garantir a melhor trafegabilidade e o acesso de veículos com propósito de oferecer condições para que os produtores, moradores e alunos que utilizam as estradas do interior, tenham segurança e conforto para o tráfego.	Morar na zona rural		Se dirigir à secretaria e fazer a solicitação.
	Limpezas e recuperação de barreiros e barragens	Serviços de construção, limpeza, ampliação e manutenção nos açudes, barreiros e reservatórios da zona rural do município, busca melhorar a qualidade de vida do homem do campo. Os trabalhos, que contam com reforço de máquinas retroescavadeiras, pás carregadeiras e caçambas, possibilitam o armazenamento de água em períodos chuvosos.	Disponer de uma propriedade rural.		Se dirigir à secretaria e fazer a solicitação.
	Manutenção e acompanhamento da Frota de veículos municipal.				
	Operação Carro Pipa	Serviço para abastecimento de água em períodos de estiagem. Seu objetivo principal é levar água para consumo humano nas áreas atingidas pela seca.	Disponer em sua localidade de reservatórios de água.		Se dirigir à secretaria e fazer a solicitação.

SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS

Secretária: Geovania Maciel de Melo
Endereço: Praça Padre Francisco Pedro da Silva
Horário de atendimento: 08 às 13h

ÓRGÃO OU ENTIDADE	SERVIÇOS OFERECIDOS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO OFERECIDO	REQUISITOS	DOCUMENTOS	FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO
Secretaria de Finanças	Emissão de Licenças	Emissão de licença de funcionamento das empresas localizadas no município	Está as empresas totalmente regularizadas junto ao município e aos demais órgão fiscalizadores		Formas de acesso aos serviços podem ser pelo portal do contribuinte no site da prefeitura de Ouricuri ou diretamente no setor de Tributos
Secretaria de Finanças	Emissão de documento de arrecadação municipal - DAM	Emissão de DAM para recolhimento dos tributos Municipais pelos contribuintes do município	Os fatos geradores dos tributos forem de competência do município de Ouricuri		Formas de acesso aos serviços podem ser pelo portal do contribuinte no site da prefeitura de Ouricuri ou diretamente no setor de Tributos

**SECRETARIA MUNICIPAL DE PRODUÇÃO RURAL E
RECURSOS HÍDRICOS**

Secretário: Ideval Alves

Endereço: Adolfo Soares- Centro - Ouricuri - PE

Horário de atendimento: 08 às 13h

ÓRGÃO OU ENTIDADE	SERVIÇOS OFERECIDOS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO OFERECIDO	REQUISITOS	DOCUMENTOS	FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO
Secretaria de Produção Rural e Recursos Hídricos	<i>Programa Garantia Safra</i>	Organização das Pré –inscrições ; Verificação da situação em relação a DAP se essa está vencida ou cancelada; Encaminhamento de defesa do Agricultor se o Benefício estiver bloqueado injustamente; Encaminhamento de informações para a coordenação Estadual do programa como NIS para atualizar;	Ser agricultor/a familiar com renda até 1.5 salário mínimo	De acordo com a situação do requerente.	Esses Serviço são realizados em conjunto com o Concelho de Desenvolvemento Rural Sustentável, IPA, Sindicato e Associaçõesdo Município.
Secretaria de Produção Rural e Recursos Hídricos	Programa Carro Pipa Do Exercito	Abastecimento de Água potável paraas comunidades do município que não têm acesso à água.	Residir no meio Rural e não ter acesso à água	Não se aplica	Procurar o Apontador da comunidade a que pertença para que ele coloque em seucotrole conforme for o abastecimento pelo carro pipa em sua comunidade.
Secretaria de Produção Rural e Recursos Hídricos	Manutenção De Poços	Assistência a Poços instalados que apresentem problemas de funcionamento.	Ter um poço instalado	Não se aplica	Procurar o Secretário de Agricultura para que esse poça fazer uma avaliação do problema.

CONTROLE INTERNO

Ouvidor: Edvaldo Torres

Endereço: Praça Pe. Francisco Pedro Silva, 145 Centro - Ouricuri – PE

Horário de atendimento: 08 às 13h

ÓRGÃO OU ENTIDADE	SERVIÇOS OFERECIDOS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO OFERECIDO	REQUISITOS	DOCUMENTOS	FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO
Ouvidoria	Diálogo entre o cidadão e a administração pública.	É uma unidade do setor público, que acolhe as demandas dos cidadãos, zelando pela garantia da qualidade dos serviços públicos. É o canal por meio do qual o cidadão pode apresentar sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias sobre a prestação dos serviços públicos.	Todos os cidadãos.	...	Pode ser acessada de forma presencial ou eletrônica. Endereço: Praça Padre Francisco Pedro da Silva – Centro – Ouricuri/PE. Telefone: (87) 99632 6134