

## O QUE É O SERVIÇO?

O Departamento visa planejar, orientar e implementar políticas públicas com ênfase especial em educação e prevenção ambiental. Adicionalmente, promove a doação de mudas nativas destinadas à arborização urbana, paisagismo e restauração de áreas de matas nativas.

## REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

O acesso ao serviço pode ser realizado por meio dos canais de comunicação listados abaixo, sendo exigido apenas a apresentação de documento de identificação para a realização do protocolo.

## SERVIÇOS OFERECIDOS:

- Doação de mudas nativas.
- Emissão de autorizações e vistorias para supressão, poda, transplante ou plantio de árvores.
- Emissão de certidões de manifestação ambiental para empreendimentos.
- Fornecimento do calendário de poda.
- Fornecimento do calendário de móveis e utensílios.
- Serviços de fiscalização de postura.
- Atendimento a denúncias de crimes ambientais.
- Orientação técnica.
- Elaboração de projetos e programas ambientais.
- Manutenção e conservação do Parque Ecológico Municipal.

## PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO:

**Protocolo** – Solicitação formal junto à Prefeitura Municipal.

**Produção Interna** – Análise e processamento da demanda pelos setores responsáveis.

**Disponibilização** – Conclusão do serviço e entrega ao solicitante.

## CANAIS DE COMUNICAÇÃO:

**Endereço:** Rua Goiânia, 152 – Centro. Parque Ecológico Municipal Roberto Rezende Junqueira | Horto Florestal.

**Horário de funcionamento:** 7h às 11h, e das 13h às 17h.

**Telefone:** (16) 3811-0059

**E-mail:** [meioambiente@saojoaquimdabarra.sp.gov.br](mailto:meioambiente@saojoaquimdabarra.sp.gov.br)

## **FORMAS DE PRESTAÇÃO:**

O serviço pode ser solicitado através de contato telefônico, e-mail ou presencial no Departamento.

**Presencialmente:** Rua Goiânia, 152 – Centro. Parque Ecológico Municipal Roberto Rezende Junqueira | Horto Florestal

**On-line:** Através do protocolo eletrônico disponível nos canais oficiais da Prefeitura.

<https://www.saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/sic/inicio>.

## **TAXAS E PREÇOS:**

Não há incidência de taxas ou cobrança de valores.

## **MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO:**

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

**Acesse nossa ouvidoria:**

<https://saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/ouvidoria/inicio>.

## O QUE É O SERVIÇO?

O Departamento visa à divulgação, captação e execução das aulas e treinamentos oferecidos pelo Departamento de Esporte e Lazer. As aulas são práticas, com metodologia específica de cada modalidade, seguindo um cronograma anual.

Também atua no apoio a eventos e cerimônias que promovem a integração dos munícipes às atividades esportivas.

## REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

O acesso ao serviço pode ser realizado por meio dos canais de comunicação listados abaixo, sendo exigido apenas a apresentação de documento de identificação para a realização do protocolo.

## SERVIÇOS OFERECIDOS:

- Escolinhas e/ou equipes de rendimento.
- Capoeira.
- Judô.
- Jiu-jítsu.
- Taekwondo.
- Atletismo.
- Natação.
- Hidroginástica.
- Vôlei.
- Vôlei de Praia.
- Basquete.
- Futsal.
- Handebol.
- Futebol de Campo.
- Ciclismo.
- Beach Tênis.
- Tênis.
- Balé.
- Participação com apoio nas modalidades: Patins, Skate, Bocha e Corrida de rua.

## PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO:

**Protocolo** – Solicitação formal junto à Prefeitura Municipal.

**Produção Interna** – Análise e processamento da demanda pelos setores responsáveis.

**Disponibilização** – Conclusão do serviço e entrega ao solicitante.

## CANAIS DE COMUNICAÇÃO:

**Endereço:** Rua Hermes Duque de Farias, 600 | Ginásio Municipal de Esportes – João Batista de Freitas Malheiros - Residencial Espigão (Centro de Lazer Orlando Olivatto).

**Horário de funcionamento:** 7h às 22h30.

**Telefone:** (16) 3811-3065

**E-mail:** [esporte@saojoaquimdabarra.sp.gov.br](mailto:esporte@saojoaquimdabarra.sp.gov.br)

## FORMAS DE PRESTAÇÃO:

O serviço pode ser solicitado através de contato telefônico, e-mail ou presencial no Departamento e demais localidades que oferecem os serviços.

### PRESENCIALMENTE:

As inscrições devem ser realizadas diretamente com os professores e técnicos responsáveis, nos locais de aulas e treinamentos.

### LOCAIS:

- Ginásio Municipal de Esportes – João Batista de Freitas Malheiros | Rua Hermes Duque de Farias, 600 – Residencial Espigão.
- Centro Aquático Municipal – Rua Elisa Reis Lourenço, 21 – Baixada.
- CCI (Centro de Convivência da Pessoa Idosa) – Rua Rio de Janeiro, 8012 – Centro.
- Centro de Lutas – Rua Hermes Duque de Farias, 529 – Residencial Espigão.
- Centro de Dança – Rua Hermes Duque de Farias, 589 – Residencial Espigão.
- CEU das Artes – Av. Pref. José Abdalla Jabur, 700 – João Paulo II.
- Campo da Vila Sônia (Canarinho) – Rua Maria Isabel Zancanela, S/N – Vila Sônia I.

**Além das informações descritas acima, seguem os compromissos e os padrões de qualidade do atendimento relativos aos seguintes aspectos:**

- **Prioridade de atendimento:** todo e qualquer munícipe, com prioridade para crianças e adolescentes das escolas municipais e estaduais, visando à inclusão social, especialmente de crianças com deficiência.
- **Fila de espera:** não há, exceto em casos excepcionais.
- **Divulgação:** realizada por meio das mídias sociais da Prefeitura, rádios locais e nas escolas.
- **Contato:** feito por meio dos professores, via telefone e WhatsApp.
- **Atendimento:** toda consulta ou manifestação é realizada diretamente com o professor responsável e também com os assessores do Departamento de Esporte e Lazer.

**On-line:** Através do protocolo eletrônico disponível nos canais oficiais da Prefeitura.

<https://www.saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/sic/inicio>.

## TAXAS E PREÇOS:

Não há incidência de taxas ou cobrança de valores.

## MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO:

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

**Acesse nossa ouvidoria:**

<https://saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/ouvidoria/inicio>

## O QUE É O SERVIÇO?

O Departamento visa planejar, orientar e supervisionar o ensino municipal, sobretudo no que se refere às atividades de educação pré-escolar, ensino fundamental, merenda escolar e transporte de alunos, assegurando a qualidade do ensino.

## REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

O acesso ao serviço pode ser realizado por meio dos canais de comunicação listados abaixo, sendo exigido apenas a apresentação de documento de identificação para a realização do protocolo.

## SERVIÇOS OFERECIDOS

*(segunda a sexta – 07h às 17h)*

- **Matrículas escolares:**
  - Creche;
  - Educação Infantil;
  - Ensino Fundamental;
  - EJA;
  - Cadastro de alunos.
  
- **Atribuição de Aulas – professores:**
  - Classificação/contagem;
  - Decretos/planilhas;
  - Cronograma.
  
- **Atribuição de Turmas – educadoras:**
  - Classificação/contagem;
  - Resolução/planilhas;
  - Cronograma.
  
- **Bolsa de Estudos Universitários:**
  - Chamamento/Cadastro das Faculdades;
  - Decreto/Requerimento;
  - Cadastro dos Alunos.
  
- **Transporte Escolar Rural – Urbano Universitário:**
  - Convênios;
  - Medição das linhas;
  - Editais de licitação;
  - Contratos de monitores;
  - Inscrição dos alunos;
  - Rotas.
  
- **Alimentação Escolar:**
  - Orçamentos para licitação;
  - Coordenação da Cozinha Piloto.

- **Aquisição de materiais:**
  - Escolares;
  - Limpeza;
  - Higiene;
  - EJA;
  - Cama, mesa e banho;
  - Utensílios de cozinha;
  - Produtos de informática;
  - Livros infantis;
  - Gás de cozinha;
  - Café e açúcar.
  
- **Sistema de ensino:**
  - Solicitação de livros;
  - Cronograma de formação continuada.
  
- **Calendário Escolar:**
  - Elaboração do Calendário;
  - Coordenação do Ano Letivo;
  - Envio para homologação DRE.
  
- **Uniformes Escolares:**
  - Kit de roupas (verão/inverno);
  - Calçados/tênis;
  - Mochilas.
  
- **Controle de serviços:**
  - Manutenção e reparos;
  - Jardinagem;
  - Manutenção dos lagos;
  - Manutenção de impressoras;
  - Monitoramento;
  - Limpeza de caixas d'água;
  - Dedetização;
  - Limpeza de ar-condicionado.
  
- **Informática:**
  - Lousas digitais;
  - Projetores;
  - Salas de informática;
  - Instalação de computadores/impressoras;
  - Manutenção e reparos.
  
- **Conselhos Municipais:**
  - CME;
  - CAE;
  - FUNDEB/CACS.
  
- **Censo Escolar:**
  - Matrículas/SED (Secretaria Escolar Digital) – Substituição de Professores.
  
- **Plano de carreiras das Educadoras:**
  - Elaboração;
  - Atribuição e rodízio de turmas.

- **Plano Municipal de Educação:**
  - Monitoramento de metas;
  - Execução e acompanhamento.
- **Projeto Político-Pedagógico (PPP):**
  - Atualização do monitoramento.
- **Plano de Gestão:**
  - Elaboração.
- **Bolsa Família:**
  - Relatórios de frequência escolar;
  - Coordenação municipal do Bolsa Família – educação;
  - Transmissão de dados no Sistema Frequência Escolar.
- **Convênio 3º Setor – Entidades Filantrópicas:**
  - Elaboração de Termos de Colaboração;
  - Prestação de Contas;
  - Acompanhamento Mensal do Plano de Trabalho.
- **Folha de Pagamento/Ponto Digital:**
  - Informações (horas, faltas, ATPC, entre outros) dos servidores vinculados à Educação.
- **Pedidos de Compras:**
  - Cotações;
  - Solicitações de fornecimento e controle de empenhos;
  - Termos Definitivos e Provisórios;
  - Medição de Notas.
- **Reembolso de servidores municipalizados:**
  - Informações para pagamento de servidores estaduais.
- **Programas: PAR/SIMEC; PDDE; PNATE; PNAE; CAE:**
  - Acompanhamento.
  - Alimentação dos Sistemas.
  - Atualizações.
- **APM:**
  - Orientações regimento interno e estatuto;
  - Acompanhamento das APMs;
  - Acompanhamento de registro.
- **Avaliações de Desempenho:**
  - Professoras
  - Educadoras
  - Direção Escolar
- **Concurso Público/Processo Seletivo**
  - Professores;
  - Educadores;
  - Inspetor de Alunos;
  - Motoristas;
  - Profissionais de Apoio.

- **Educação Inclusiva:**
  - Atendimento;
  - Psicopedagogia;
  - Psicologia;
  - Assistência Social.
- **Licitações:**
  - Elaboração de Documentos;
  - Estudo Técnico Preliminar – Formalização da Demanda – Termo de Referência.
- **Coordenação Pedagógica:**
  - Organização dos sistemas de ensino;
  - Jornada Pedagógica;
  - Capacitação de Professores;
  - Pautas para ATPC;
  - Atendimento Pessoal (direção, coordenação, professores e pais);
  - Resolução de Conflitos;
  - Encaminhamento.

## **PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO:**

**Protocolo** – Solicitação formal junto à Prefeitura Municipal.

**Produção Interna** – Análise e processamento da demanda pelos setores responsáveis.

**Disponibilização** – Conclusão do serviço e entrega ao solicitante.

## **CANAIS DE COMUNICAÇÃO:**

**Endereço:** Praça Magino Diniz Junqueira, 30 - Centro

**Horário de funcionamento:** 7h às 17h.

**Telefone:** (16) 3818-2351

**E-mail:** [depeducacao@saojoaquimdabarra.sp.gov.br](mailto:depeducacao@saojoaquimdabarra.sp.gov.br)

## **FORMAS DE PRESTAÇÃO:**

O serviço pode ser solicitado através de contato telefônico, e-mail ou presencial no Departamento.

**Presencialmente:** No Departamento de Educação – Praça Magino Diniz Junqueira, 30 – Centro.

**On-line:** Através do protocolo eletrônico disponível nos canais oficiais da Prefeitura.

<https://www.saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/sic/inicio>.

## **TAXAS E PREÇOS:**

Não há incidência de taxas ou cobrança de valores.

## **MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO:**

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

**Acesse nossa ouvidoria:**

<https://saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/ouvidoria/inicio>.

## O QUE É O SERVIÇO?

O Departamento visa promover e incentivar as atividades culturais, valorizando todas as manifestações artísticas que expressam a diversidade étnica e social. Também garante a proteção e a preservação do patrimônio cultural do município.

## REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

O acesso ao serviço pode ser realizado por meio dos canais de comunicação listados abaixo, sendo exigido apenas a apresentação de documento de identificação para a realização do protocolo.

## SERVIÇOS OFERECIDOS:

- **Biblioteca Municipal Dr. Carlos de Rezende Enout:** Projeto Livros Encantam, Projeto Biblioteca do Futuro, Projeto de Smartphone pra Adultos, Semana Nacional do Livro e da Biblioteca.
- **Escola Técnica de Arte Municipal Fabiano Lozano:** Violão, Viola Caipira, Piano Clássico, Piano Popular, Teclado, Bateria, Guitarra, Técnica Vocal, Coral Adulto, Musicalização, Ukulele, Flauta e Violino.
- **Projeto Guri:** Violão, Cavaco, Percussão, Iniciação Musical Infantil, Iniciação Musical Adulto.
- **CEU das Artes:** Um complexo para inúmeras funções, danças, lutas, cursos, encontro das escolas estaduais, etc.
- **Gestão do Auditório Arthur Parada:** Estabelecimento específico para apresentações artísticas e culturais.

## PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO:

**Protocolo** – Solicitação formal junto à Prefeitura Municipal.

**Produção Interna** – Análise e processamento da demanda pelos setores responsáveis.

**Disponibilização** – Conclusão do serviço e entrega ao solicitante.

## CANAIS DE COMUNICAÇÃO:

**Endereço:** Praça Magino Diniz Junqueira, 30 – Centro.

**Horário de funcionamento:** 7h às 17h.

**Telefone:** (16) 3728-6119.

**E-mail:** [cultura@saojoaquimdabarra.sp.gov.br](mailto:cultura@saojoaquimdabarra.sp.gov.br)

## FORMAS DE PRESTAÇÃO:

O serviço pode ser solicitado através de contato telefônico, e-mail ou presencial no Departamento e demais localidades que oferecem os serviços.

**Presencialmente:**

- Biblioteca Municipal Dr. Carlos de Rezende Enout: Praça Francisco Stupello, 125 – Centro.
- Escola Técnica de Arte Municipal Fabiano Lozano e Projeto Guri: Rua Rio de Janeiro, 930 – Vila Bela Vista.
- CEU das Artes: Av. Pref. José Abdalla Jabur, 700 - João Paulo II.
- Auditório Arthur Parada: Fazer o agendamento na sala do Departamento Municipal de Cultura, Praça Magino Diniz Junqueira, 30 - Centro.
- Departamento Municipal de Cultura: Praça Magino Diniz Junqueira, 30 – Centro.

/

**On-line:** Através do protocolo eletrônico disponível nos canais oficiais da Prefeitura.

<https://www.saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/sic/inicio>.

**TAXAS E PREÇOS:**

Não há incidência de taxas ou cobrança de valores.

**MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO:**

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

**Acesse nossa ouvidoria:**

<https://saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/ouvidoria/inicio>.

## O QUE É O SERVIÇO?

O Departamento visa garantir direitos básicos à população. Por meio dele, as pessoas em situação de vulnerabilidade ou que enfrentam dificuldades recebem apoio, acolhimento e proteção.

## REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

O acesso ao serviço pode ser realizado por meio dos canais de comunicação listados abaixo, sendo exigido apenas a apresentação de documento de identificação para a realização do protocolo.

## SERVIÇOS OFERECIDOS:

- A Assistência Social é uma política pública destinada a quem dela necessitar; desse modo, seus serviços são divididos em Proteção Social Básica e Proteção Social Especial.
- Os serviços são ofertados de forma gratuita e podem ser acessados por demanda espontânea, busca ativa ou por encaminhamentos.

## Serviços Desenvolvidos no Órgão Gestor da Assistência Social:

- **Endereço:** Rua: Voluntário Geraldo, 966 - Centro.
- **Telefone:** (16) 3818-2755.
- **Atendimento:** de segunda a sexta, das 7h30 às 16h.

## Cadastro do Serviço Social Municipal:

- Para ter acesso aos serviços ofertados, é necessário possuir cadastro municipal. Para isso, é preciso apresentar os documentos de todos os membros da composição familiar, tais como: certidão de nascimento e/ou casamento, RG, CPF, carteira de trabalho, comprovante de renda, título de eleitor e comprovante de residência.
- É importante manter o cadastro atualizado; por isso, recomenda-se a atualização anual.

## Benefícios Eventuais:

Conforme o nome sugere, a assistência social atende, de forma eventual, famílias em situação de vulnerabilidade socioeconômica que necessitam de auxílio. Entre os benefícios ofertados estão:

- Cesta básica;
- Cesta de hortifruti;
- Leite para pessoa idosa;
- Leite para crianças;
- Auxílio funeral;
- Isenção de IPTU;
- Kit bebê;
- 2ª via de certidão de nascimento e/ou casamento;
- Passagens interurbanas para itinerantes;
- Kit higiene e marmitas para pessoas em situação de rua.

A equipe do órgão gestor é composta, entre outros profissionais, por assistente social e agente social, que realizam os atendimentos para verificar a necessidade da família e ofertar o serviço adequado e/ou o encaminhamento necessário.

O Benefício Eventual, suas condicionalidades e formas de acesso são viabilizados por meio da Lei Municipal nº 1.077/2020.

#### **Frente de Trabalho:**

- É um Programa Municipal cujo processo de inscrição, seleção, organização e acompanhamento é executado pelo Departamento de Desenvolvimento Social, conforme a Lei nº 1.356/2022. Tem como principais objetivos promover a qualificação dos indivíduos para o mercado de trabalho e combater a extrema pobreza.

#### **Serviços Desenvolvidos no CRAS (Centro de Referência de Assistência Social):**

- **Endereço:** Rua Voluntário Geraldo, 1835 – Centro.
- **Telefone:** (16) 3811-0247.
- **Atendimento:** de segunda a sexta, das 7h às 17h.

No CRAS, as famílias em situação de vulnerabilidade socioeconômica podem buscar benefícios de transferência de renda, como o Bolsa Família e o Benefício de Prestação Continuada (BPC). Para acessar esses benefícios, é necessário realizar o Cadastro Único, que é uma plataforma do Governo Federal.

Além disso, no CRAS, as famílias em situação de vulnerabilidade social recebem orientação quanto a direitos, fortalecimento de vínculos familiares e/ou comunitários, bem como acompanhamento por uma equipe composta por assistentes sociais, psicólogos, educadores sociais, agentes sociais, entre outros profissionais.

#### **Programas/Serviços:**

- Cadastro Único;
- Viva Leite;
- PAIF (Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família).

#### **Serviços Desenvolvidos no CREAS (Centro de Referência Especializado de Assistência Social)**

- **Endereço:** Rua Goiás, 736 – Centro.
- **Telefone:** (16) 3728-2448.
- **Atendimento:** de segunda a sexta, das 7h às 17h.

O CREAS oferta atendimento especializado a famílias em situação de risco social e/ou que tiveram seus direitos violados, oferecendo acompanhamento e orientação por uma equipe técnica composta por assistentes sociais, psicólogos, educadores sociais, entre outros profissionais.

#### **Programas/Serviços:**

- PAEFI (Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos);
- Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida;
- Serviço Especializado em Abordagem Social.

**Além dos serviços garantidos pelo Sistema Único de Assistência Social (SUAS), integram a política de assistência social os seguintes equipamentos e/ou serviços:**

### **Fundo Social de Solidariedade:**

- **Endereço:** Rua: Voluntário Geraldo, 966 – Centro.
- **Telefone:** (16) 3818-2755.
- **Atendimento:** de segunda a sexta, das 7h30 às 16h.

Com o objetivo de oferecer melhor qualidade de vida aos munícipes, o Fundo Social promove projetos e desenvolve ações em parceria com as políticas de assistência social, cultura, educação, saúde, entre outras.

- Doação de cobertores e roupas durante a Campanha do Agasalho;
- Doação de cesta básica.

### **Conselho Tutelar:**

- **Endereço:** Rua: Rio de Janeiro, 566 – Centro.
- **Telefone:** (16) 3818-2669.
- **Atendimento:** de segunda a sexta, das 8h às 17h.

O Conselho Tutelar é um órgão que tem como função zelar pelos direitos das crianças e dos adolescentes, conforme previsto no Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA).

O órgão apura denúncias de violação de direitos, tais como violência física e psicológica, negligência e abandono, e realiza os devidos encaminhamentos aos órgãos competentes.

### **Centro de Convivência da Pessoa Idosa:**

- **Endereço:** Rua Rio de Janeiro, 812 – Centro.
- **Telefone:** (16) 3818-1649.
- **Atendimento:** de segunda a sexta, das 8h às 17h.

Espaço de convivência comunitária destinado às pessoas idosas, o Centro de Convivência da Pessoa Idosa (CCI) oferece salas de alfabetização, sala de jogos, aulas de hidroginástica ou ginástica e bailes dançantes aos finais de semana. Além disso, conta com atendimentos de geriatra, nutricionista e assistente social.

### **Casa do Aprendizado:**

- **Endereço:** Rua Rio de Janeiro, 588 – Centro.
- **Telefone:** (16) 3728-5955.
- **Atendimento:** de segunda a sexta, das 8h às 21h.

Pensando em contribuir com a formação profissional e possibilitar melhores condições de inserção no mercado de trabalho, a Casa do Aprendizado oferece cursos de qualificação profissional.

Entre eles: manicure, depilação, designer de sobrancelhas, cabeleireiro(a), corte e costura, pintura em tecido, tricô, crochê e bordado.

### **PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO:**

**Protocolo** – Solicitação formal junto à Prefeitura Municipal.

**Produção Interna** – Análise e processamento da demanda pelos setores responsáveis.

**Disponibilização** – Conclusão do serviço e entrega ao solicitante.

## **CANAIS DE COMUNICAÇÃO:**

**Endereço:** Rua Voluntário Geraldo, 966 – Centro.

**Horário de funcionamento:** 7h30 às 16h.

**Telefone:** (16) 3818-2755.

**E-mail:** [assistenciasocial@saojoaquimdabarra.sp.gov.br](mailto:assistenciasocial@saojoaquimdabarra.sp.gov.br)

## **FORMAS DE PRESTAÇÃO:**

O serviço pode ser solicitado através de contato telefônico, e-mail ou presencial no Departamento e demais localidades que oferecem os serviços.

### **Presencialmente:**

- Órgão Gestor da Assistência Social: Rua Voluntário Geraldo, 966 – Centro.
- CRAS (Centro de Referência de Assistência Social): Rua Voluntário Geraldo, 1635 – Centro.
- CREAS (Centro de Referência Especializado de Assistência Social): Rua Goiás, 736 – Centro.
- Conselho Tutelar: Rua Rio de Janeiro, 566 – Centro.
- Centro de Convivência da Pessoa Idosa: Rua Rio de Janeiro, 812 – Centro.
- Casa do Aprendizado: Rua Rio de Janeiro, 588 – Centro.

**On-line:** Através do protocolo eletrônico disponível nos canais oficiais da Prefeitura.

<https://www.saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/sic/inicio>.

## **TAXAS E PREÇOS:**

Não há incidência de taxas ou cobrança de valores.

## **MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO:**

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

**Acesse nossa ouvidoria:**

<https://saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/ouvidoria/inicio>.

## O QUE É O SERVIÇO?

O Departamento visa planejar, orientar e implementar políticas públicas relacionadas ao empreendedorismo, à indústria e ao comércio, com ênfase especial no apoio às pequenas empresas, aos microempreendedores individuais e aos consumidores.

## REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

O acesso ao serviço pode ser realizado por meio dos canais de comunicação listados abaixo, sendo exigido apenas a apresentação de documento de identificação para a realização do protocolo.

Em atendimento ao processo em epigrafe, no qual nos são solicitadas informações em relação à Carta de Serviços ao Usuário, conforme estabelece o artigo 19 da Lei Municipal nº4375/2023, que tem como objetivo informar os usuários e a população sobre os serviços prestados por este Departamento, apresentamos as seguintes considerações:

## SERVIÇOS OFERECIDOS:

- **Banco do Povo Paulista:**

O Fundo de Investimentos de Crédito Produtivo Popular de São Paulo, conhecido como Banco do Povo Paulista, é um programa de microcrédito produtivo desenvolvido pelo Governo do Estado de São Paulo, por meio da Secretaria de Desenvolvimento Econômico, em parceria com as prefeituras. Conforme as disposições previstas na Lei Estadual nº 9.533, de 30 de abril de 1997, e do Decreto Estadual nº 43.283, de 3 de julho de 1998.

O programa tem como finalidade gerar emprego e renda por meio da disponibilização de linhas de microcrédito para o desenvolvimento de pequenos empreendimentos.

- **Sebrae:**

O Sebrae (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas), em parceria com o município, por meio do Posto Sebrae Aqui, oferece aos empreendedores locais suporte, informação e capacitação profissional, com o objetivo de fomentar o empreendedorismo no município, auxiliando pequenas empresas e microempreendedores individuais.

- **Procon:**

O Procon, por meio de convênio com o município, atua como órgão público de defesa do consumidor que entre outras funções, recebe reclamações para mediar soluções de conflitos entre consumidores, empresas e prestadores de serviços de forma extrajudicial. O órgão também fornece orientações sobre questões de consumo e atua com medidas administrativas para coibir práticas abusivas.

- **SENAI:**

Concessão da escola situada à Rua Rio Grande do Norte, n\*1470, fornecimento de funcionários:

- ✓ 1 funcionário para a área administrativa;
- ✓ 1 guarda para segurança patrimonial;

- ✓ 1 funcionário para limpeza do prédio;

Além disso, há:

- ✓ Fornecimento de internet;
- ✓ Material para higiene dos sanitários;
- ✓ Pagamento de energia elétrica;
- ✓ Algumas manutenções do prédio.

De forma resumida o Departamento de Indústria e Comércio tem como objetivo planejar, orientar e implementar políticas públicas voltadas ao empreendedorismo, à indústria e ao comércio, com ênfase especial no apoio às pequenas empresas, aos microempreendedores individuais e aos consumidores.

### **PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO:**

**Protocolo** – Solicitação formal junto à Prefeitura Municipal.

**Produção Interna** – Análise e processamento da demanda pelos setores responsáveis.

**Disponibilização** – Conclusão do serviço e entrega ao solicitante.

### **CANAIS DE COMUNICAÇÃO:**

**Endereço:** Rua Luiz Fumagalli, 1.070 — Jardim América.

**Horário de funcionamento:** 9h às 11h30 e das 13h às 16h30.

**Telefone:** (16) 3818-2866.

### **FORMAS DE PRESTAÇÃO:**

O serviço pode ser solicitado através de contato telefônico ou presencial no Departamento.

**Presencialmente:** No Departamento Municipal de Indústria e Comércio – Rua Luiz Fumagalli, 1070 — Jardim América.

**Telefone:** (16) 3818-2866.

**On-line:** Através do protocolo eletrônico disponível nos canais oficiais da Prefeitura.

<https://www.saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/sic/inicio>.

### **TAXAS E PREÇOS:**

Não há incidência de taxas ou cobrança de valores.

### **MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO:**

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

**Acesse nossa ouvidoria:**

<https://saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/ouvidoria/inicio>.

## O QUE É O SERVIÇO?

O Departamento visa estabelecer acordos, parcerias e convênios com o objetivo de gerar benefícios para o município.

## REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

O acesso ao serviço pode ser realizado por meio dos canais de comunicação listados abaixo, sendo exigido apenas a apresentação de documento de identificação para a realização do protocolo.

Em atendimento ao processo em epigrafe, onde nos solicita informações em relação Carta De Serviço ao Usuário, conforme estabelece o artigo nº19 da Lei Municipal 1375/2023 departamento, temos as seguintes considerações ande tem o objetivo de informar ao usuário/população sobre os serviços prestados por este departamento, temos as seguintes considerações.

## SERVIÇOS OFERECIDOS:

### **Compete a este Departamento, considerando o artigo nº 14 da Lei Municipal 0959/2018:**

- Acompanhar o andamento dos processos administrativos referentes ao Terceiro Setor.
- Organizar toda a documentação necessária para formalização dos instrumentos, bem como seus aditivos, considerando a Lei nº 13.019/14 e os Decretos Municipais nº 881/2017 e nº 1.883/2024.
- Elaborar as minutas dos instrumentos necessários à formalização de convênios, termos de colaboração, termos de fomento e acordos de cooperação com o Terceiro Setor.
- Publicar, em Diário Oficial e no Portal da Transparência, os acordos celebrados.
- Promover a integração entre o município e outros entes federativos para captação de recursos públicos em benefício do município.
- Organizar a documentação necessária, juntamente com outros setores, considerando a legislação vigente, e acompanhar o andamento desde o início até a finalização dos acordos celebrados com entes federativos e outros.

Alimentar os sistemas eletrônicos e programas do Governo Federal e Estadual.

Dúvidas podem ser esclarecidas preferencialmente por e-mail ou pela ouvidoria.

Considerando as Portarias nº 1.460/2021 e nº 2.298/2025, que nomeiam o Sr. Carlos Henrique Barbosa de Souza como Agente Municipal de Habitação, informamos os serviços prestados:

- Atuar como interlocutor entre a Prefeitura, o cidadão/mutuário e a CDHU/COHAB-Bauru.
- Direcionar os documentos para auxiliar o mutuário no processo de escrituração.
- Emissão de boletos.
- Acompanhar e orientar o processo de aquisição de casas por meio do Programa Minha Casa Minha Vida (Lei Municipal nº 1.536/24).

Dúvidas podem ser esclarecidas preferencialmente por e-mail ou pela ouvidoria.

## **PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO:**

**Protocolo** – Solicitação formal junto à Prefeitura Municipal.

**Produção Interna** – Análise e processamento da demanda pelos setores responsáveis.

**Disponibilização** – Conclusão do serviço e entrega ao solicitante.

## **CANAIS DE COMUNICAÇÃO:**

**Endereço:** Praça Professor Ivo Vannuchi, S/N - Vila Bela Vista (Prefeitura Municipal).

**Horário de funcionamento:** 12h às 16h30.

**Telefone:** (16) 3810-9013.

**E-mail:** [convenios@saojoaquimdabarra.sp.gov.br](mailto:convenios@saojoaquimdabarra.sp.gov.br)

## **FORMAS DE PRESTAÇÃO:**

O serviço pode ser solicitado através de contato telefônico, e-mail ou presencial no Departamento.

**Presencialmente:** No Departamento de Convênios – Praça Professor Ivo Vannuchi, S/N - Vila Bela Vista (Prefeitura Municipal). Cabe ressaltar que o Departamento, normalmente, não recebe público para atendimento presencial, exceto os representantes das Organizações da Sociedade Civil (OSCs).

**Telefone:** (16) 3810-9013.

**On-line:** Através do protocolo eletrônico disponível nos canais oficiais da Prefeitura.

<https://www.saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/sic/inicio>.

## **TAXAS E PREÇOS:**

Não há incidência de taxas ou cobrança de valores.

## **MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO:**

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

**Acesse nossa ouvidoria:**

<https://saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/ouvidoria/inicio>.

## O QUE É O SERVIÇO?

O Departamento visa fiscalizar e controlar o abastecimento de água potável no município, garantindo a prestação adequada dos serviços de saneamento básico e evitando a poluição do meio ambiente.

## REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

O acesso ao serviço pode ser realizado por meio dos canais de comunicação listados abaixo, sendo exigido apenas a apresentação de documento de identificação para a realização do protocolo.

## SERVIÇOS OFERECIDOS:

- Emissão de 2ª Via de Boleto de cobrança de água e esgoto.
- Consulta de débitos vencidos ou não dos imóveis.
- Atendimento às reclamações sobre consumo alto.
- Cadastramento para troca de hidrômetro em caso de defeito.
- Requerimento para ligação de água e esgoto.
- Lançamento das novas ligações de água e esgoto.
- Requerimentos para a remoção de hidrômetros.
- Requerimentos para substituição de encanamento.
- Requerimentos para interrupção do fornecimento de água (terreno, imóvel vazio ou imóvel demolido).
- Atendimento telefônico para esclarecimento de dúvidas ou registro de reclamações sobre desvio de boletos de cobrança de água e esgoto.
- Pedidos para desentupimento de esgoto residencial (telefone).
- Envio de boleto de cobrança de água e esgoto por e-mail.
- Mudança de proprietário de imóveis com apresentação de escritura registrada, contrato de compra e venda ou matrícula do cartório.
- Mudança de nome do inquilino e/ou compromissário do imóvel, mediante apresentação de contrato de aluguel, declaração preenchida pelo proprietário e cópias dos documentos do inquilino e do proprietário.
- Correção de eventuais erros cometidos na coleta das leituras depois de conferência realizada.

## PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO:

**Protocolo** – Solicitação formal junto à Prefeitura Municipal.

**Produção Interna** – Análise e processamento da demanda pelos setores responsáveis.

**Disponibilização** – Conclusão do serviço e entrega ao solicitante.

## **CANAIS DE COMUNICAÇÃO:**

**Endereço:** Praça Professor Ivo Vannuchi, S/N - Vila Bela Vista (Prefeitura Municipal).

**Horário de funcionamento:** 12h às 16h30.

**Telefone:** (16) 3810-9022.

**E-mail:** [sae@saojoaquimdabarra.sp.gov.br](mailto:sae@saojoaquimdabarra.sp.gov.br)

## **FORMAS DE PRESTAÇÃO:**

O serviço pode ser solicitado através de contato telefônico, e-mail ou presencial no Departamento.

**Presencialmente:** No Departamento de Água e Esgoto – Praça Professor Ivo Vannuchi, S/N - Vila Bela Vista (Prefeitura Municipal).

**On-line:** Através do protocolo eletrônico disponível nos canais oficiais da Prefeitura.

<https://www.saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/sic/inicio>.

## **TAXAS E PREÇOS:**

Não há incidência de taxas ou cobrança de valores.

## **MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO:**

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

**Acesse nossa ouvidoria:**

<https://saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/ouvidoria/inicio>.

## O QUE É O SERVIÇO?

O Setor visa representar o município judicial e extrajudicialmente, atuando como seu advogado, prestando consultoria jurídica à Prefeitura, defendendo o Patrimônio Público e os atos administrativos.

## REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

O acesso ao serviço pode ser realizado por meio dos canais de comunicação listados abaixo, sendo exigido apenas a apresentação de documento de identificação para a realização do protocolo.

## SERVIÇOS OFERECIDOS:

- Representar o Município em qualquer foro ou instância, judicial e extrajudicialmente, observando os limites e deveres impostos pelo Estatuto dos Advogados do Brasil e às normas da Ordem dos Advogados do Brasil.
- Elaborar pareceres jurídicos à vista de consultas formuladas pelo Prefeito Municipal, pelos Diretores Municipais e em todos os processos administrativos que demandem análise jurídica.
- Representar o Prefeito Municipal nas ações diretas de inconstitucionalidade por ele propostas, propor ações civis públicas, proceder à cobrança Judicial da Dívida Ativa.
- Fazer-se representar nas sindicâncias e processos administrativos, sobre os procedimentos a serem adotados em caso de infração disciplinar ou ética.
- Receber e controlar o atendimento de prazos de pagamento de precatórios judiciais, de natureza comum e alimentar, bem como de requisição de pequeno valor.
- Executar demais atos administrativos solicitados pelo Prefeito Municipal ou pelo Diretor de Departamento, quando se tratar de assuntos jurídicos.
- Exercer outras atividades correlatas.

## PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO:

**Protocolo** – Solicitação formal junto à Prefeitura Municipal.

**Produção Interna** – Análise e processamento da demanda pelos setores responsáveis.

**Disponibilização** – Conclusão do serviço e entrega ao solicitante.

## CANAIS DE COMUNICAÇÃO:

**Endereço:** Praça Professor Ivo Vannuchi, S/N - Vila Bela Vista (Prefeitura Municipal).

**Horário de funcionamento:** 12h às 16h30.

**Telefone:** (16) 3810-9008.

**E-mail:** [procuradoria@saojoaquimdabarra.sp.gov.br](mailto:procuradoria@saojoaquimdabarra.sp.gov.br)

## **FORMAS DE PRESTAÇÃO:**

O serviço pode ser solicitado através de contato telefônico, e-mail ou presencial no Departamento.

**Presencialmente:** Na Procuradoria Jurídica – Praça Professor Ivo Vannuchi, S/N - Vila Bela Vista (Prefeitura Municipal).

**Telefone:** (16) 3810-9008.

**On-line:** Através do protocolo eletrônico disponível nos canais oficiais da Prefeitura.

<https://www.saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/sic/inicio>.

## **TAXAS E PREÇOS:**

Não há incidência de taxas ou cobrança de valores.

## **MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO:**

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

**Acesse nossa ouvidoria:**

<https://saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/ouvidoria/inicio>.

## O QUE É O SERVIÇO?

O Departamento visa gerir os aspectos tributários, auxiliando e assegurando a estabilidade financeira do município, incluindo o pagamento de impostos, taxas e contribuições.

## REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

O acesso ao serviço pode ser realizado por meio dos canais de comunicação listados abaixo, sendo exigido apenas a apresentação de documento de identificação para a realização do protocolo.

## SERVIÇOS OFERECIDOS:

- A direção das propostas políticas e administrativas que visem à execução da política tributária do Município.
- Realizar estudos e pesquisas para a previsão da receita, bem como adotar providências executivas para a obtenção dos recursos financeiros de origem tributária e outros.
- Manter o cadastro atualizado de contribuintes contendo todos os dados necessários ao exercício das atividades de fiscalização, previsão de receitas e planejamento tributário do Município.
- Aplicar a legislação tributária municipal e promover sua atualização.
- Orientar os contribuintes sobre a aplicação e a interpretação da legislação tributária.
- Informar à população os valores de impostos, taxas, contribuição, multas, licenças, alvarás e certidões.
- Inscrever em dívida ativa créditos tributários ou não tributários e promover sua exação e suasória.
- Executar demais atos administrativos solicitados pelo Prefeito Municipal ou pelo Diretor do Departamento, quando se tratar de assuntos de natureza tributária.
- Emissão de cobranças de Tributos Municipais.
- Emissão de boletos 2ª via de débitos tributários e não tributários.
- Parcelamento de dívidas tributárias e não tributárias inscritas em dívida ativa.
- Emissão de Alvarás de Licença e Funcionamento de Estabelecimentos Comerciais.
- Emissão de Alvarás para ambulantes.
- Emissão de Alvará eventual para eventos.
- Emissão de certidões.
- Abertura de inscrição municipal de empresas.
- Abertura cadastrais em inscrição municipal a pedido de empresa.
- Fiscalização de Comércio Ambulante.
- Fiscalização de atividades empresariais e comerciais irregulares.
- Emissão de Nota Fiscal Avulsa.
- Orientação para emissão de Nota Fiscal Eletrônica.
- Emissão de notificação de débitos tributários, não tributários e contribuintes devedores.
- Controle e gerenciamento de arquivo do Simples Nacional.
- Análise de viabilidade REDESIM-SP.

## **PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO:**

**Protocolo** – Solicitação formal junto à Prefeitura Municipal.

**Produção Interna** – Análise e processamento da demanda pelos setores responsáveis.

**Disponibilização** – Conclusão do serviço e entrega ao solicitante.

## **CANAIS DE COMUNICAÇÃO:**

**Endereço:** Praça Professor Ivo Vannuchi, S/N - Vila Bela Vista (Prefeitura Municipal).

**Horário de funcionamento:** 12h às 16h30.

**Telefone:** (16) 3810-9027.

**E-mail:** [rendas@saojoaquimdabarra.sp.gov.br](mailto:rendas@saojoaquimdabarra.sp.gov.br)

## **FORMAS DE PRESTAÇÃO:**

O serviço pode ser solicitado através de contato telefônico ou presencial no Departamento Municipal de Tributação, na prefeitura Municipal

**Presencialmente:** No Departamento Municipal de Tributação – Praça Professor Ivo Vannuchi, S/N - Vila Bela Vista (Prefeitura Municipal).

**Telefone:** (16) 3810-9027.

**On-line:** Através do protocolo eletrônico disponível nos canais oficiais da Prefeitura.

<https://www.saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/sic/inicio>.

## **TAXAS E PREÇOS:**

Não há incidência de taxas ou cobrança de valores.

## **MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO:**

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

**Acesse nossa ouvidoria:**

<https://saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/ouvidoria/inicio>.

## O QUE É O SERVIÇO?

O Departamento visa a supervisão e execução de iniciativas voltadas para o desenvolvimento da cidade, para aprimorar os recursos urbanos.

## REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

O acesso ao serviço pode ser realizado por meio dos canais de comunicação listados abaixo, sendo exigido apenas a apresentação de documento de identificação para a realização do protocolo.

## SERVIÇOS OFERECIDOS:

- Prestação de serviço de coleta de lixo domiciliar em todas às vias públicas. O serviço é feito por empresa terceirizada de segunda-feira a sábado, no período diurno e noturno.
- Prestação de serviço de roçagem nos canteiros das vias públicas. O serviço é feito por empresa terceirizada de segunda a sexta-feira, das 07h às 17h.
- Prestação de serviço da varrição nas vias públicas. O serviço é feito por empresa terceirizada de segunda a sexta-feira, das 07h às 17h.
- Prestação de serviço de Coleta de Podas deixadas nas vias públicas. O serviço é feito por empresa terceirizada de segunda a sexta-feira, das 07h às 17h. O calendário de Coleta de Podas de Árvores está disponível no site da Prefeitura.
- Prestação de serviço de Coleta de Móveis e Utensílios deixados nas vias públicas. Serviço feito por empresa terceirizada de segunda a sexta-feira, das 07h às 17h. O calendário de Coleta de Móveis e Utensílios está disponível no site da Prefeitura.
- Prestação de serviço de manutenção no Sistema de Iluminação Pública. O serviço é feito pelos Servidores Municipais, de segunda-feira a sábado. A manutenção é realizada conforme a demanda e o registro de solicitações feitas pelo telefone do Almoxarifado, das 07h às 17h.
- Prestação de serviço de Tapa-Buracos, manutenção e conservação de vias públicas. O serviço é feito pelos Servidores Municipais, de segunda-feira a sábado.
- Transporte de alunos para as escolas e creches municipais. O serviço é feito pelos Servidores Municipais. O cadastro dos alunos é feito no Departamento Municipal de Educação.
- Transporte de universitários para faculdades das cidades da região, como Ribeirão Preto (SP), Franca (SP), Ituverava (SP) e Batatais (SP). O serviço é realizado por servidores municipais. O cadastro dos universitários é efetuado no Departamento Municipal de Educação.
- Transporte de pacientes para as cidades da região. Há transporte diário nos períodos da manhã e da tarde para as cidades de Ribeirão Preto (SP), Ituverava (SP), Franca (SP) e Batatais (SP). O serviço é realizado por servidores da Prefeitura, e o agendamento das viagens é feito no Departamento Municipal de Saúde.
- Transporte de pacientes para a Clínica de Hemodiálise e Fisioterapia da cidade. O serviço é realizado por servidores da Prefeitura.
- Transporte de atletas do Departamento Municipal de Esporte e Lazer e realização de outras viagens, quando solicitado. O serviço é realizado por servidores da Prefeitura.
- Transporte coletivo de passageiros dentro do perímetro urbano do município. O serviço é feito por empresa terceirada todos os dias.

## **PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO:**

**Protocolo** – Solicitação formal junto à Prefeitura Municipal.

**Produção Interna** – Análise e processamento da demanda pelos setores responsáveis.

**Disponibilização** – Conclusão do serviço e entrega ao solicitante.

## **CANAIS DE COMUNICAÇÃO:**

**Endereço:** Rua Ceará, 90 – Baixada.

**Horário de funcionamento:** Segunda a sexta-feira, das 7h às 17h. Sábado, das 7h às 11h.

**Telefone:** (16) 3818-2566

**E-mail:** [almoxarifado@saojoaquimdabarra.sp.gov.br](mailto:almoxarifado@saojoaquimdabarra.sp.gov.br)

## **FORMAS DE PRESTAÇÃO:**

O serviço pode ser solicitado através de contato telefônico, e-mail ou presencial no Departamento.

**Presencialmente:** No Almojarifado Municipal – Rua Ceará, 90 – Baixada.

**On-line:** Através do protocolo eletrônico disponível nos canais oficiais da Prefeitura.

<https://www.saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/sic/inicio>.

## **TAXAS E PREÇOS:**

Não há incidência de taxas ou cobrança de valores.

## **MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO:**

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

**Acesse nossa ouvidoria:**

<https://saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/ouvidoria/inicio>.

## O QUE É O SERVIÇO?

O Departamento visa produzir e divulgar as ações de entidades e órgãos municipais por meio dos canais oficiais da Prefeitura. Seu principal objetivo é garantir a transparência e o acesso à informação sobre as atividades do Governo Municipal.

## REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

O acesso ao serviço pode ser realizado por meio dos canais de comunicação listados abaixo, sendo exigido apenas a apresentação de documento de identificação para a realização do protocolo.

## SERVIÇOS OFERECIDOS:

- Produção de materiais informativos institucionais dos Departamentos da Prefeitura.
- Divulgação de conteúdos institucionais nas redes oficiais da Prefeitura.
- Veiculação no Instagram, Facebook e Site Oficial.
- Divulgação dos conteúdos informativos para imprensa local e regional, como também para os responsáveis pelos Departamentos via e-mail.
- Atualização e alimentação das redes oficiais da prefeitura.
- Gestão do site da Prefeitura.
- Gestão do Diário Oficial Eletrônico do Município.
- Organização de cerimoniais de eventos institucionais da Administração Municipal.
- Gestão da agência de publicidade responsável pela produção de conteúdo publicitário das campanhas institucionais da Prefeitura.
- Cobertura de eventos da administração, com registro de fotos e vídeos.

## PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO:

**Protocolo** – Solicitação formal junto à Prefeitura Municipal.

**Produção Interna** – Análise e processamento da demanda pelos setores responsáveis.

**Disponibilização** – Conclusão do serviço e entrega ao solicitante.

## CANAIS DE COMUNICAÇÃO:

**Endereço:** Praça Professor Ivo Vannuchi, S/N - Vila Bela Vista (Prefeitura Municipal).

**Horário de funcionamento:** 12h às 16h30.

**Telefone:** (16) 3810-9016.

**E-mail:** [imprensa@saojoaquimdabarra.sp.gov.br](mailto:imprensa@saojoaquimdabarra.sp.gov.br) | [comunicacao@saojoaquimdabarra.sp.gov.br](mailto:comunicacao@saojoaquimdabarra.sp.gov.br)

## **FORMAS DE PRESTAÇÃO:**

O serviço pode ser solicitado através de contato telefônico, e-mail ou presencial no Departamento.

**Presencialmente:** No Departamento Municipal de Comunicação – Praça Professor Ivo Vannuchi, S/N - Vila Bela Vista (Prefeitura Municipal).

**On-line:** Através do protocolo eletrônico disponível nos canais oficiais da Prefeitura.

<https://www.saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/sic/inicio>.

## **TAXAS E PREÇOS:**

Não há incidência de taxas ou cobrança de valores.

## **MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO:**

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

**Acesse nossa ouvidoria:**

<https://saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/ouvidoria/inicio>.

## O QUE É O SERVIÇO?

O Departamento visa organizar às atividades administrativas relacionadas ao recrutamento, avaliação e controle de informações pessoais dos colaboradores, visando aprimorar e aperfeiçoar o atendimento ao público.

## REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

O acesso ao serviço pode ser realizado por meio dos canais de comunicação listados abaixo, sendo exigido apenas a apresentação de documento de identificação para a realização do protocolo.

## SERVIÇOS OFERECIDOS:

- Os serviços oferecidos por esse departamento são direcionados aos servidores, ex-servidores e participantes do concurso público.
- Os servidores acessam os serviços de holerite e ponto através do site [www.saojoaquimdabarra.sp.gov.br](http://www.saojoaquimdabarra.sp.gov.br), usando seu usuário e senha.
- Emissão de certidões de servidores, ex-servidores e/ou terceiros classificados em concurso público. Para o atendimento da solicitação, é necessário apresentar pedido por escrito, entregue neste Departamento. Em alguns casos, a solicitação deverá ser protocolada no setor de expediente para abertura de processo administrativo. O prazo para atendimento é de até 15 dias, podendo ser prorrogado quando houver necessidade de emissão de certidão ou declaração referente a documentos que não se encontrem arquivados neste Departamento, dependendo de solicitação de desarquivamento.

## PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO:

**Protocolo** – Solicitação formal junto à Prefeitura Municipal.

**Produção Interna** – Análise e processamento da demanda pelos setores responsáveis.

**Disponibilização** – Conclusão do serviço e entrega ao solicitante.

## CANAIS DE COMUNICAÇÃO:

**Endereço:** Praça Professor Ivo Vannuchi, S/N - Vila Bela Vista (Prefeitura Municipal).

**Horário de funcionamento:** das 12h às 16h30.

**Telefone:** (16) 3810-9014

**E-mail:** [dpessoal@saojoaquimdabarra.sp.gov.br](mailto:dpessoal@saojoaquimdabarra.sp.gov.br)

## **FORMAS DE PRESTAÇÃO:**

O serviço pode ser solicitado através de contato telefônico, e-mail ou presencial no Departamento.

**Presencialmente:** No Departamento Municipal de Recursos Humanos – Praça Professor Ivo Vannuchi, S/N - Vila Bela Vista (Prefeitura Municipal).

**On-line:** Através do protocolo eletrônico disponível nos canais oficiais da Prefeitura.

<https://www.saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/sic/inicio>.

## **TAXAS E PREÇOS:**

Não há incidência de taxas ou cobrança de valores.

## **MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO:**

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

**Acesse nossa ouvidoria:**

<https://saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/ouvidoria/inicio>.

## O QUE É O SERVIÇO?

O Setor visa gerenciar o fluxo diário de recursos financeiros, ou seja, as entradas (receitas) e saídas (pagamentos), garantindo a liquidez e a saúde financeira necessárias para o cumprimento das obrigações, o controle de investimentos, a administração de riscos e a otimização do uso dos recursos.

## REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

O acesso ao serviço pode ser realizado por meio dos canais de comunicação listados abaixo, sendo exigido apenas a apresentação de documento de identificação para a realização do protocolo.

## SERVIÇOS OFERECIDOS:

- Atualmente, não é de praxe que o setor de Tesouraria realize atendimento a munícipes, seja presencialmente ou por e-mail.
- O atendimento a fornecedores ocorre por telefone, quando são solicitadas informações quanto ao prazo de pagamento. Nessas situações, os interessados são orientados a acessar o Portal da Transparência, onde essas informações estão disponíveis. Também são solicitados comprovantes de pagamento e relatórios de notas pagas, sendo informado, nesses casos, o e-mail para envio das solicitações.
- Considerando a forma como é efetuado o atendimento, o ideal é que as dúvidas simples sejam esclarecidas por telefone ou por e-mail, que será respondido em até 5 dias úteis.

## PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO:

**Protocolo** – Solicitação formal junto à Prefeitura Municipal.

**Produção Interna** – Análise e processamento da demanda pelos setores responsáveis.

**Disponibilização** – Conclusão do serviço e entrega ao solicitante.

## CANAIS DE COMUNICAÇÃO:

**Endereço:** Praça Professor Ivo Vannuchi, S/N - Vila Bela Vista (Prefeitura Municipal).

**Horário de funcionamento:** das 12h às 16h30.

**Telefone:** (16) 3810-9043.

**E-mail:** [tesouraria@saojoaquimdabarra.sp.gov.br](mailto:tesouraria@saojoaquimdabarra.sp.gov.br)

## FORMAS DE PRESTAÇÃO:

O serviço pode ser solicitado através de contato telefônico, e-mail.

**Presencialmente:** não fornece atendimento.

**On-line:** Através do protocolo eletrônico disponível nos canais oficiais da Prefeitura.  
<https://www.saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/sic/inicio>.

### **TAXAS E PREÇOS:**

Não há incidência de taxas ou cobrança de valores.

### **MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO:**

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

**Acesse nossa ouvidoria:**

<https://saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/ouvidoria/inicio>.

## O QUE É O SERVIÇO?

O Departamento visa promover e incentivar atividades nos pontos turísticos da cidade, além de realizar eventos culturais de interesse social e proporcionar opções de lazer para a população.

## REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

O acesso ao serviço pode ser realizado por meio dos canais de comunicação listados abaixo, sendo exigido apenas a apresentação de documento de identificação para a realização do protocolo.

## SERVIÇOS OFERECIDOS:

- Atendimento à população e a turistas em caso de sugestões, solicitações e informações.

## PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO:

**Protocolo** – Solicitação formal junto à Prefeitura Municipal.

**Produção Interna** – Análise e processamento da demanda pelos setores responsáveis.

**Disponibilização** – Conclusão do serviço e entrega ao solicitante.

## CANAIS DE COMUNICAÇÃO:

**Endereço:** Praça Magino Diniz Junqueira, 30 – Centro.

**Horário de funcionamento:** das 12h às 16h30.

**Telefone:** (16) 3728-6119.

**E-mail:** [turismo@saojoaquimdabarra.sp.gov.br](mailto:turismo@saojoaquimdabarra.sp.gov.br)

## FORMAS DE PRESTAÇÃO:

O serviço pode ser solicitado através de contato telefônico, e-mail ou presencial no Departamento.

**Presencialmente:** No Departamento Municipal de Turismo – Praça Magino Diniz Junqueira, 30 – Centro.

**On-line:** Através do protocolo eletrônico disponível nos canais oficiais da Prefeitura.

<https://www.saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/sic/inicio>.

## TAXAS E PREÇOS:

Não há incidência de taxas ou cobrança de valores.

## **MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO:**

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

**Acesse nossa ouvidoria:**

<https://saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/ouvidoria/inicio>.

## O QUE É O SERVIÇO?

O Setor de Expediente e Secretaria é responsável pelo atendimento administrativo ao público, recebendo, registrando e encaminhando solicitações de cidadãos, empresas e entidades aos departamentos competentes. Também realiza a organização de processos administrativos, a elaboração de ofícios e o encaminhamento para publicação de leis, decretos, portarias e demais atos oficiais do Poder Executivo Municipal.

## REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

O acesso ao serviço pode ser realizado por meio dos canais de comunicação listados abaixo, sendo exigido apenas a apresentação de documento de identificação para a realização do protocolo.

Elaborado em conformidade com o artigo 7º da Lei Federal nº 13.469/2017.1 e o artigo 19 da Lei Municipal nº 1.375/2023, que dispõem sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

A Carta de Serviços tem como objetivo informar aos cidadãos sobre os serviços prestados, as formas de acesso, os compromissos de atendimento e os canais de comunicação disponíveis, promovendo a transparência e o fortalecimento da relação entre a administração pública e a comunidade.

**Cabe destacar que o Departamento de Expediente e Secretaria atua de forma física e funcionalmente separada, com suas subdivisões localizadas em salas distintas e desempenhando atribuições, específicas, que serão apresentadas e detalhadas a seguir.**

## SERVIÇOS OFERECIDOS:

### Dos Serviços Prestados pelo Expediente aos Usuários do Serviço Público

#### **Retirada de 2ª Via de débitos de IPTU e de Água e Esgoto:**

- O Departamento de Expediente é responsável por fornecer ao contribuinte a 2ª via, sem custo adicional, dos débitos de IPTU e de Água e Esgoto, estejam eles em atraso ou não.

#### **Protocolos:**

- O setor também é responsável pelo recebimento e registro de requerimentos apresentados por cidadãos, empresas e entidades junto à Prefeitura, destinados aos setores de Tributação, Infraestrutura e Secretaria.
- Para o Departamento de Tributação, são destinados todos os protocolos referentes a Certidão e Cancelamento de Nota.
- Para o Departamento de Infraestrutura, são enviados os protocolos referentes a Projeto de Construção, Habite-se e Desdobro.
- Para o Departamento de Secretaria, são destinados requerimentos com as mais diversas finalidades, como pedidos de restituição, prescrição de dívidas, alvarás de funcionamento, abertura de inscrição municipal e outras solicitações endereçadas ao Prefeito, para a atuação de processos administrativos.

### **Guias de Recolhimentos:**

- Também faz parte das funções do Setor de Expediente o registro e fornecimento de guias para pagamento referentes a pedidos de Certidões, Habite-se, Projetos de Construção, Aluguéis (como o Auditório Arthur Parada), Cemitério, Laudêmio e Plano Santa Casa.

### **Requisitos, Documentos, Formas e Informações para acessar o serviço:**

- Para que o requerimento seja aceito, ele deve estar devidamente assinado de forma legível e conter os dados do requerente (nome completo e documento de identificação), endereço residencial ou eletrônico para correspondência ou resposta, além de uma cópia do documento de identificação.
- O usuário pode apresentar o requerimento solicitando o serviço pelo e-mail [expediente@saojoaquimdabarra.sp.gov.br](mailto:expediente@saojoaquimdabarra.sp.gov.br) ou presencialmente no Setor de Expediente, de segunda a sexta-feira, das 12h às 16h30, no Paço Municipal, localizado na Praça Prof. Ivo Vannuchi.
- Para pedidos referentes à Restituição ou Compensação, deve ser anexado, além do requerimento e da cópia do documento pessoal do requerente, o comprovante de pagamento, a matrícula atualizada do imóvel e outro documento que comprove o vínculo e a titularidade do requerente com o imóvel.
- Para os pedidos referentes à Isenção de ITBI ou à Prescrição de dívida, deve ser anexado, além do requerimento e da cópia do documento pessoal do requerente, a cópia do contrato de financiamento imobiliário (no caso da isenção) ou a matrícula atualizada do imóvel, ou outro documento que comprove o vínculo e a titularidade do requerente com o imóvel.
- Para Aprovação de Projeto, são necessários: um requerimento; cópia da matrícula, escritura ou contrato do terreno; ART ou RRT do profissional responsável (original e paga); declaração da madeira; 3 memoriais descritivos; e 3 croquis do projeto. Para projetos comerciais, também são exigidos 3 memoriais de atividade.
- Para a retirada da guia de pagamento dos serviços relacionados ao Cemitério, deve ser apresentada a guia de recolhimento fornecida pelo cemitério. Já para a guia de pagamento do aluguel do Auditório Arthur Parada, é necessário apresentar a Ficha de Inscrição contendo os dados do solicitante, valor, data e horário do aluguel.

Para a retirada da guia de pagamento do Plano Santa Casa, o usuário deve comparecer ao Paço Municipal, no Departamento Pessoal, para informar o mês e o valor a ser pago, e, em seguida, apresentar essas informações ao Departamento de Expediente para o fornecimento do boleto.

### **Etapas para processamento do serviço:**

- Após o protocolo, é fornecido ao solicitante um número de protocolo, por meio do qual é possível localizar e acompanhar o andamento do processo administrativo correspondente pelo telefone (16) 3810-9030, pelo e-mail [expediente@saojoaquimdabarra.sp.gov.br](mailto:expediente@saojoaquimdabarra.sp.gov.br) ou presencialmente. Os pedidos protocolados são encaminhados à secretaria em até 24 horas após o recebimento.
- Os pedidos relacionados à Certidão ou ao Projeto de Construção são encaminhados aos departamentos correspondentes após o pagamento da taxa referente a cada solicitação, que deve ser retirada no Setor de Expediente no momento do protocolo.

## **Dos Serviços Prestados pela Secretaria aos Usuários do Serviço Público**

## **Processos Administrativos:**

- O Departamento de Expediente e Secretaria é responsável pelo recebimento, autuação e registro de requerimentos e protocolos apresentados por cidadãos, empresas e entidades junto à Prefeitura, bem como pela elaboração e envio de ofícios em resposta a tais requerimentos (via e-mail ou Correios). Os requerimentos podem abranger diversas finalidades, sendo encaminhados ao Prefeito quando necessário. Os protocolos recebidos pelo Expediente são enviados à Secretaria para autuação e tramitação nos diversos setores da Prefeitura, conforme o teor e o assunto de cada processo administrativo.
- Para que o requerimento seja aceito, ele deve estar devidamente assinado de forma legível, conter os dados do requerente (nome completo e documento de identificação) e indicar um endereço residencial ou eletrônico para correspondência ou resposta. Através do número de protocolo é possível localizar e acompanhar o andamento do processo administrativo correspondente.
- Os protocolos são autuados como processos administrativos encaminhados ao Gabinete do Prefeito para ciência e posteriormente, direcionados aos setores competentes para análise e adoção das providências cabíveis. Durante todo esse trâmite, a Secretaria acompanha e registra a movimentação de cada processo, garantindo o controle e a rastreabilidade das demandas.
- A previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços depende diretamente dos departamentos responsáveis pelas tratativas de cada requerimento, uma vez que o tempo de análise varia conforme a natureza do assunto. Entretanto, no âmbito do Setor de Expediente e, Secretaria, tanto a tramitação interna quanto o envio de respostas e correspondências são realizados de maneira instantânea, em menos de 24 horas após o recebimento.
- Os atendimentos realizados pelos canais de comunicação, e-mail, telefone ou atendimento presencial, também são prestados sem lista de espera e seguem o mesmo prazo médio de resposta, no momento da consulta ou em até 24 horas úteis.

A consulta de processo administrativo é permitida exclusivamente ao requerente ou ao seu procurador legalmente constituído, mediante apresentação de documento de identificação ou procuração. Essa restrição tem como objetivo proteger o sigilo e as informações pessoais constantes dos processos administrativos.

Para obter informações sobre o andamento de processos e demais esclarecimentos, os usuários podem entrar em contato com Departamentos de Expediente e secretaria por meio do [secretaria@saojoaquimdaburra.sp.gov.br](mailto:secretaria@saojoaquimdaburra.sp.gov.br) pelo telefone (16) 3810-9003 ou presencialmente no Paço Municipal, localizado na Praça Prof. Ivo Vannuchi no horário de atendimento ao público, que é de segunda a sexta-feira, das 12h às 16h30.

## **Das edições e publicações de Leis, Decretos e Portarias:**

- O setor também é responsável pela edição e publicação de leis, decretos, portarias e demais atos oficiais do Poder Executivo Municipal, que são encaminhados para publicação no Diário Oficial Eletrônico Municipal assegurando a publicidade e a validade dos atos administrativos municipais através links:  
<https://www.imprensaoficialmunicipal.com.br/saojoaquimdabarra> e  
<https://www.saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/legislacas/consulta>.
- O Departamento de Expediente e Secretaria compromete-se a garantir tratamento cortês, respeitoso e igualitário a todos os usuários; protocolar imediatamente os requerimentos apresentados com documentação completa e fornecer número de protocolo para acompanhamento; preservar o sigilo e a integridade das informações constantes nos processos; e manter atualizados os registros de tramitação e de publicações oficiais.

## SERVIÇOS OFERECIDOS:

### Serviços prestados pelo Expediente:

- Retirada de 2ª Via de débitos de IPTU e de Água e Esgoto.
- Protocolos: recebimento e registro de requerimentos para os Departamentos de Tributação, Infraestrutura e Secretaria.
- Guias de recolhimento.
- Restituição ou Compensação.
- Isenção de ITBI ou Prescrição de dívida.
- Aprovação de Projeto.
- Guias para pagamento: aluguel do Auditório Arthur Parada, serviços relacionados ao Cemitério e pagamentos do Plano Santa Casa.

### Serviços prestados pela Secretaria:

- Processos administrativos: recebimento, autuação e registro de requerimentos e protocolos apresentados por cidadãos, empresas e entidades, bem como a elaboração e o envio de ofícios em resposta a tais solicitações (via e-mail ou Correios).
- Edição e publicação de leis, decretos, portarias e demais atos do Poder Executivo Municipal, que são encaminhados para publicação no Diário Oficial Eletrônico Municipal.

## PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO:

**Protocolo** – Solicitação formal junto à Prefeitura Municipal.

**Produção Interna** – Análise e processamento da demanda pelos setores responsáveis.

**Disponibilização** – Conclusão do serviço e entrega ao solicitante.

## CANAIS DE COMUNICAÇÃO:

**Endereço:** Praça Professor Ivo Vannuchi, S/N - Vila Bela Vista (Prefeitura Municipal).

**Horário de funcionamento:** das 12h às 16h30.

**Telefone Expediente:** (16) 3810-9030

**Telefone Secretaria:** (16) 3810-9003

**E-mail Expediente:** [expediente@saojoaquimdabarra.sp.gov.br](mailto:expediente@saojoaquimdabarra.sp.gov.br)

**E-mail Secretaria:** [secretaria@saojoaquimdabarra.sp.gov.br](mailto:secretaria@saojoaquimdabarra.sp.gov.br)

## FORMAS DE PRESTAÇÃO:

O serviço pode ser solicitado através de contato telefônico, e-mail ou presencial nos Departamentos.

**Presencialmente:** Praça Professor Ivo Vannuchi, S/N - Vila Bela Vista (Prefeitura Municipal).

**On-line:** Através do protocolo eletrônico disponível nos canais oficiais da Prefeitura.

<https://www.saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/sic/inicio>.

## TAXAS E PREÇOS:

Não há incidência de taxas ou cobrança de valores.

## **MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO:**

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

**Acesse nossa ouvidoria:**

<https://saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/ouvidoria/inicio>.

## O QUE É O SERVIÇO?

A Controladoria Interna Municipal é o órgão de assessoramento técnico-administrativo do Poder Executivo, responsável por coordenar, orientar e avaliar as atividades de controle interno, assegurando a legalidade, a eficiência e a transparência da gestão pública.

## REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

O acesso ao serviço pode ser realizado por meio dos canais de comunicação listados abaixo, sendo exigido apenas a apresentação de documento de identificação para a realização do protocolo.

## SERVIÇOS OFERECIDOS:

A controladoria interna não realiza atendimento direto ao público externo. Seus serviços são voltados às unidades e servidores da administração Municipal e compreendem:

- Emissão de pareceres, informações técnicas e recomendação sobre processos administrativos.
- Análise e acompanhamento de prestação de contas de adiantamento de parceria com o Terceiro Setor.
- Avaliação de execução orçamentária, financeira e patrimonial.
- Acompanhamento das publicações dos relatórios e instrumentos de transparência (RREO, RGF, LRF, LAI).
- Expedição de alertas e relatórios preventivos de auditoria.
- Orientação técnica aos setores quanto à conformidade de atos e procedimentos.
- Apoio técnico ao Prefeito e aos órgãos municipais quanto à melhoria dos controles administrativos e da governança.
- Apoio ao controle externo.

## PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO:

**Protocolo** – Solicitação formal junto à Prefeitura Municipal.

**Produção Interna** – Análise e processamento da demanda pelos setores responsáveis.

**Disponibilização** – Conclusão do serviço e entrega ao solicitante.

## CANAIS DE COMUNICAÇÃO:

**Endereço:** Praça Professor Ivo Vannuchi, S/N - Vila Bela Vista (Prefeitura Municipal).

**Horário de funcionamento:** das 7h às 17h.

**Telefone Expediente:** (16) 3810-9044.

**E-mail:** [controleinterno@saojoaquimdabarra.sp.gov.br](mailto:controleinterno@saojoaquimdabarra.sp.gov.br)

## **FORMAS DE PRESTAÇÃO:**

O serviço pode ser solicitado através do Portal da Transparência.

**Presencialmente:** não realiza atendimento ao público externo.

**On-line:** Através do protocolo eletrônico disponível nos canais oficiais da Prefeitura.

<https://www.saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/sic/inicio>.

## **TAXAS E PREÇOS:**

Não há incidência de taxas ou cobrança de valores.

## **MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO:**

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

**Acesse nossa ouvidoria:**

<https://saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/ouvidoria/inicio>.

## O QUE É O SERVIÇO?

A Ouvidoria Municipal é um canal oficial para que os cidadãos apresentem sugestões, elogios, reclamações, denúncias e solicitações sobre os serviços públicos municipais. Atua como um meio de comunicação entre a população e a Administração Municipal, contribuindo para a solução de problemas e para o fortalecimento da transparência, por meio de canais como telefone, atendimento on-line e presencial, com prazos de resposta definidos.

## REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

O acesso ao serviço pode ser realizado por meio dos canais de comunicação listados abaixo, sendo exigido apenas a apresentação de documento de identificação para a realização do protocolo.

## SERVIÇOS OFERECIDOS:

### O Serviço E-SIC.

- O atendimento pode ser realizado pelo site [www.saojoaquimdabarra.sp.gov.br](http://www.saojoaquimdabarra.sp.gov.br), presencialmente ou por telefone.
- O prazo de resposta é de até 20 dias úteis, prorrogável por igual período.
- Nos casos mais urgentes, é solicitada ao departamento responsável maior agilidade nas providências.

### A Ouvidoria presta atendimento para o registro de denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões.

- O atendimento pode ser realizado pelo site [www.saojoaquimdabarra.sp.gov.br](http://www.saojoaquimdabarra.sp.gov.br), presencialmente ou por telefone.
- O prazo de resposta é de até 20 dias úteis, prorrogável por igual período.
- Nos casos mais urgentes, é solicitada ao departamento responsável maior agilidade nas providências.
- A comunicação com os usuários ocorre por meio do e-mail cadastrado ou pela consulta utilizando o número de protocolo registrado.

## PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO:

**Protocolo** – Solicitação formal junto à Prefeitura Municipal.

**Produção Interna** – Análise e processamento da demanda pelos setores responsáveis.

**Disponibilização** – Conclusão do serviço e entrega ao solicitante.

## CANAIS DE COMUNICAÇÃO:

**Endereço:** Praça Professor Ivo Vannuchi, S/N - Vila Bela Vista (Prefeitura Municipal).

**Horário de funcionamento:** das 12h às 16h30.

**Telefone:** 0800 941 0390.

**E-mail:** [ouvidoria@saojoaquimdabarra.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@saojoaquimdabarra.sp.gov.br)

## **FORMAS DE PRESTAÇÃO:**

O serviço pode ser solicitado através de contato telefônico, e-mail ou presencial no Departamento.

**Presencialmente:** Praça Professor Ivo Vannuchi, S/N - Vila Bela Vista (Prefeitura Municipal).

**On-line:** Através do protocolo eletrônico disponível nos canais oficiais da Prefeitura.

<https://www.saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/sic/inicio>.

## **TAXAS E PREÇOS:**

Não há incidência de taxas ou cobrança de valores.

## **MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO:**

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

**Acesse nossa ouvidoria:**

<https://saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/ouvidoria/inicio>.

## O QUE É O SERVIÇO?

O Departamento de Contabilidade é responsável por registrar, controlar e demonstrar a aplicação dos recursos públicos, gerenciando as finanças, o orçamento, o patrimônio e o cumprimento das normas fiscais. Atua sob a ótica da Contabilidade Pública, sendo essencial para a transparência e a boa gestão dos recursos municipais, além de emitir balancetes e balanços destinados aos órgãos de controle.

## REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

O acesso ao serviço pode ser realizado por meio dos canais de comunicação listados abaixo, sendo exigido apenas a apresentação de documento de identificação para a realização do protocolo.

## SERVIÇOS OFERECIDOS:

- Elaborar balanços e outros demonstrativos contábeis, apresentando os resultados totais e parciais da situação patrimonial, orçamentária, econômica e financeira da Prefeitura de São Joaquim da Barra.
- Elaboração, consolidação e finalização dos projetos do planejamento orçamentário (PPA, LDO e LOA), bem como de suas alterações durante a execução orçamentária.
- Empenhar, liquidar e conferir documentos para pagamento de fornecedores.
- Transmitir dados ao Tribunal de Contas do Estado (TCE) e ao Siconfi.
- Prestar esclarecimentos contábeis junto aos órgãos reguladores e fiscalizadores.
- Prestar contas de convênios nos sistemas SisRTS e Siconv.
- Orientar os fornecedores contratados pela Prefeitura sobre a retenção de impostos nas notas fiscais.
- Emitir informações em processos dentro de sua área de atuação.
- Elaborar respostas às manifestações da Ouvidoria.

## PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO:

**Protocolo** – Solicitação formal junto à Prefeitura Municipal.

**Produção Interna** – Análise e processamento da demanda pelos setores responsáveis.

**Disponibilização** – Conclusão do serviço e entrega ao solicitante.

## CANAIS DE COMUNICAÇÃO:

**Endereço:** Praça Professor Ivo Vannuchi, S/N - Vila Bela Vista (Prefeitura Municipal)

**Horário de funcionamento:** das 12h às 16h30.

**Telefone:** (16) 3810-9018.

**E-mail:** [contabilidade@saojoaquimdabarra.sp.gov.br](mailto:contabilidade@saojoaquimdabarra.sp.gov.br)

**Sites:** <https://www.saojoaquimdabarra.sp.gov.br>

<http://gam.saojoaquimdabarra.sp.gov.br:8079/Transparencia/>

## **FORMAS DE PRESTAÇÃO:**

O serviço pode ser solicitado através de contato telefônico, e-mail ou presencial no Departamento.

**Presencialmente:** No Departamento Municipal de Contabilidade – Praça Professor Ivo Vannuchi, S/N - Vila Bela Vista (Prefeitura Municipal).

**On-line:** Através do protocolo eletrônico disponível nos canais oficiais da Prefeitura.

<https://www.saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/sic/inicio>.

## **TAXAS E PREÇOS:**

Não há incidência de taxas ou cobrança de valores.

## **MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO:**

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

**Acesse nossa ouvidoria:**

<https://saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/ouvidoria/inicio>.

## O QUE É O SERVIÇO?

O Departamento Municipal de Compras é responsável por adquirir bens, materiais e serviços necessários ao funcionamento do Município, garantindo que as aquisições sejam realizadas de forma ética, transparente e eficiente, com o melhor custo-benefício. Atua por meio de processos como pregões eletrônicos, cotações e licitações, atendendo às requisições dos departamentos municipais e realizando o controle de estoque.

## REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

O acesso ao serviço pode ser realizado por meio dos canais de comunicação listados abaixo, sendo exigido apenas a apresentação de documento de identificação para a realização do protocolo.

## SERVIÇOS OFERECIDOS:

- Realização de cotações de produtos e serviços, a partir das solicitações técnicas das unidades administrativas.
- Recebimento de informações sobre empresas fornecedoras de produtos ou prestadoras de serviços para a realização de cotações futuras.

## Atendimento a fornecedores que já fornecem produtos e serviços para a Prefeitura, da seguinte forma:

- **Diretamente aos que prestam serviços para a Administração Municipal (Paço Municipal)**, de maneira geral, realizando o atestado de recebimento dos produtos ou serviços, além de receber, analisar e aprovar a documentação pertinente.
- **Quanto aos serviços prestados para os demais departamentos**, realiza-se apenas a análise e a aprovação da documentação, após o recebimento dos produtos ou serviços pelo departamento competente, que atestará a nota fiscal e a encaminhará ao Departamento de Compras.

## PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO:

**Protocolo** – Solicitação formal junto à Prefeitura Municipal.

**Produção Interna** – Análise e processamento da demanda pelos setores responsáveis.

**Disponibilização** – Conclusão do serviço e entrega ao solicitante.

## CANAIS DE COMUNICAÇÃO:

**Endereço:** Praça Professor Ivo Vannuchi, S/N - Vila Bela Vista (Prefeitura Municipal)

**Horário de funcionamento:** das 12h às 16h30.

**Telefone:** (16) 3810-9005 | 3810-9012 | 3810-9040.

**E-mail:** [compras@saojoaquimdabarra.sp.gov.br](mailto:compras@saojoaquimdabarra.sp.gov.br)

## **FORMAS DE PRESTAÇÃO:**

O serviço pode ser solicitado através de contato telefônico, e-mail ou presencial no Departamento.

**Presencialmente:** No Departamento Municipal de Compras – Praça Professor Ivo Vannuchi, S/N - Vila Bela Vista (Prefeitura Municipal).

**On-line:** Através do protocolo eletrônico disponível nos canais oficiais da Prefeitura.

<https://www.saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/sic/inicio>.

## **TAXAS E PREÇOS:**

Não há incidência de taxas ou cobrança de valores.

## **MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO:**

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

**Acesse nossa ouvidoria:**

<https://saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/ouvidoria/inicio>.

## O QUE É O SERVIÇO?

O Departamento de Licitação é responsável por organizar e executar os processos de aquisição de produtos e contratação de serviços e obras necessários ao funcionamento da Administração Municipal e ao atendimento da população, garantindo transparência, economicidade e eficiência.

## REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

O acesso ao serviço pode ser realizado por meio dos canais de comunicação listados abaixo, sendo exigido apenas a apresentação de documento de identificação para a realização do protocolo.

## SERVIÇOS OFERECIDOS:

- Formulação, conferência e adequação dos editais de licitação.
- Condução de procedimentos nas modalidades: Concorrência Eletrônica, Pregão Eletrônico, Inexigibilidade, Dispensa em caráter emergencial e Chamamento Público, entre outras aplicáveis.
- Publicação de editais, avisos, atas, adjudicações, homologações e demais atos oficiais.
- Realização de sessões públicas eletrônicas por meio de sistema eletrônico de licitações (BLL: <https://bll.org.br/>).
- Recebimento, análise e julgamento dos documentos de habilitação.
- Elaboração de respostas a impugnações, recursos administrativos e pedidos de esclarecimentos.
- Confecção de ajustes, minutas e adequações exigidas durante o processo.
- Confecção de aditamentos e apostilamentos.
- Alimentação e atualização obrigatória dos sistemas PNCP e AUDESP (licitações e ajustes).
- Suporte técnico às unidades administrativas na fase interna do processo licitatório.

## PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO:

**Protocolo** – Solicitação formal junto à Prefeitura Municipal.

**Produção Interna** – Análise e processamento da demanda pelos setores responsáveis.

**Disponibilização** – Conclusão do serviço e entrega ao solicitante.

## CANAIS DE COMUNICAÇÃO:

**Endereço:** Rua Voluntário Geraldo, 2243 – Vila Bela Vista.

**Horário de funcionamento:** das 7h30 às 17h.

**Telefone:** (16) 3728-2427.

**E-mail:** [cml@saojoaquimdabarra.sp.gov.br](mailto:cml@saojoaquimdabarra.sp.gov.br)

[licitacao@saojoaquimdabarra.sp.gov.br](mailto:licitacao@saojoaquimdabarra.sp.gov.br)

[eletronico@saojoaquimdabarra.sp.gov.br](mailto:eletronico@saojoaquimdabarra.sp.gov.br)

**Sites:** <https://bll.org.br/>  
[www.saojoaquimdabarra.com.br/](http://www.saojoaquimdabarra.com.br/)

## **FORMAS DE PRESTAÇÃO:**

O serviço pode ser solicitado através de contato telefônico, e-mail ou presencial no Departamento.

**Presencialmente:** No Departamento Municipal de Licitação – Rua Voluntário Geraldo, 2243 – Vila Bela Vista.

**On-line:** Através do protocolo eletrônico disponível nos canais oficiais da Prefeitura.  
<https://www.saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/sic/inicio>.

## **TAXAS E PREÇOS:**

Não há incidência de taxas ou cobrança de valores.

## **MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO:**

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

**Acesse nossa ouvidoria:**

<https://saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/ouvidoria/inicio>.

## O QUE É O SERVIÇO?

O Departamento de Trânsito é responsável pela fluidez, sinalização e fiscalização do trânsito. Desse modo, garante a segurança de pedestres, motociclistas e motoristas da cidade.

## REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

O acesso ao serviço pode ser realizado por meio dos canais de comunicação listados abaixo, sendo exigido apenas a apresentação de documento de identificação para a realização do protocolo.

## SERVIÇOS OFERECIDOS:

- Sinalização viária de trânsito vertical (placas);
- Sinalização viária de trânsito horizontal (pintura de solo, faixa de pedestre, PARE, lombadas, etc.);
- Sinalização de logradouros públicos (placas aéreas);
- Manutenção dos semáforos;
- Processamento de multas de trânsito de competência municipal;
- Emissão de Notificações da Autuação;
- Emissão de Notificações da Penalidade de multa;
- Indicação de condutor infrator;
- Protocolo de Recursos contra infração à legislação de trânsito em:
  - Defesa da autuação
  - 1ª instância
  - 2ª instância
- Atualização de valor de Notificação de Penalidade de multa vencida;
- Consulta de débitos de multas de competência municipal;
- Processamento dos arquivos de bloqueio, desbloqueio, pagamento, pontuação, etc;
- Emissão de Credencial de Estacionamento Vaga Especial de Idoso;
- Emissão de Credencial de Estacionamento Vaga Especial de Pessoas com Deficiência;
- Atendimento presencial e telefônico quanto à dúvidas ou reclamações sobre multas de trânsito, recursos, indicação de condutor, etc.

**Referente à Área Azul:** prestação de informações, entrega dos cartões nos pontos de venda no comércio.

## PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO:

**Protocolo** – Solicitação formal junto à Prefeitura Municipal.

**Produção Interna** – Análise e processamento da demanda pelos setores responsáveis.

**Disponibilização** – Conclusão do serviço e entrega ao solicitante.

## CANAIS DE COMUNICAÇÃO:

**Endereço:** Rua: São Benedito, 693 – Centro.

**Horário de funcionamento:** das 7h30 às 17h.  
**Telefone:** (16) 3818-3099.  
**E-mail:** [demutran@saojoaquimdabarra.sp.gov.br](mailto:demutran@saojoaquimdabarra.sp.gov.br)

**Sites:** [www.saojoaquimdabarra.com.br/](http://www.saojoaquimdabarra.com.br/)

## **FORMAS DE PRESTAÇÃO:**

O serviço pode ser solicitado através de contato telefônico, e-mail ou presencial no Departamento.

**Presencialmente:** No Departamento Municipal de Licitação – Rua Voluntário Geraldo, 2243 – Vila Bela Vista.

**On-line:** Através do protocolo eletrônico disponível nos canais oficiais da Prefeitura.  
<https://www.saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/sic/inicio>.

## **TAXAS E PREÇOS:**

Não há incidência de taxas ou cobrança de valores.

## **MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO:**

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

**Acesse nossa ouvidoria:**

<https://saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/ouvidoria/inicio>.

## O QUE É O SERVIÇO?

O Departamento Municipal de Saúde é responsável por planejar, desenvolver e executar a política pública de saúde do Município, garantindo o funcionamento das unidades de saúde, o atendimento médico e odontológico à população, além da prevenção de doenças e da realização de campanhas de vacinação.

## REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

O acesso ao serviço pode ser realizado por meio dos canais de comunicação listados abaixo, sendo exigido apenas a apresentação de documento de identificação para a realização do protocolo.

### Serviços de Saúde em São Joaquim da Barra, localizações:

#### **Diretoria Municipal de Saúde:**

Rua Pernambuco, 07 – Centro. Telefone: (16) 3728-6173.

#### **Atenção Básica – Coordenação das Unidades Básicas de Saúde:**

Rua Pernambuco, 07 – Centro. Telefone: (16) 3728-6173.

#### **UBS – ESF Dr. José Otacílio Quaresemin (João Mattaraia):**

Rua Genoveva Bonato Scareli, 111 – João Mattaraia. Telefone: (16) 9811-1893.

#### **UBS – ESF Dr. José Ribeiro Fortes (Centro):**

Rua Rio Grande do Sul, 19 – Centro. Telefone: (16) 9818-0922.

#### **UBS – ESF Dr. Amélio Joaquim de Oliveira (Lapa):**

Rua Antônio Stupello, 557 – Lapa. Telefone: (16) 9818-4266.

#### **UBS – ESF Irmã Terezinha Gema Dalmolin (Júlio de Lollo):**

Rua Cannã Dipe, 202 – Júlio de Loll. Telefone: (16) 3811-8246.

#### **UBS – ESF Maciel Francisco Garcia (Jardim Paulista):**

Rua Sergipe, 3470 – Jardim Paulista. Telefone: (16) 3818-2357.

#### **UBS – ESF Osvaldo Dal Pino (Baixada):**

Rua Piauí, S/N – Baixada. Telefone: (16) 3811-0017.

#### **UBS – ESF Padre Lino Zangarelle Cerenzia (Santa Lúcia):**

Rua Armando Colombini, 150 – Santa Lúcia. Telefone: (16) 3818-0703.

#### **UBS – ESF Rosinha Basso (Jardim Paraíso “SANBRA”):**

Rua Clotilde Torres Penedo, 142 – Jardim Paraíso. Telefone: (16) 3818-3439.

#### **UBS – ESF Vereador Aparecido Ferreira Borges (João Paulo II):**

Rua Eduardo Grellet Dipe, 100 – João Paulo II. Telefone: (16) 3811-7784.

#### **UBS – ESF Vila Deienno (Vila Deienno):**

Rua Alfredo Nogueira, 501 – Vila Deienno. Telefone: (16) 3811-8562.

**Ambulatório Municipal de Especialidades Médicas:**

Rua Rio Grande do Sul, 19 – Centro. Telefone: (16) 3728-3478.

**UPA 24h – Dr. Dante Chavaglia:**

Avenida Orestes Quércia, 1351 – Centro. Telefone: (16) 3818-2481.

**SAMU 192:**

Avenida Orestes Quércia, 1351 – Centro. Telefone: 192.

**Programa “Melhor em Casa”:**

Rua Pernambuco, 07 – Centro. Telefone: (16) 3728-6202.

**Farmácia Municipal “João Luís de Lima”:**

Rua Pernambuco, 07 – Centro. Telefone: (16) 3728-6173.

**Central de Regulação de Vagas:**

Rua Pernambuco, 07 – Centro. Telefone: (16) 3728-6173.

**Tratamento Fora de Domicílio (Transporte da Saúde):**

Rua Pernambuco, 07 – Centro. Telefone: (16) 3728-6173.

**Centro de Prevenção – Dr. Jorge de Lollo:**

Rua Quinze de Novembro, 752 – Centro. Telefone: (16) 3728-3882.

**Clínica Odontológica Municipal – Dr. Aniz João:**

Avenida Orestes Quércia, 1300 – Centro. Telefone: (16) 3818-2353.

**(CAPS I) Centro de Atenção Psicossocial – Prof. Alexandre Dezem:**

Rua Espírito Santo, 470 – Baixada. Telefone: (16) 3811-0476.

**Canil e Clínica Veterinária – Edna Carmem Marquezini:**

Avenida Ceagesp (Contato por meio da Vigilância em Saúde).

**Vigilância em Saúde:**

Rua Minas Gerais, 2020 – Centro. Telefone: (16) 3728-5319.

**SERVIÇOS OFERECIDOS:**

**Atenção Básica:**

- Consultas médicas e multiprofissionais de clínica geral: pediatria, ginecologia, odontologia, nutrição, psicologia e fonoaudiologia.
- Procedimentos de enfermagem em geral.
- Consultas de pré-natal e puerperais.
- Visitas domiciliares realizadas pelos Agentes Comunitários de Saúde.
- Inserção e retirada de DIU.
- Atendimentos de Urgência e de Atenção Básica.

**Informações necessárias para acessar o serviço (documentos e requisitos):**

- **Requisitos:** residir no município ou na área de abrangência delimitada para cada Unidade Básica de Saúde.

- **Documentos Necessários:** documentos pessoais (RG, CPF, Cartão SUS, Certidão de Nascimento, Comprovante de Residência) e Cartão da Família, quando cadastrado anteriormente.
- O acesso ao serviço ocorre por meio da procura na própria Unidade Básica de Saúde, e através do cadastramento dos residentes realizado por meio de visita domiciliar do Agente Comunitário de Saúde.

#### **Principais etapas para processamento do serviço:**

- Procurar as Unidades Básicas de Saúde ou ser cadastrado na própria residência por meio do Agente Comunitário de Saúde.
- Agendamento de consultas, busca pelo atendimento de enfermagem ou atendimento de urgência, em caso necessário.
- Comparecer às Unidades Básicas de Saúde nas datas e horários agendados ou, caso apresente algum sinal ou sintoma que caracterize necessidade de atendimento imediato, durante o horário de funcionamento, das 07h às 17h.
- Execução dos serviços necessários ou encaminhamentos para outros níveis de atenção.

#### **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:**

- Consultas de rotina 3 a 7 dias de espera em média.
- Consultas de urgência na Atenção Básica: imediato.
- Realização de exames laboratoriais: no dia seguinte ao agendamento.
- Procedimento de enfermagem: momento da procura.

#### **Forma de prestação de serviço:**

De acordo com a necessidade do usuário.

#### **Prioridades de atendimento:**

- Casos de urgência e emergência.
- Crianças com febre alta (acima de 39 °C).
- Gestantes.
- Idosos.
- Pessoas com deficiência.

#### **Previsão de tempo de espera para atendimento:**

De 30 a 60 minutos.

#### **Mecanismos de comunicação com o usuário:**

Atendimento Presencial na Unidade Básica de Saúde, via telefone, site da prefeitura municipal e redes sociais oficiais.

#### **Formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço:**

- Caixa de sugestão e reclamações existentes nas unidades.
- Informações e atendimento presencial, tanto nas unidades como no Departamento Municipal de Saúde.
- Atendimento presencial nos setores específicos conforme necessidade.
- Através do(a) enfermeiro(a) responsável pela Unidade Básica de Saúde.
- Através da Coordenadora das Unidades Básicas de Saúde.
- Através do Diretor do Departamento Municipal de Saúde.
- Na Ouvidoria, através do site da Prefeitura Municipal.

#### **Locais e formas de consultas, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço:**

Atendimento presencial na Unidade Básica de Saúde e via telefone.

### **Ambulatório Municipal de Especialidades Médicas:**

- Serviços Médicos de Urologia.
- Serviços Médicos de Oftalmologia.
- Serviços Médicos de Otorrinolaringologia.
- Serviços Médicos de Cirurgia Vascular.
- Serviços Médicos de Clínica Geral.
- Serviços Médicos de Ortopedia.
- Serviços Médicos de Cardiologia.
- Serviços Médicos de Psiquiatria.
- Serviços de Enfermagem para realização de Eletrocardiograma.
- Serviços de Enfermagem para realização de Eletroencefalograma.
- Serviços Multiprofissionais de Terapia Ocupacional.
- Serviços Multiprofissionais de Fonoaudiologia.

### **Informações necessárias para acessar o serviço (documentos e requisitos):**

- Documentos Necessários: documentos pessoais (RG, CPF, Cartão SUS, Certidão de Nascimento, Comprovante de Residência).
- As consultas médicas multiprofissionais e de serviços de enfermagem são marcadas através de guias de encaminhamentos e SADT (Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico), conforme a disponibilidade de vagas, presencialmente, no período das 13h às 17h.
- Em casos mais urgentes, a situação é encaminhada ao profissional responsável pela especialidade que, após análise, verifica a necessidade de encaixe ou o encaminhamento para o serviço de urgência ou para as Unidades Básicas de Saúde até a data da consulta.

### **Principais etapas para processamento do serviço:**

- O paciente procura presencialmente o Atendimento de Especialidades, portando documentos pessoais e a guia de encaminhamento ou SADT, para realização do agendamento. No dia marcado, ao chegar ao local, apresenta documento e cartão do SUS, juntamente com a guia de encaminhamento ou SADT, já contendo data e horário definidos, e os entrega ao(à) funcionário(a) que fica em uma mesa na entrada. Conforme o horário agendado, o paciente é encaminhado para aguardar sua consulta na sala de recepção.
- Todos são organizados conforme o horário de agendamento, portanto não necessita que a pessoa chegue antes do horário.

### **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:**

O prazo máximo para a prestação desses serviços varia de 7 a 90 dias, dependendo da especialidade.

### **Forma de Prestação de serviço:**

De acordo com a acessibilidade do usuário.

### **Prioridade de atendimento:**

- Pessoas com deficiência.
- Idosos.

### **Previsão de Tempo de Espera para o atendimento:**

De 10 a 120 minutos, dependendo a especialidade.

### **Mecanismo de Comunicação com o usuário:**

Atendimento presencial no Ambulatório de Especialidades, via telefone, site da Prefeitura Municipal e redes sociais oficiais.

**Formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço:**

- Informações e atendimento presencial, tanto no ambulatório de especialidades como no Departamento Municipal de Saúde.
- Através do(a) enfermeiro(a) responsável pelo Ambulatório de Especialidade.
- Através do Diretor do Departamento Municipal de Saúde.
- Ouvidoria através do site da Prefeitura Municipal.

**Locais e formas de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço:**

- Atendimento presencial no Ambulatório de Especialidades e via telefone.

**UPA 24 horas – Unidade de Pronto Atendimento – Dr. Dante Chavaglia:**

- A Unidade de Pronto Atendimento (UPA 24h) faz parte da Rede de Atenção às Urgências.
- Seu objetivo é concentrar atendimentos de saúde de complexidade intermediária, compondo uma rede organizada em conjunto com a Atenção Básica, a Atenção Hospitalar, a Atenção Domiciliar e o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192.
- A UPA 24h oferece estrutura simplificada, com raio X, eletrocardiografia, laboratório de exames e leitos de observação. Caso necessário, o paciente pode ser encaminhado para um hospital da rede de saúde para a realização de procedimentos que demandem outros tipos de atendimento.
- A unidade mantém pacientes em observação por até 24 horas, para elucidação diagnóstica ou estabilização clínica, e encaminha aqueles cujas queixas não foram resolvidas, garantindo a continuidade do cuidado por meio de internação em serviços hospitalares de retaguarda, conforme regulação do acesso assistencial.

**Informações necessárias para acessar o serviço (documentos e requisitos):**

Para ser atendido em uma UPA o paciente necessita de CARTÃO SUS e documento de identificação.

**Principais etapas para processamento do serviço:**

- Ao chegar, passará por um atendimento da enfermeira que classificará a problema de saúde através de um "Protocolo de Classificação de Risco", o qual direcionará a gravidade e tempo de espera por atendimento.
- O acolhimento com classificação de risco se mostra como um instrumento reorganizador dos processos de trabalho na tentativa de melhorar e consolidar o Sistema único de Saúde, tornando-se um instrumento de humanização.

**Critérios de Classificação:**

- Apresentação usual da doença;
- Sinais de alerta (choque, palidez cutânea, febre alta, desmaio ou perda da consciência, desorientação, tipo de dor, etc.);
- Situação – queixa principal;
- Pontos importantes na avaliação inicial: sinais vitais, saturação de O<sub>2</sub>, escala de dor, escala de Glasgow, doenças preexistentes, idade e dificuldade de comunicação (uso de drogas, álcool, deficiência intelectual, entre outros).
- A reavaliação constante pode resultar na mudança da classificação.

**Avaliação do Paciente (deverão ser coletados na ficha de atendimento):**

- Queixa principal;
- Início, evolução e tempo de doença;
- Estado físico do paciente;
- Escala de Glasgow;
- Classificação de gravidade;

- Medicações em uso, doenças preexistentes, alergias e vícios,
- Dados vitais: pressão arterial, temperatura, saturação de O<sub>2</sub>, glicemia a critério.

**Observação:** Em crianças, verificar também o peso.

**Veja exemplos de quando você deve procurar a UPA 24h:**

- Febre alta, acima de 39°C;
- Fraturas e cortes com pouco sangramento;
- Infarto e derrame;
- Queda com torção e dor intensa ou suspeita de fratura;
- Cólicas renais;
- Falta de ar intensa;
- Crises convulsivas;
- Dores fortes no peito;
- Vômito constante.

**Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço (conforme classificação de risco):**

- **Vermelha:** atendimento médico imediato.
- **Amarela:** até 60 minutos.
- **Verde:** até 120 minutos.
- **Azul:** até 240 minutos.

**Forma de prestação do serviço:**

De acordo com a necessidade do usuário.

**Mecanismo de comunicação com os usuários:**

Atendimento presencial na UPA 24h e via telefone.

**Formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço:**

- Informações e atendimento presencial, tanto na UPA 24h como no Departamento Municipal de Saúde.
- Através da Coordenadora da UPA 24h / SAMU 192.
- Através do Diretor do Departamento Municipal de Saúde.
- Na Ouvidoria, através do site da Prefeitura Municipal.

**Locais e formas de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço:**

Atendimento presencial na UPA 24h e via telefone.

**SAMU 192 – Serviço de Atendimento Móvel de Urgência:**

- O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) tem como objetivo prestar atendimento rápido às vítimas em situações de urgência ou emergência que possam causar sofrimento, sequelas ou até mesmo levar à morte. São consideradas urgências as situações de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica e psiquiátrica, entre outras.
- O Ministério da Saúde tem concentrado esforços na implementação da Política Nacional de Atenção às Urgências, na qual o SAMU 192 é um componente fundamental. Essa política prioriza os princípios do Sistema Único de Saúde (SUS), com ênfase na construção de redes regionalizadas e hierarquizadas de atenção às urgências, permitindo a organização do atendimento e garantindo a universalidade do acesso, a equidade na alocação de recursos e a integralidade da assistência prestada.
- O SAMU 192 realiza atendimentos em qualquer local, contando com equipes formadas por médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem e condutores socorristas, prestando atendimento em residências, locais de trabalho, vias públicas e outros espaços onde ocorra a situação de urgência.

- Importante: O SAMU 192 é um serviço gratuito que funciona 24 horas, por meio da prestação de orientações e do envio de veículos tripulados por equipe capacitada. O serviço é acessado pelo número 192 e acionado por uma Central de Regulação das Urgências, que funciona no município de Franca (SP).

### **Informações necessárias para acessar o serviço (documentos e requisitos):**

Para ser atendido em uma UPA o paciente necessita de CARTÃO DO SUS e Documento de Identificação.

### **Principais etapas para processamento do serviço:**

- O atendimento do SAMU começa a partir do chamado telefônico no número 192, quando são prestadas orientações sobre as primeiras ações. A ligação é gratuita, para telefones fixo e móvel. Os técnicos do atendimento telefônico que identificam a emergência e coletam as primeiras informações sobre as vítimas e sua localização.
- Em seguida, as chamadas são remetidas ao Médico Regulador, que presta orientações de socorro às vítimas e aciona as ambulâncias quando necessário. As ambulâncias do SAMU 192 são distribuídas estrategicamente, de modo a otimizar o tempo-resposta entre os chamados da população e o encaminhamento aos serviços hospitalares de referência.
- A prioridade é prestar o atendimento à vítima no menor tempo possível conforme a gravidade do caso. As unidades móveis são ambulâncias, conforme a disponibilidade e necessidade de cada situação, sempre no intuito de garantir a maior abrangência possível.

### **Quando Chamar:**

- Na ocorrência de problemas cardiorrespiratórios;
- Intoxicação exógena e envenenamento;
- Queimaduras graves;
- Na ocorrência de maus tratos;
- Trabalhos de parto em que haja risco de morte da mãe ou do feto;
- Em tentativas de suicídio;
- Crises hipertensivas e dores no peito de aparecimento súbito;
- Quando houver acidentes/traumas com vítimas;
- Afogamentos;
- Choque elétrico;
- Acidentes com produtos perigosos;
- Suspeita de Infarto ou AVC (alteração súbita na fala, perda de força em um lado do corpo e desvio da comissura labial são os sintomas mais comuns);
- Agressão por arma de fogo ou arma branca;
- Soterramento, desabamento;
- Crises Convulsivas;
- Transferências inter-hospitalar de doentes graves;
- Outras situações consideradas de urgência ou emergência, com risco de morte, sequela ou sofrimento intenso.

### **Quando NÃO Chamar:**

- Febre prolongada;
- Dores crônicas;
- Vômitos e diarreia;
- Levar pacientes para consulta médica ou para realizar exames;
- Transporte de óbito;
- Dor de dente;
- Transferência sem regulação médica prévia;
- Trocas de sonda;
- Corte com pouco sangramento;

- Entorses;
- Cólicas renais;
- Transportes inter-hospitalares de pacientes de convênio;
- Todas as demais situações onde não se caracterize urgência ou emergência médica.

**Importante:** Nestes casos e em todos os casos sem caracterização de urgência ou emergência, o paciente poderá procurar às Unidades Básicas de Saúde mais próximas ou então a Unidade de Pronto Atendimento (UPA).

### **Dicas para quem ligar para o SAMU 192**

- Em caso de acidente, verifique a quantidade de vítimas, o estado de consciência delas e se alguma delas está presa às ferragens;
- Ligue para o 192 e siga as orientações do Médico Regulador;
- Sinalize as vias com galhos de árvore e triângulo de sinalização;
- Em caso de acidente com motos: não toque nas vítimas, não retire o capacete;
- Não dê água aos acidentados.

### **Formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:**

- Informações e atendimento presencial, tanto na UPA 24h como no Departamento Municipal de Saúde.
- Através da Coordenadora da UPA 24H/SAMU 192.
- Através do Diretor do Departamento Municipal de Saúde.
- Na Ouvidoria, através do site da Prefeitura Municipal.

### **DISQUE SAÚDE – 136**

- Ouvidoria Geral do SUS.
- Tele atendente de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h e aos sábados, das 8h às 18h.

### **ATENÇÃO DOMICILIAR (SAD)/PROGRAMA "MELHOR EM CASA":**

- O Serviço de Atenção Domiciliar, por meio do Programa Melhor em Casa, busca aprimorar a qualidade da atenção integral à saúde. A Atenção Domiciliar consiste em uma modalidade de cuidado substitutiva ou complementar às já existentes, caracterizada por um conjunto de ações de promoção da saúde, prevenção e tratamento de doenças e reabilitação, prestadas no domicílio, com garantia de continuidade do cuidado e integração às Redes de Atenção à Saúde (RAS).
- Em resumo, a Atenção Domiciliar possibilita a desinstitucionalização de pacientes internados em serviços hospitalares, além de evitar hospitalizações desnecessárias a partir de atendimentos de urgência e emergência e de apoiar as equipes de Atenção Básica no cuidado àqueles pacientes que necessitam de assistência à saúde prestada no domicílio.

### **Serviços oferecidos:**

- O SAD, conforme Portaria GM/MS nº 825, de 25 de abril de 2016, tem como base a prestação de serviços par pacientes na modalidade AD2 e AD3, de responsabilidade do EMAD/EMAP, já a modalidade AD1, a responsabilidade é da equipe da Unidade Básica de Saúde.
- A inclusão para cuidados na modalidade AD2 será baseada na análise das necessidades de saúde do usuário, considerando-se situações como: realização de procedimentos de maior complexidade (curativos complexos, drenagem de abscesso); dependência de monitoramento frequente de sinais vitais; necessidade frequente de exames laboratoriais de menor complexidade; adaptação do usuário e/ou cuidador ao uso de dispositivos (sondas para alimentação, sonda de eliminação urinária, traqueostomia e estomas); adaptação ao uso de órteses e próteses; acompanhamento domiciliar no pós-operatório; reabilitação de pessoas com deficiência permanente ou transitória; uso de aspirador de

vias aéreas para higiene brônquica; acompanhamento do ganho ponderal de recém-nascidos de baixo peso; necessidade de atenção nutricional permanente ou transitória; necessidade de cuidados paliativos; e uso de medicação endovenosa por tempo pré-estabelecido.

- A modalidade AD3 destina-se a usuários com problemas de saúde e dificuldade ou impossibilidade física de locomoção até uma unidade de saúde, que necessitam de maior frequência de cuidados, recursos assistenciais, acompanhamento contínuo e uso de equipamentos, podendo ser oriundos de diferentes serviços da RAS. Para inclusão na modalidade AD3, é necessário verificar a presença de pelo menos uma das situações previstas como critério para AD2, além da necessidade de cuidado multiprofissional mais frequente, uso de equipamentos ou realização de procedimentos de maior complexidade (como ventilação mecânica, paracentese de repetição, nutrição parenteral e transfusão sanguínea), que geralmente demandam períodos mais prolongados de acompanhamento domiciliar.
- A equipe do Programa Melhor em Casa de São Joaquim da Barra é composta por enfermeira, médica, fisioterapeuta, técnicos de enfermagem, nutricionista e fonoaudióloga. A carga horária das categorias é distribuída conforme segue:  
**EMAD:** 3 técnicos de enfermagem (40 horas/semanais); 1 enfermeira (40 horas semanais); médica (40 horas/semanais); 1 fisioterapeuta (20 horas/semanais).  
**EMAP:** 1 nutricionista (20 horas/semanais); 1 fonoaudiólogo (8 horas/semanais).

Horário de atendimento do programa: segunda a sexta-feira, das 07h às 17h.

#### **Informações necessárias para acessar o serviço (documentos e requisitos):**

- Os pacientes deverão ser encaminhados com formulário médico contendo a descrição do quadro clínico atual e a solicitação de acompanhamento e avaliação pela equipe do Programa Melhor em Casa, sendo provenientes de hospitais, UPAs ou Unidades Básicas de Saúde, por meio dos canais de comunicação do programa (e-mail e telefone).
- Demandas espontâneas serão avaliadas e triadas pela equipe.

#### **Principais etapas para processamento do serviço e Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:**

- Após o recebimento do caso, há o prazo de até uma semana para o agendamento da consulta. Nesse atendimento, o paciente será avaliado e, caso apresente critérios para AD2 e/ou AD3, além de condições domiciliares minimamente adequadas, será admitido no programa. Caso não atenda aos critérios de elegibilidade e complexidade da atenção domiciliar, será encaminhado para a Unidade Básica de Saúde mais próxima.
- Após a melhora clínica, estabilização do quadro e/ou quando a família apresentar autonomia para a prestação dos cuidados, o paciente receberá alta do programa e será encaminhado para a Unidade Básica de Saúde mais próxima ou para outro serviço de saúde, conforme a necessidade.
- O programa tem como característica a rotatividade de casos assistidos e acompanhados, a fim de permitir maior acesso da população municipal à equipe de Atenção Domiciliar.

#### **Forma de prestação do serviço:**

Atendimento de Atenção Domiciliar, de acordo com a necessidade do usuário.

#### **Prioridades de atendimento:**

Conforme classificação e avaliação dos critérios de elegibilidade.

**Previsão de tempo de espera para atendimento:**

- Para agendamento da primeira consulta: uma semana
- As visitas domiciliares aos pacientes com critérios de elegibilidade acontecem de acordo com a avaliação da equipe, levando em consideração as condições clínicas dos pacientes e habilidades do cuidador, podendo acontecer de forma diária, semanal, quinzenal e mensal.

**Mecanismos de comunicação com os usuários**

Atendimento presencial em domicílio e via telefone.

**Formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:**

- Informações e atendimento presencial, tanto na sala do programa, como no Departamento Municipal de Saúde.
- Através do(a) enfermeiro(a) responsável pelo Programa Melhor em Casa.
- Através dos membros da equipe do programa.
- Através do Diretor do Departamento Municipal de Saúde.
- Na Ouvidoria, através do site da Prefeitura Municipal.

**Locais e formas de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço:**

- Atendimento presencial em domicílio, na sala do programa ou por telefone.

**FARMÁCIA MUNICIPAL – JOÃO LUÍS DE LIMA:****Serviços oferecidos:**

Dispensação de medicamentos e insumos, assistência farmacêutica e orientações por meio da Farmácia de Dispensação, da Farmácia de Alto Custo, do Dispensário de Ação Judicial e da Distribuição Gratuita.

**Farmácia de Dispensação:**

Neste setor, é realizada a dispensação de medicamentos padronizados e insumos relacionados ao controle de glicemia.

- Para o atendimento, é necessária a apresentação de receita e documentos de identificação, tanto do paciente (nome constante na receita) quanto do responsável pela retirada, que deve ser maior de 18 anos.
- O local conta com amplo balcão de atendimento e assentos para maior conforto durante a espera.

A formação de filas é notória, e o atendimento ocorre por ordem de chegada, de forma individualizada, buscando eficiência.

- Nas dispensações de medicamentos controlados (Portarias nº 44 e nº 344), é exigida a retenção da receita, com assinatura e preenchimento dos dados do paciente; nos demais casos, as informações são registradas em sistema, e as respectivas receitas são devolvidas.
- O atendimento é supervisionado por farmacêutico que, além de prestar assistência farmacêutica, atua de forma orientativa, inclusive no redirecionamento para outros setores.
- No momento, não há emissão de senhas, e o atendimento prioritário é realizado por identificação aparente (idosos, gestantes e cadeirantes), com a concordância dos demais usuários.
- A Relação de Medicamentos Padronizados é divulgada no site da Prefeitura de São Joaquim da Barra.

### **Farmácia de Alto Custo:**

Neste setor, é realizada a dispensação de medicamentos componentes especializados, conforme protocolo clínico e diretriz terapêutica, fornecidos pela Secretaria da Saúde do Estado de São Paulo, em atendimento a processos previamente aprovados de acordo com o protocolo específico.

- Inicialmente, o munícipe deve apresentar receita, laudo e diagnóstico (CID), para abertura de processo, o qual será encaminhado, com todos os requisitos, à DRS VIII – Franca para análise e aprovação.
- Após a aprovação, o fornecimento será viabilizado pela DRS VIII – Franca, com periodicidade conforme a posologia da receita, estando sujeito a renovações conforme critérios estabelecidos.
- Para a retirada do medicamento, é necessária a apresentação de receita e documento de identificação, tanto do paciente (nome constante na receita) quanto do responsável pela retirada, que deve ser maior de 18 anos.
- O responsável pela retirada deverá assinar de forma legível, informando também o número de um documento e telefone.
- O local conta com balcão de atendimento e assentos para maior conforto durante a espera.
- A formação de filas é comum, e o atendimento ocorre por ordem de chegada, de forma individualizada, buscando eficiência.

### **Dispensário de Ação Judicial e Distribuição Gratuita:**

- Neste setor, o atendimento é restrito aos autores de ações e/ou processos já aprovados, sendo os medicamentos e/ou insumos (suplementos alimentares, leites, materiais médicos e fraldas) adquiridos, relacionados e identificados especificamente para cada beneficiário.
- O local conta com balcão de atendimento e assentos para maior conforto durante a espera.
- O atendimento ocorre por ordem de chegada, de forma individualizada, buscando eficiência.

### **Informações necessárias para acessar o serviço (documentos e requisitos):**

- Para o atendimento, é necessária a apresentação de receita e documentos de identificação, tanto do paciente (nome constante na receita) quanto do responsável pela retirada, que deve ser maior de 18 anos.
- Documentos aceitos: RG, CNH, CPF, Cartão do SUS e, no caso de crianças, Certidão de Nascimento.
- Fotos de documentos não são aceitas; documentos digitais são permitidos.
- Para a dispensação de medicamentos e insumos na Farmácia de Alto Custo, no Dispensário de Ação Judicial e na Distribuição Gratuita, os processos e/ou ações devem estar aprovados e em conformidade com a legislação e normas vigentes.

### **Principais etapas para processamento do serviço:**

- Dispensação: apresentar receita e documentos, aguardar eventual fila, respeitando as prioridades de atendimento.
- Alto Custo: realização de triagem, envio do processo à DRS VIII – Franca, aguardar a aprovação e, posteriormente, a disponibilização do medicamento, seguindo as normas de dispensação e renovação.
- Ação judicial: aguardar o deferimento da ação e o prazo para entrega.
- Distribuição gratuita: aprovação do processo e aguardar o prazo para entrega.

### **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:**

- Dispensação: apresentada a receita válida e a documentação, o atendimento é imediato, podendo haver apenas alguns minutos de espera em eventual fila. Em caso de indisponibilidade de medicamento padronizado, seja por falta no mercado, consumo acima do previsto ou intercorrências na aquisição, o munícipe será orientado a aguardar a normalização do fornecimento.

- Alto Custo: após a aprovação do processo, o prazo, contado desde o envio da documentação à DRS VIII – Franca até o recebimento dos medicamentos, é de aproximadamente 7 dias.
- Ação judicial: após o deferimento da ação, o prazo é contado a partir da intimação da decisão, com início do processo de compra até a entrega do produto. O período pode variar entre 5 e 30 dias, desde que não ocorram intercorrências na aquisição ou na entrega pelo fornecedor.
- Distribuição gratuita: após a aprovação do processo, o prazo corresponde ao período entre a compra e o recebimento dos itens, seguindo os trâmites necessários, podendo variar de 5 a 60 dias.

**Forma de prestação do serviço:**

- Atendimento presencial ao público, por ordem de chegada.
- Dispensação de medicamentos e insumos, mediante apresentação de receita e documentos de identificação.

**Prioridades de atendimento:**

No momento, não há controle por meio de senhas, cabendo aos atendentes e aos próprios munícipes assegurar o atendimento prioritário a idosos, gestantes e pessoas com deficiência.

**Previsão de tempo de espera para atendimento:**

De imediato até 30 minutos, em caso de fila extensa.

**Mecanismos de comunicação com os usuários:**

Atendimento presencial no balcão da farmácia, bem como por telefone, e-mail, site da Prefeitura Municipal e redes sociais oficiais.

**Formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:**

- Informações e atendimento presencial, tanto nas unidades quanto no Departamento Municipal de Saúde.
- Por meio do(s) farmacêutico(s) responsável(is) pela Farmácia Municipal.
- Por meio do Diretor do Departamento Municipal de Saúde.
- Ouvidoria, por meio do site da Prefeitura Municipal.

**Observação:** Todo munícipe deve ser atendido com a devida cordialidade e atenção, contando com preparo técnico para as orientações. Quando isso não for suficiente e/ou adequado, deve ser garantido o encaminhamento para outros setores ou para a supervisão.

**Locais e formas de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço:**

Atendimento presencial no balcão da farmácia e via telefone.

**CENTRAL DE REGULAÇÃO DE VAGAS:****Serviços oferecidos:**

Os serviços oferecidos pela Central de Regulação de Vagas incluem o agendamento de exames, consultas e cirurgias de forma eletiva.

**Informações necessárias para acessar o serviço (documentos e requisitos):**

- São requisitos necessários: encaminhamento médico com CID (em caso de consulta ou cirurgia), assinado e carimbado pelo médico e pela unidade requisitante.
- Documentos pessoais de identificação (RG, CPF, CNH e Cartão do SUS).
- É imprescindível fornecer pelo menos um número de telefone para contato, garantindo que o paciente seja informado quando o agendamento for realizado.

### **Principais etapas para processamento do serviço:**

- Inicialmente, o paciente passará por consulta médica na UBS de seu bairro. Após o encaminhamento, este será enviado ao setor de Regulação de Vagas por meio de malote.
- Posteriormente, o paciente será inserido na fila por meio do Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo (CROSS) e aguardará a disponibilização de vaga para a especialidade solicitada (consulta, exame ou cirurgia), conforme a demanda.

### **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:**

Não há previsão exata para a prestação do serviço, uma vez que cada especialidade médica possui sua própria demanda, e as vagas ofertadas pelo Estado, por meio do CROSS, são disponibilizadas mensalmente em quantidades variáveis, conforme a procura. Os agendamentos são realizados de forma eletiva.

### **Forma de prestação do serviço:**

Após o agendamento, será realizado contato telefônico com o usuário para informar a data, o horário e as demais orientações necessárias.

### **Prioridades de atendimento:**

Para o atendimento presencial, no momento não há controle por meio de senhas, cabendo aos atendentes e aos próprios munícipes assegurar o atendimento prioritário a idosos, gestantes e pessoas com deficiência.

### **Previsão de tempo de espera para atendimentos:**

Não é possível determinar com precisão o momento em que o serviço será prestado, pois a demanda de cada especialidade médica varia, e o Estado de São Paulo, por meio do CROSS, disponibiliza vagas mensalmente em quantidades variáveis, conforme a procura. Dessa forma, os pacientes são agendados de maneira eletiva.

### **Mecanismo de comunicação com os usuários:**

A comunicação com os usuários é realizada, prioritariamente, por telefone ou de forma presencial, para esclarecimento de eventuais informações.

### **Formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:**

- Informações e atendimento presencial, tanto nas unidades quanto no Departamento Municipal de Saúde.
- Por meio do(s) farmacêutico(s) responsável(is) pela Farmácia Municipal.
- Por meio do Diretor do Departamento Municipal de Saúde.
- Ouvidoria, por meio do site da Prefeitura Municipal.

### **Locais e formas de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço:**

Atendimento presencial no balcão da farmácia e via telefone.

### **TRATAMENTO FORA DE DOMICÍLIO (TRANSPORTE):**

#### **Serviço oferecidos:**

- O Tratamento Fora do Domicílio (TFD) consiste no serviço de transporte sanitário eletivo, destinado ao deslocamento programado de pessoas para a realização de procedimentos de caráter não urgente nem emergencial, em municípios da região de referência.
- O atendimento eletivo não requer assistência médica em curto espaço de tempo; dessa forma, essa modalidade de transporte é voltada a usuários que necessitam de serviços de saúde eletivos e que não apresentam risco de vida nem necessidade de recursos assistenciais durante o deslocamento.
- O transporte é realizado por veículos do tipo lotação, micro-ônibus, vans e veículos de passeio (com capacidade para até 4 pessoas).

- Para municípios da rota de referência, há também a opção de abastecimento de veículo próprio, com combustível compatível, cuja litragem é calculada de acordo com a quilometragem percorrida até o destino.

#### **Informações necessárias para acessar o serviço (documentação e requisitos):**

- Requisitos necessários: residir no município de São Joaquim da Barra e realizar tratamento pelo SUS em outros municípios da região de referência.
- Documentos necessários: documento de identificação (RG, CPF ou CNH), Cartão do SUS, comprovante de residência (em caso de primeiro atendimento), pedido clínico formal (encaminhamento médico) e/ou cartão de agendamento de consulta.
- Caso o paciente não tenha em mãos o encaminhamento ou a carta de serviços do SUS — que nada mais é do que o documento de agendamento entregue ao paciente —, favor entrar em contato com a Central de Regulação de Vagas.

#### **Principais etapas para processamento do serviço:**

- O usuário deverá comparecer presencialmente no setor de transporte da saúde, com 01 dia de antecedência, no horário das 7h30 às 15h00
- Informar no momento do agendamento se o paciente possui mobilidade reduzida, ou problema de saúde que necessite de transporte específico e/ou acompanhante

#### **Principais etapas para processamento do serviço:**

- O usuário deverá comparecer presencialmente ao setor de Transporte da Saúde, com 1 dia de antecedência, no horário das 7h30 às 15h.
- Informar, no momento do agendamento, se o paciente possui mobilidade reduzida ou alguma condição de saúde que necessite de transporte específico e/ou acompanhante.

#### **Forma de prestação do serviço:**

- Presencialmente, na Sala de Atendimento do Transporte da Saúde;
- O transporte será realizado por veículos do tipo lotação: micro-ônibus, vans e veículos de passeio (com capacidade de até 4 pessoas).

#### **Prioridades de atendimento:**

- No momento, não há controle por senhas, cabendo aos atendentes e aos próprios munícipes promover a prioridade de atendimento a idosos, gestantes e pessoas com deficiência.

#### **Previsão de tempo de espera para atendimento:**

- De imediato até 15 minutos, quando houver fila.

#### **Mecanismos de comunicação com os usuários:**

- Atendimento presencial na Sala de Atendimento do Transporte da Saúde.

#### **Formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:**

- Informações e atendimento presencial, tanto na Sala de Atendimento do Transporte da Saúde quanto no Departamento Municipal de Saúde;
- Por meio do Diretor do Departamento Municipal de Saúde;
- Ouvidoria, por meio do site da Prefeitura Municipal.

#### **Locais e formas de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço:**

- Atendimento presencial na Sala de Atendimento do Transporte da Saúde.

## CENTRO DE PREVENÇÃO – DR. JORGE DE LOLLO

### Serviços oferecidos:

- Planejamento Familiar (laqueadura e vasectomia);
- Programa Bolsa Família na Saúde;
- Palestras sobre IST/AIDS;
- Dispensação de medicações para pacientes em tratamento de IST/AIDS;
- Testes rápidos de IST e HIV;
- Agendamento de transporte para pacientes em Tratamento Fora do Domicílio (TFD) de IST/AIDS;
- Agendamento de transporte para pacientes em tratamento de fisioterapia no município.

### Informações necessárias para acessar o serviço (documentos e requisitos):

- Planejamento Familiar (laqueadura e vasectomia): idade mínima de 25 anos ou ter, no mínimo, 2 (dois) filhos. Apresentar cópia dos seguintes documentos pessoais: RG, CPF, Cartão do SUS, certidão de nascimento ou casamento, certidão de nascimento dos filhos e comprovante de residência;
- Programa Bolsa Família na Saúde: apresentar o número do NIS;
- Palestras sobre IST/AIDS: participação mediante convite, por meio de ofício do órgão ou empresa interessada;
- Dispensação de medicações para pacientes em tratamento de IST/AIDS: apresentar receita médica de paciente em Tratamento Fora do Domicílio (TFD), vinculado a unidade de referência especializada;
- Testes rápidos de IST e HIV: destinados a pessoas maiores de 12 anos, mediante apresentação de documento com foto e Cartão do SUS;
- Agendamento de transporte para pacientes em Tratamento Fora do Domicílio (TFD) de IST/AIDS: ser paciente em tratamento em unidade especializada, mediante apresentação do cartão de agendamento;
- Agendamento de transporte para pacientes em tratamento de fisioterapia no município: destinado a pacientes que realizam fisioterapia pelo SUS e que possuem dificuldade de locomoção. É necessário apresentar o comprovante de autorização das sessões.

### Principais etapas para processamento do serviço:

- **Planejamento Familiar (laqueadura e vasectomia):** apresentar a documentação necessária para a realização do planejamento familiar e, posteriormente, passar por avaliação da equipe multidisciplinar local (psicólogo, médico clínico geral, médico obstetra, assistente social e enfermeiro);
- **Programa Bolsa Família na Saúde:** envio de mapas para pesagem dos beneficiários às UBS, com a devida orientação às equipes das Unidades Básicas de Saúde, e posterior alimentação do sistema informatizado;
- **Palestras sobre IST/AIDS:** envio de ofício ao Diretor do Departamento Municipal de Saúde para a devida autorização;
- **Dispensação de medicações para pacientes em tratamento de IST/AIDS:** apresentação da receita médica, que será encaminhada ao CTA de Franca (Centro de Prevenção de IST/AIDS) para liberação dos medicamentos, que posteriormente serão entregues no município;
- **Testes rápidos de IST e HIV:** realização mediante agendamento prévio;
- **Agendamento de transporte para pacientes em Tratamento Fora do Domicílio (TFD) de IST/AIDS:** o agendamento deverá ser realizado pelo paciente com, no mínimo, 1 (uma) semana de antecedência;
- **Agendamento de transporte para pacientes em tratamento de fisioterapia no município:** o agendamento deverá ser realizado pelo paciente na véspera da sessão de fisioterapia.

**Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:**

- Planejamento Familiar (laqueadura e vasectomia): 60 (sessenta) dias;
- Programa Bolsa Família na Saúde: imediato;
- Palestras sobre IST/AIDS: 1 (uma) semana;
- Dispensação de medicações para pacientes em tratamento de IST/AIDS: 3 (três) dias;
- Testes rápidos de IST e HIV: 2 (dois) dias;
- Agendamento de transporte para pacientes em Tratamento Fora do Domicílio (TFD) de IST/AIDS: imediato;
- Agendamento de transporte para pacientes em tratamento de fisioterapia no município: imediato.

**Forma de prestação do serviço:**

Todos os serviços são realizados de forma presencial, exceto o agendamento de transporte para pacientes em tratamento de fisioterapia, que pode ser realizado via telefone.

**Prioridades de atendimento:**

- Planejamento Familiar: gestantes;
- Demais serviços: não há prioridades de atendimento, uma vez que a unidade consegue atender toda a demanda de forma imediata.

**Previsão de tempo de espera para atendimento:**

Imediato para todos os serviços.

**Mecanismos de comunicação com os usuários:**

Atendimento presencial e via telefone.

**Formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:**

- Informações e atendimento presencial, tanto nas unidades quanto no Departamento Municipal de Saúde;
- Por meio dos colaboradores da equipe da unidade;
- Por meio do Diretor do Departamento Municipal de Saúde;
- Na Ouvidoria, por meio do site da Prefeitura Municipal.

**Locais e formas de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço:**

Atendimento presencial e via telefone.

**CLÍNICA ODONTOLÓGICA MUNICIPAL – DR. ANIZ JOÃO****Serviços oferecidos – atendimentos Odontológicos:**

- Clínico geral;
- Odontopediatria (crianças até 11 anos e 11 meses);
- Endodontia (tratamento de canal);
- Cirurgia bucomaxilofacial (extração de dente do siso);
- Prótese dentária;
- Periodontia (tratamento da gengiva).

**Informações necessárias para acessar o serviço (documentos e requisitos):**

- Requisitos: residir no município, com atendimento disponível a toda a população;
- Documentos necessários: documentos pessoais (RG, CPF, Cartão do SUS, certidão de nascimento e comprovante de residência).

**Principais etapas para processamento do serviço:**

- Em caso de dor (emergência), o paciente deverá se dirigir à Clínica Odontológica ou à Unidade Básica de Saúde mais próxima de sua residência, portando os documentos necessários. O atendimento será realizado de forma emergencial, sem necessidade de agendamento;
- Nos demais casos, o paciente deverá procurar a Clínica Odontológica para realizar o agendamento, que ocorre todo dia 10 de cada mês, a partir das 7h, mediante apresentação dos documentos necessários.

**Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:**

- Em caso de dor (emergência), o paciente será atendido de forma imediata, sem necessidade de agendamento;
- Para tratamento odontológico, o prazo para prestação do serviço dependerá da disponibilidade de horários na agenda de cada profissional, podendo variar conforme a especialidade.

**Forma de prestação do serviço:**

O atendimento será realizado de forma clínica, conforme a necessidade do paciente.

**Prioridades de atendimento (Desde que em caráter de urgência, terão prioridade de atendimento):**

- Gestantes e lactantes;
- Mães com crianças de colo;
- Crianças de até 5 anos;
- Pessoas com deficiência;
- Idosos;
- Pessoas com obesidade.

**Observação:** Pessoas com deficiência visual, auditiva, intelectual ou física têm direito a atendimento prioritário e, quando necessário, à adaptação dos espaços ou apoio à locomoção, conforme suas necessidades, as quais serão devidamente observadas durante o atendimento.

**Previsão de tempo de espera para atendimento:**

- Caso o profissional esteja sem atendimento no momento da chegada do paciente, este será atendido após o preenchimento da ficha de atendimento odontológico;
- Caso o profissional esteja em atendimento, o tempo de espera será de aproximadamente 40 minutos entre um paciente e outro, podendo variar conforme o procedimento realizado.

**Mecanismos de comunicação com os usuários:**

Atendimento presencial na Clínica Odontológica, via telefone e por meio do site da Prefeitura Municipal.

**Formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:**

- Informações e atendimento presencial, tanto nas unidades como no Departamento Municipal de Saúde;
- Através do Coordenador de Saúde Bucal;
- Através do Diretor do Departamento Municipal de Saúde;
- Ouvidoria, através do site da prefeitura municipal;

**Formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:**

- Informações e atendimento presencial, tanto nas unidades quanto no Departamento Municipal de Saúde;
- Por meio do Coordenador de Saúde Bucal;

- Por meio do Diretor do Departamento Municipal de Saúde;
- Na Ouvidoria, por meio do site da Prefeitura Municipal.

**Locais e formas de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço:**  
Atendimento presencial na Clínica Odontológica e via telefone.

## **CAPS I – CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL PROF. ALEXANDRE DEZEM:**

### **Serviços oferecidos:**

O papel do CAPS I é promover, por meio da prestação de serviços de saúde mental e do acompanhamento social, o desenvolvimento da autonomia e da cidadania dos usuários, reintegrando-os à vida social e à convivência familiar.

### **Atividades:**

- Acolhimento de pessoas de todas as idades que necessitam de apoio psicológico, incluindo casos relacionados ao uso de substâncias psicoativas e abuso de drogas;
- Atendimento individual (medicamentoso, psicoterápico, de orientação, entre outros);
- Atendimento em grupo (psicoterapia, grupo operativo, atividades de suporte social, entre outras);
- Atendimento em oficinas terapêuticas;
- Visitas domiciliares e busca ativa;
- Atendimento à família;
- Atividades comunitárias com foco na integração do paciente à comunidade e à convivência familiar e social;
- Grupo de antitabagismo: realizado quadrimestralmente, com o objetivo de orientação e cessação do uso de tabaco.

### **Informações necessárias para acessar o serviço (documentos e requisitos):**

- Requisitos: comparecer pessoalmente ao CAPS I;
- Documentos necessários: documentos pessoais (RG, CPF, Cartão do SUS, certidão de nascimento e comprovante de residência);
- Encaminhamento: apresentar encaminhamento médico ou de outro profissional de saúde.

### **Principais etapas para processamento do serviço:**

- Triagem, avaliação e classificação de gravidade;
- Elaboração do Projeto Terapêutico Singular (PTS) ou individual;
- Gerenciamento de caso e encaminhamentos;
- Realização do tratamento, de acordo com o Projeto Terapêutico.

### **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:**

- Conforme o protocolo de classificação de risco, o tempo de atendimento varia de acordo com a gravidade: pacientes classificados como amarelo, até 60 minutos; verde, até 120 minutos; e azul, até 240 minutos;
- Para agendamento de consultas, o prazo depende da disponibilidade da agenda médica.

### **Forma de prestação do serviço:**

Atendimento presencial, conforme a necessidade do paciente.

### **Prioridades de atendimento:**

Atendimento preferencial a pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoas com obesidade, conforme o fluxo da unidade.

**Previsão de tempo de espera para atendimento:**

De 30 a 60 minutos

**Mecanismos de comunicação com os usuários:**

Atendimento presencial e por meio de avisos, como cartazes.

**Formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:**

- Informações e atendimento presencial, tanto nas unidades quanto no Departamento Municipal de Saúde;
- Por meio da enfermeira coordenadora do CAPS I;
- Por meio do Diretor do Departamento Municipal de Saúde;
- Na Ouvidoria, por meio do site da Prefeitura Municipal.

**Locais e formas de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço:**

Atendimento presencial no CAPS I.

**CANIL E CLÍNICA MUNICIPAL VETERINÁRIA – EDNA CARMEM MARQUEZINI:****Serviços oferecidos:**

- Atendimento a cães e gatos de tutores de baixa renda e de cuidadores de São Joaquim da Barra;
- Na Clínica Veterinária, são oferecidos serviços como consultas, administração de medicamentos, pequenas cirurgias, necropsias e castrações.

**Informações necessárias para acessar o serviço (documentos e requisitos):**

- Documentos necessários: RGA (Registro Geral do Animal), RG e/ou CPF do tutor ou cuidador, comprovante de residência e comprovante de renda;
- Comparecer à sede da Vigilância em Saúde, situada à Rua Minas Gerais, nº 2020, para solicitação do serviço;
- As consultas serão realizadas mediante agendamento. Em casos de emergência, o atendimento deverá ser realizado diretamente na clínica.

**Principais etapas para processamento do serviço:**

Cadastrar o animal na Vigilância Sanitária e agendar consulta, cirurgia ou castração.

**Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:**

Depende do procedimento, não deverá ultrapassar 15 dias.

**Forma de prestação do serviço:**

Presencial, de acordo com a necessidade do usuário.

**Prioridades de atendimento:**

Casos graves.

**Previsão de tempo de espera para atendimento:**

No máximo 15 dias.

**Mecanismos de comunicação com os usuários:**

Atendimento presencial na Vigilância Sanitária, via telefone, rádio, site da prefeitura municipal e redes sociais oficiais.

## **Formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:**

- Informações e atendimento presencial na sede da Vigilância em Saúde;
- Atendimento presencial nos setores específicos, conforme a necessidade;
- Por meio dos médicos-veterinários responsáveis pelo Canil e pela Clínica Veterinária;
- Por meio do Coordenador da Vigilância Sanitária e Controle de Zoonoses;
- Por meio do Diretor do Departamento Municipal de Saúde;
- Na Ouvidoria, por meio do site da Prefeitura Municipal.

## **Locais e formas de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço:**

Atendimento presencial na Vigilância Sanitária e via telefone.

## **VIGILÂNCIA EM SAÚDE (Vigilância Sanitária):**

### **Serviços oferecidos:**

- Fiscalização de bens de consumo e da prestação de serviços relacionados à saúde, com deferimento de alvarás iniciais e renovação de estabelecimentos direta ou indiretamente vinculados à área, conforme a CVS nº 1 (05/01/2024);
- Atendimento de denúncias relacionadas a estabelecimentos de alimentação e serviços de saúde, bem como a animais domésticos que possam causar problemas sanitários, incluindo fiscalização e autuação de locais propícios à proliferação de vetores;
- Saúde do trabalhador, com ações voltadas à intervenção nos agravos decorrentes dos processos produtivos;
- ProÁgua: coleta mensal realizada conforme cronograma elaborado pela GVS de Franca, para verificação da potabilidade da água para consumo humano e controle das análises de todos os sistemas de abastecimento, por meio de laudos inseridos no sistema federal SisÁgua.

### **Informações necessárias para acessar o serviço (documentos e requisitos):**

- Solicitação de Alvará Sanitário: deverá ser realizada por meio do site da Jucesp, através da Via Rápida Empresa (VRE/REDESIM), no caso de empresas. Para pessoa física, a solicitação deverá ser feita por meio de protocolo na sede da Vigilância em Saúde do município, com apresentação, em ambos os casos, dos documentos conforme o CNAE, de acordo com a CVS nº 1 (05/01/2024);
- Denúncias: poderão ser registradas por meio do site da Prefeitura Municipal de São Joaquim da Barra, na Ouvidoria. Caso o cidadão não tenha acesso à internet, a denúncia poderá ser realizada presencialmente, mediante preenchimento de formulário na sede da Vigilância em Saúde.

### **Principais etapas para processamento do serviço:**

- No caso de estabelecimentos de bens de consumo e prestação de serviços relacionados à saúde, as etapas consistem na apresentação prévia de documentos, por meio de protocolos digitais ou presencialmente, conforme a CVS nº 1 (05/01/2024), seguida de inspeção in loco;
- No caso de denúncias, após o registro formal, é realizada inspeção in loco, com a devida orientação para correção, estabelecimento de prazo e, quando necessário, aplicação das sanções cabíveis, além do acompanhamento ou finalização do caso;
- Saúde do trabalhador: quando há notificação de acidentes de trabalho, os dados são inseridos nos sistemas da Vigilância Epidemiológica. Em casos de acidentes graves e/ou fatais, é realizada inspeção sanitária para orientação e adoção das devidas medidas corretivas;

- ProÁgua: realizado conforme cronograma com datas previamente definidas. São efetuadas coletas no sistema de distribuição (cavaletes), com envio das amostras para análise no Instituto Adolfo Lutz de Ribeirão Preto.

#### **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:**

- No caso de estabelecimentos de bens de consumo e prestação de serviços relacionados à saúde, conforme a CVS nº 1 (05/01/2024), o prazo para inspeção é de até 60 (sessenta) dias, podendo ser prorrogado conforme as adequações necessárias;
- Denúncias: o prazo máximo para atendimento é de até 30 (trinta) dias.

#### **Forma de prestação do serviço:**

- Análise documental, conforme a CVS nº 1 (05/01/2024);
- Coleta de amostras;
- Fiscalização in loco;
- Ações educativas;
- Atendimento de denúncias.

#### **Prioridades de atendimento:**

De acordo com a ordem de protocolo e/ou prazo estipulado, em caso de solicitação de outros órgãos.

#### **Previsão de tempo de espera para atendimento:**

Conforme citado anteriormente, para estabelecimentos de bens de consumo e prestação de serviços relacionados à saúde, o prazo para inspeção é de até 60 (sessenta) dias, podendo ser prorrogado conforme as adequações necessárias. Já para denúncias, o prazo máximo para atendimento é de até 30 (trinta) dias.

#### **Mecanismos de comunicação com os usuários:**

- Atendimento presencial na Vigilância Sanitária (sede da Vigilância em Saúde);
- Atendimento por e-mail institucional ([visam.sjb@gmail.com](mailto:visam.sjb@gmail.com));
- Atendimento via telefone (16 3728-5319);
- Comunicação por meio de rádio, site da Prefeitura Municipal e redes sociais oficiais.

#### **Formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:**

- Informações e atendimento presencial, tanto nas unidades como na sede da Vigilância em Saúde;
- Atendimento presencial nos setores específicos conforme necessidade;
- Através do Coordenador da Vigilância Sanitária e Controle de Zoonoses;
- Através do Diretor do Departamento Municipal de Saúde;
- Na Ouvidoria, através do site da Prefeitura Municipal.

#### **Locais e formas de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço:**

Atendimento presencial na Vigilância Sanitária (sede da Vigilância em Saúde) e telefone.

### **VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA:**

#### **Serviços oferecidos:**

- Acolhimento de pacientes em tratamento de casos suspeitos e confirmados de dengue, zika, chikungunya, tuberculose e hanseníase;
- Orientação e acompanhamento, em parceria com a equipe do Programa Saúde da Família, desde o início até o término do tratamento;
- Dispensação de materiais nas unidades de saúde para coleta de exames, bem como realização de testes rápidos para dengue, tuberculose, hanseníase e COVID-19;

- Dispensação de medicamentos para o tratamento de tuberculose (TB) e hanseníase (MH), às unidades de saúde. Quando necessário, o tratamento é realizado de forma assistida; nos demais casos, a dispensação é feita diretamente ao paciente, mediante apresentação de receita médica.

#### **Informações necessárias para acessar o serviço (documentos e requisitos):**

- O acesso ao serviço ocorre de forma presencial, para retirada de medicações e orientações, ou por telefone, quando o paciente necessita apenas de informações;
- Para retirada de medicamentos, o paciente deve apresentar prescrição médica, resultados de exames (quando necessário), documentos pessoais e comprovante de residência.

#### **Principais etapas para processamento do serviço:**

Após passar por consulta médica em Unidade Básica de Saúde e realizar os exames, é feita a portação da receita médica, para retirada das medicações prescritas.

#### **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:**

- Há disponibilidade contínua de medicações em estoque e equipe em tempo integral para atendimento, de modo que a prestação do serviço ocorre de forma imediata;
- Caso a medicação prescrita não esteja disponível em estoque, a solicitação será realizada junto à GVE de Franca, com fornecimento no prazo de até 24 horas.

#### **Forma de prestação do serviço:**

É realizada busca ativa do paciente, bem como acolhimento de sua família como um todo. A busca é feita por meio das Unidades Básicas de Saúde, via telefone e presencialmente, por meio de visitas domiciliares.

#### **Prioridades de atendimento:**

Atendimento preferencial a pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoas com obesidade, conforme o fluxo da unidade.

#### **Previsão de tempo de espera para atendimento:**

De acordo com o resultado dos exames, em média 7 (sete) dias;

#### **Mecanismos de comunicação com os usuários:**

- Atendimento presencial na Vigilância Epidemiológica (sede da Vigilância em Saúde);
- Atendimento via telefone;
- Comunicação por meio de rádio, site da Prefeitura Municipal e redes sociais oficiais.

#### **Formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:**

- Informações e atendimento presencial, tanto nas unidades quanto na sede da Vigilância em Saúde;
- Atendimento presencial nos setores específicos, conforme a necessidade;
- Por meio do Coordenador da Vigilância Sanitária e Controle de Zoonoses;
- Por meio do Diretor do Departamento Municipal de Saúde;
- Ouvidoria, por meio do site da Prefeitura Municipal.

#### **Locais e formas de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço:**

Atendimento presencial na Vigilância Epidemiológica (sede da Vigilância em Saúde) e telefone.

### **CONTROLE DE ZOONOSES:**

#### **Serviços oferecidos:**

- Visita a imóveis;
- Controle de criadouros;

- Nebulização portátil;
- Nebulização veicular;
- Pontos estratégicos;
- Imóveis especiais;
- Avaliação de densidade larvária e levantamento de índices para *Aedes aegypti*;
- Cadastro de cães e gatos;
- Investigação de agravos de cães e gatos, ratos, pombos, etc;
- Investigação de maus tratos de animais;
- Vacinação antirrábica de cães e gatos.
- Atendimento a reclamações de ratos;
- Atendimento a reclamações de escorpiões;
- Identificação de casos suspeitos de barbeiros;
- Arrastões;
- Ações de Informação, Educação e Comunicação (IEC).

**Informações necessárias para acessar o serviço (documentos e requisitos) e principais etapas para processamento do serviço:**

- Visita a imóveis: atividade preventiva realizada pelo agente no dia a dia, com o objetivo de orientar e esclarecer sobre a prevenção e eliminação de possíveis criadouros, intra e peridomiciliares, além de prestar informações sobre sintomas e tratamentos ao responsável pelo imóvel no momento da visita;
- Controle de criadouros: atividade que prioriza a eliminação e/ou alteração de possíveis criadouros, intra e peridomiciliares, realizada pelo agente de endemias durante as visitas em áreas com notificações de casos suspeitos, incluindo a conscientização do morador quanto à responsabilidade na prevenção;
- Nebulização portátil: consiste na aplicação de inseticida em imóveis localizados em áreas com transmissão de arboviroses, por meio de nebulizadores motorizados portáteis, visando à eliminação de mosquitos na fase adulta e à redução da população em áreas com circulação viral;
- Nebulização veicular: consiste na aplicação de inseticida de forma extradomiciliar, em quarteirões situados em áreas com transmissão de arboviroses, por meio de equipamento motorizado acoplado a veículo, com o objetivo de eliminar mosquitos adultos e reduzir a circulação viral;
- Pontos estratégicos: imóveis com grande quantidade de recipientes passíveis de se tornarem criadouros são avaliados e cadastrados no sistema Sisaweb, sendo visitados quinzenalmente por equipe técnica, que realiza orientação e controle, com aplicação de larvicidas quando necessário;
- Imóveis especiais: locais com grande circulação ou permanência de pessoas, que podem favorecer a disseminação de arboviroses, são visitados mensalmente ou conforme a necessidade, para ações de orientação e controle;
- Avaliação de densidade larvária/levantamento de índices para *Aedes aegypti*: realizada quatro vezes ao ano em imóveis sorteados pelo sistema Sisaweb, com o objetivo de identificar o nível de infestação larvária no município;
- Atendimento a reclamações de ratos: iniciado a partir de solicitação do munícipe, presencialmente ou por telefone. A equipe realiza vistoria no imóvel, orienta sobre medidas preventivas e, quando necessário, realiza a aplicação de raticidas em pontos estratégicos;
- Atendimento a reclamações de escorpiões: segue fluxo semelhante ao atendimento de roedores, com vistoria do local, orientação preventiva e, quando necessário, desinsetização de áreas propícias, como redes de esgoto;
- Identificação de casos suspeitos de barbeiros: o inseto suspeito deve ser encaminhado pelo munícipe à sede da Vigilância em Saúde, preferencialmente em recipiente plástico, para envio à Coordenadoria de Controle de Doenças (CCD), para análise;

- Arrastão: ação intensiva realizada por toda a equipe em áreas específicas do município, com o objetivo de eliminar rapidamente possíveis criadouros em residências e terrenos, mediante autorização da gestão;
- Informação, Educação e Comunicação (IEC): ações realizadas por profissionais do controle de endemias junto à equipe e à comunidade, incluindo capacitação de agentes, atualização técnica, identificação de criadouros predominantes e desenvolvimento de atividades educativas e de mobilização social voltadas à prevenção e controle de doenças.

#### **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:**

- Controle de criadouros: realizado mediante entrega de notificação de casos suspeitos ou confirmados, conforme ordem de repartição;
- Nebulização portátil: realizada no mesmo dia do início do controle de criadouros;
- Nebulização veicular: realizada após a conclusão do controle de criadouros na área determinada;
- Pontos estratégicos: visita quinzenalmente;
- Imóveis especiais: visita mensalmente;
- Avaliação de densidade larvária/levantamento de índices para *Aedes aegypti*: realizada nos meses de janeiro, abril, julho e outubro;
- Atendimento a reclamações de ratos: conforme solicitação;
- Atendimento a reclamações de escorpiões: conforme solicitação;
- Identificação de casos suspeitos de barbeiros: conforme solicitação.

#### **Forma de prestação do serviço:**

Presencial, conforme a necessidade do serviço.

#### **Prioridade de atendimento:**

Conforme ordem de protocolo de solicitação notificada.

#### **Mecanismo de comunicação com o usuário:**

- Atendimento presencial no Controle de Zoonoses (sede da Vigilância em Saúde);
- Atendimento via telefone;
- Comunicação por meio de rádio, site da Prefeitura Municipal e redes sociais oficiais.

#### **Formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:**

- Informações e atendimento presencial, tanto nas unidades como na sede da Vigilância em Saúde;
- Atendimento presencial nos setores específicos conforme necessidade;
- Através do Coordenador da Vigilância Sanitária e Controle de Zoonoses;
- Através do Diretor do Departamento Municipal de Saúde;
- Na Ouvidoria, através do site da Prefeitura Municipal;

#### **Locais e formas de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço:**

Atendimento presencial na Vigilância Epidemiológica (sede da Vigilância em Saúde) e telefone.

#### **PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO:**

**Protocolo** – Solicitação formal junto à Prefeitura Municipal.

**Produção Interna** – Análise e processamento da demanda pelos setores responsáveis.

**Disponibilização** – Conclusão do serviço e entrega ao solicitante.

#### **CANAIS DE COMUNICAÇÃO:**

**Endereço:** R. Minas Gerais, 2020 — Centro.

**Horário de funcionamento:** 7h às 17h.

**Telefone:** (16) 3728-5319

**E-mail:** [diretoriasaude@saojoaquimdabarra.sp.gov.br](mailto:diretoriasaude@saojoaquimdabarra.sp.gov.br)

## **FORMAS DE PRESTAÇÃO:**

O serviço pode ser solicitado através de contato telefônico, e-mail ou presencial no Departamento e demais localidades que oferecem os serviços.

**Presencialmente:** R. Minas Gerais, 2020 — Centro (Vigilância em Saúde).

**On-line:** Através do protocolo eletrônico disponível nos canais oficiais da Prefeitura.

<https://www.saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/sic/inicio>.

## **TAXAS E PREÇOS:**

Não há incidência de taxas ou cobrança de valores.

## **MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO:**

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

**Acesse nossa ouvidoria:**

<https://saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/ouvidoria/inicio>.

# SETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E PROCESSAMENTO DE DADOS (TI/CPD)

## O QUE É O SERVIÇO?

O **Setor** visa planejar, gerenciar, implantar, manter e monitorar soluções tecnológicas que apoiem as atividades administrativas, operacionais e estratégicas da Prefeitura, proporcionando segurança, continuidade, eficiência e inovação nos serviços públicos.

## REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

O acesso ao serviço pode ser realizado por meio dos canais de comunicação listados abaixo, sendo exigido apenas a apresentação de documento de identificação para a realização do protocolo.

O setor atende às diretrizes do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (TCE-SP), incluindo o previsto no processo nº eTC 007264/989/21-1, reforçando a transparência, o controle social e a melhoria contínua na prestação dos serviços públicos de TIC.

### **Público-Alvo:**

- Órgãos e secretarias da Administração Municipal;
- Servidores públicos;
- Cidadãos que utilizam os serviços eletrônicos oferecidos pela Prefeitura;
- Empresas e entidades que interagem com os sistemas municipais.

## SERVIÇOS OFERECIDOS:

### **Suporte Técnico aos Usuários:**

- Atendimento presencial, remoto ou por telefone aos servidores municipais;
- Solução de problemas em computadores, impressoras, rede, sistemas e demais equipamentos;
- Reinstalação e manutenção básica de softwares homologados.

### **Prazos:**

- ✓ *Atendimentos comuns: até 48 horas úteis.*
- ✓ *Atendimentos críticos: até 4 horas úteis.*

### **Gestão da Infraestrutura de Rede e Datacenter:**

- Administração da rede municipal (Wi-Fi, cabeada, fibra óptica).
- Gerenciamento de switches, roteadores, firewalls e servidores.
- Monitoramento de disponibilidade e desempenho.

### **Prazos:**

- ✓ *Interrupções emergenciais: solução em até 24 horas.*
- ✓ *Manutenções programadas: aviso com 72 hora de antecedência.*

### **Administração de Sistemas Municipais:**

- Manutenção dos sistemas corporativos (Tributário, Saúde, Educação, Protocolo, RH, etc.).
- Atualizações, correções e integração de sistemas.
- Cadastro de usuário e perfis de acesso.

**Prazos:**

- ✓ *Criação / alteração de acessos até 24 horas úteis.*
- ✓ *Correções funcionais: conforme análise de impacto, até 72 horas úteis.*

**Gestão de Segurança da informação:**

- Implementação de políticas de segurança.
- Controle de Backups e restaurações.
- Monitoramento de incidentes cibernético.
- Atualização de antivírus, filtros, logs e auditorias.

**Prazos:**

- ✓ *Incidentes críticos: resposta imediata, com início até 2 horas.*
- ✓ *Solicitações de restauração de dados: até 24 horas úteis.*

**Serviços de Comunicação de Correio Eletrônico:**

- Administração de contas institucionais de e-mail.
- Habilitação de caixas, redefinição de senhas e ajustes de segurança.

**Prazos:**

- ✓ *Abertura de conta: até 24 hora úteis.*
- ✓ *Recuperação de acesso: até 8 horas úteis.*

**Portais, Sites e Serviços On-line ao Cidadão:**

- Manutenção do site institucional.
- Suporte aos sistemas de protocolo on-line, ouvidoria, tributo, entre outros.
- Publicação de conteúdos e atualizações.

**Prazos:**

- ✓ *Publicações simples: até 24 horas.*
- ✓ *Atualizações estruturais: conforme cronograma definido.*

**Compromissos de qualidade:**

- Atendimento Cordial, eficiente e transparente.
- Prioridades de demandas conforme criticidade.
- Segurança e integridade das informações.
- Manutenção da disponibilidade dos serviços.
- Conformidade com normas legais, técnicas e de auditoria.

**Deveres dos Usuários:**

- Enviar solicitações de forma clara e completa.
- Fornecer informações e evidências necessárias ao suporte.
- Respeitar políticas e normas de uso dos recursos de TI.
- Comunicar eventuais incidentes de segurança imediatamente.

**Formas de acompanhamento das Solicitações:**

- Acompanhamento via sistema de chamados.
- Notificação por e-mail.
- Histórico de atendimento centralizado.

## **Normas de Regulamentos Aplicáveis**

- Lei nº 13.460/2017 – Participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos.
- Resoluções, recomendações e entendimentos do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo.
- Política Municipal de Segurança da Informação (em elaboração).
- Normas internas de TI e governança tecnológica (em elaboração).

## **Melhoria Continua**

- A área de TI/CPD mantém processos permanentes de avaliação dos serviços, visando aprimoramento contínuo, automação, inovação e uso eficiente dos recursos públicos;
- Sugestões e críticas podem ser enviadas pelos canais de atendimento, fortalecendo a transparência e o controle social.

## **PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO:**

**Protocolo** – Solicitação formal junto à Prefeitura Municipal.

**Produção Interna** – Análise e processamento da demanda pelos setores responsáveis.

**Disponibilização** – Conclusão do serviço e entrega ao solicitante.

## **CANAIS DE COMUNICAÇÃO:**

**Endereço:** Praça Prof. Ivo Vannuchi – Vila Bela Vista | Paço Municipal (Setor TI/CPD).

**Horário de funcionamento:** das 8h às 17h.

**Telefone:** (16) 3810-9017.

**E-mail:** [adminti@saojoaquimdabarra.sp.gov.br](mailto:adminti@saojoaquimdabarra.sp.gov.br) | [cpd@saojoaquimdabarra.sp.gov.br](mailto:cpd@saojoaquimdabarra.sp.gov.br)

## **FORMAS DE PRESTAÇÃO:**

O serviço pode ser solicitado através de contato telefônico, e-mail ou Central de Chamados (Service Desk).

**Presencialmente:** Praça Prof. Ivo Vannuchi – Vila Bela Vista | Paço Municipal (Setor TI/CPD)

**On-line:** Através do protocolo eletrônico disponível nos canais oficiais da Prefeitura.

<https://www.saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/sic/inicio>.

## **TAXAS E PREÇOS:**

Não há incidência de taxas ou cobrança de valores.

## **MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO:**

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

**Acesse nossa ouvidoria:**

<https://saojoaquimdabarra.sp.gov.br/paginas/portal/ouvidoria/inicio>.