



CARTA DE SERVIÇOS

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A **Carta de Serviços ao Usuário** da Prefeitura Municipal de Macaparana, tem como objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo Poder Executivo Municipal, bem como as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Em resumo, a **Carta de Serviços ao Usuário** é um documento que visa esclarecer sobre os serviços ofertados pela Prefeitura Municipal, trazendo ao cidadão informações claras e precisas quanto às formas de acesso, os prazos de resposta, os horários de atendimento e também oportunizando um maior conhecimento das atividades desempenhadas pelo Órgão.

Acompanhe a atualização desta carta de serviços em: <https://www.macaparana.pe.gov.br>.

Última atualização: 04/10/2021

CONTROLE INTERNO

1 – SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO:

a) O que é o serviço?

Disponibiliza informações de gestão pública referente aos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC). O sistema permite o upload de arquivos e acompanhamento das demandas. Atendimento da Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527/2011 e Lei Municipal Nº 1.068/2015).

b) Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço:

Os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei nº 12.527/2011 poderão ser criados diretamente pelo usuário através de link específico existente no site da Prefeitura Municipal, disponível em: <https://macaparana.pe.gov.br/esic/>.

c) Canais de comunicação:

- ✓ *Telefone:* 81 3639-1299
- ✓ *Endereço Físico:* Prefeitura Municipal de Macaparana, 2º Andar, Rua Dr. Antonio Xavier, s/n, CEP: 55.865-000, Centro, Macaparana – PE.

d) Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Informações solicitadas via SIC (Serviço de Informação ao Cidadão): 20 dias prorrogáveis por mais 10, conforme a necessidade.

e) Mecanismo de Consulta:

A consulta do andamento das solicitações originadas via SIC poderão ser acompanhadas através de um protocolo gerado no momento da criação da solicitação ou através de contato pelos canais de comunicação disponibilizados.

2 – SERVIÇO DE OUVIDORIA:

a) O que é o serviço?

A ouvidoria tem como objetivo auxiliar na melhoria dos serviços prestados pelo Município, promover a transparência, promover a participação do cidadão na administração pública, analisar e encaminhar as manifestações dos cidadãos aos órgãos responsáveis, entre outras responsabilidades é o que cita a Lei 13.460/2017, o sistema de ouvidoria da Prefeitura de Macaparana, permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe manifestações para órgãos e entidades do poder Executivo.

b) Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço:

As manifestações via Serviço de Ouvidoria poderão ser criadas diretamente pelo usuário através de link específico existente no site da Prefeitura Municipal, disponível em <https://macaparana.pe.gov.br/ouvidoria/>.

c) Etapas do Processo

No sistema eletrônico deverá informar o tipo de manifestação (Solicitação, Denúncia, Elogio, Reclamação e Sugestão), criar usuário ou efetuar login para acompanhamento da manifestação, expor sua manifestação de forma clara, objetiva e concisa.

d) Canais de comunicação:

- ✓ *Telefone:* 81 3639-1299
- ✓ *Endereço Físico:* Prefeitura Municipal de Macaparana, 2º Andar, Rua Dr. Antonio Xavier, s/n, CEP: 55.865-000, Centro, Macaparana – PE.

d) Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

30 dias prorrogáveis por mais 30, conforme a necessidade.

e) Mecanismo de Consulta:

A consulta do andamento das solicitações originadas via Ouvidoria poderá ser acompanhada através do usuário cadastrado ou através de contato pelos canais de comunicação disponibilizados.

SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS

1 – EMISSÃO DE NOTA FISCAL ELETRÔNICA

a) O que é?

A Nota Fiscal de Serviços Eletrônica - NFS-e é um documento de existência exclusivamente digital, gerado e armazenado eletronicamente pela Prefeitura ou por outra entidade conveniada, para documentar as operações de prestação de serviços. A geração da NFS-e será feita, automaticamente, por meio de serviços informatizados, disponibilizados aos contribuintes.

Para que sua geração seja efetuada, dados que a compõem serão informados, analisados, processados, validados e, se corretos, gerarão o documento.

A responsabilidade pelo cumprimento da obrigação acessória de emissão da NFS-e e pelo correto fornecimento dos dados à secretaria, para a geração da mesma, é do contribuinte.

b) Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço:

O cadastro e emissão das Notas Fiscais são efetuadas pelo portal: <https://macaparana.pe.gov.br/contribuinte/>.

c) Etapas do Processo

O contribuinte deverá se habilitar junto ao Departamento de Tributos na Prefeitura Municipal e realizar o cadastro para acesso ao Sistema.

d) Canais de comunicação:

- ✓ *Telefone:* 81 3639-1156
- ✓ *Endereço Físico:* Prefeitura Municipal de Macaparana, Rua Dr. Antonio Xavier, s/n, CEP: 55.865-000, Centro, Macaparana – PE.

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

1 – SERVIÇO AO SERVIDOR AO MUNICIPAL

a) O que é?

Os principais serviços fornecidos pela Secretaria de Administração são: orientações e concessões relativas aos Direitos dos Servidores, dentre os quais: abonos; adicionais; atualizações cadastrais e funcionais; consignados em folha; cessões; declarações; demonstrativos financeiros; licenças; readaptação; reintegrações jurídicas, ajuizamento e acompanhamento de ações.

O Sítio eletrônico do Município disponibiliza ao servidor de forma fácil informações pessoais, como: contracheque; comprovante de rendimentos; ficha financeira; ficha Funcional;

b) Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço:

O cadastro e emissão das Notas Fiscais são efetuadas pelo portal: <https://macaparana.pe.gov.br/servidor/>.

c) Etapas do Processo

O servidor (Agente Público) deverá realizar o cadastramento de usuário no portal com suas informações básicas (Matrícula, CPF, Data de Nascimento, PIS, etc.).

d) Canais de comunicação:

- ✓ *Telefone:* 81 3639-1156
- ✓ *Endereço Físico:* Prefeitura Municipal de Macaparana, Rua Dr. Antonio Xavier, s/n, CEP: 55.865-000, Centro, Macaparana – PE.

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

1 – TRANSPORTE MUNICIPAL ESTUDANTIL

a) Público Alvo:

Educandos do Município de Macaparana, que necessitam do transporte Municipal.

b) O que é o serviço?

Transporte municipal, tem por finalidade conduzir, transporta de forma segura e satisfatória os educandos que necessitam do mesmo.

c) Quem pode solicitar?

Pais/responsáveis, que residem no próprio município.

d) Canais de atendimento para solicitar os serviços?

- ✓ *Sistema de Ouvidoria Municipal* (<https://www.macaparana.pe.gov.br/ouvidoria>);
- ✓ *Telefone:* 81 3639-1299
- ✓ *Endereço Físico:* Prefeitura Municipal de Macaparana, 2º Andar, Rua Dr. Antonio Xavier, s/n, CEP: 55.865-000, Centro, Macaparana – PE.

e) Relação das Escolas Municipais:

Nº	ESCOLA	ENDEREÇO
1	Min. Antônia de Moraes Andrade	Engenho Balanço, Zona Rural
2	Min. Cel. Antônio Francisco	Sítio Boqueirão, Zona Rural
3	Min. Dom Carlos Coelho	Vila Paquevira, Zona Rural
4	Min. Edson Moury Fernandes	Povoado de Aburá, Zona Rural
5	Min. Manoel Gomes de Andrade	Sítio Monte Alegre, Zona Rural
6	Min. Mizael Pereira de Lira	Serra do Aburá, Zona Rural

7	Min. Paulo Fernando C. M. Sobrinho	Sítio Pá Seca, Zona Rural
8	Min. Rev. Antônio Carvalho	Povoado de Pirauá, Zona Rural
9	Min. Tereza de Jesus	Sítio Coxos, Zona Rural
11	Min. Vicente Gomes de Andrade	Povoado de Pirauá, Zona Rural
12	Mul. Antônio de M. Andrade	Povoado de Lagoa Grande, Zona Rural
13	Mul. Antônio Vicente de Andrade	Engenho Palma, Zona Rural
14	Mul. Benedito Gomes da Silva	Sítio Paquevira, Zona Rural
15	Min. Major Belarmino Luiz Pessoa de Melo	Engenho Limão, Zona Rural
16	Mul. Gov. Moura Cavalcanti	Rua Bernardo Longo, 15, Centro
17	Mul. Joaquim Tavares Vieira de Melo	Povoado de Aburá, Zona Rural
18	Mul. Severino Francisco da Silva	Rua Dr. Vereador Benjamim Mariz, 250, Centro
19	Escola Terezinha Cavalcanti de Melo	Rua Dr. Antonio Xavier, s/n, Centro
20	Escola Municipal de Referência Anita Moraes	Rua Doutor Alberto J. Bezerra, s/n, Alvorada
21	Creche Mul. Prof ^a M ^a das G. Guedes de Andrade	Rua Benedita P. de Araújo, T. prometida
22	Creche Joaquina Amorim da Silva	Rua Dr. Alberto J. Bezerra, S/n, Alvorada
23	Creche Vovó Santina	Rua Antonio L. da Silva, Vila M. Cavalcanti

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

1 – PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA

a) O que é o serviço?

Centro de Referência de Assistência Social – CRAS, junto ao CRAS é ofertado o Serviço de Proteção e Atendimento Integral a Família – PAIF e o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV.

b) Programas, endereços e canais de comunicação:

- ✓ Programa Leite de Todos: Rua Dr. Alberto José Bezerra, s/nº (Prédio do Centro Social Urbano), Centro – Telefone: 81 3639-1623;
- ✓ CADASTRO ÚNICO PARA PROGRAMAS SOCIAIS – COORDENAÇÃO DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA: Rua Dr. Antônio Xavier, nº 55, Centro – Telefone: 81 3639-1220.

2 – PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL – MÉDIA COMPLEXIDADE

a) O que é o serviço?

Centro de Referência Especializado de Assistência Social- CREAS, junto ao CREAS é ofertado o Serviço de Proteção e Atendimento a Famílias e Indivíduos – PAEFI.

b) Programa, endereço e canais de comunicação:

- ✓ SERVIÇO DE PROTEÇÃO SOCIAL A ADOLESCENTES EM CUMPRIMENTO DE MEDIDA SOCIOEDUCATIVA DE LIBERDADE ASSISTIDA (LA) E PRESTAÇÃO DE SERVIÇO A COMUNIDADE (PSC): Rua Dr. Alberto José Bezerra, s/nº (Prédio do Centro Social Urbano), Centro – Telefone: 81 3639-1623;

3 – PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL – ALTA COMPLEXIDADE

a) O que é o serviço?

O Acolhimento Institucional na modalidade Casa de Passagem é uma oferta de acolhimento imediato e emergencial, que garante proteção integral – moradia, alimentação, higienização - em ambiente protegido.

b) Programa, endereço e canais de comunicação:

- ✓ Casa de Passagem Nossa Senhora das Graças: Av. 21 de abril, Cruzeta;

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

1 – ATENDIMENTO HOSPITALAR

a) O que é o serviço?

Prestação de serviços médicos e de enfermagem para toda a população.

b) Área responsável:

Unidade Mista Joaquim Francisco
Secretaria Municipal de Saúde

c) Quem pode solicitar?

Usuários que necessitam de consultas médicas, internação, procedimentos de primeiros socorros. Clínica medica.

d) Canais de atendimento para solicitar o serviço:

- ✓ Atendimento presencial na Unidade de Saúde, situada à Rua Doutor Antonio Xavier, 407, Centro, Macaparana – PE.
- ✓ Telefone: (81) 3639-1104

e) Requisitos, documentos e informações para solicitar o serviço:

Cartão do SUS, documentos pessoais e comprovante de endereço

f) Principais etapas do serviço/ passo a passo:

Atendimento administrativo, apresentando documentos (Cartão SUS, documentos pessoais e comprovante de endereço), triagem com enfermeiros, consultas e complementares.

2 – SAMU

a) O que é o serviço?

O SAMU é o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência, que atende os casos de urgência e emergência, financiado pelo Governo Federal, Estadual e Municipais, com a finalidade de melhorar o atendimento à população.

b) Quem pode solicitar?

Situação de urgência ou emergência que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte. São urgências situações de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras.

c) Canais de atendimento para solicitar o serviço:

- ✓ Telefone: 192

3 – PSF – PROGRAMA SAÚDE DA FAMÍLIA

a) O que é o serviço?

Atendimento médico e de enfermagem primário.

b) Canais de Atendimento para solicitar o serviço:

- ✓ Coordenadoria da Atenção Básica – Secretaria Municipal de Saúde, situada à Rua Doutor Antonio Xavier, 407, Centro, Macaparana – PE.

c) Requisitos, documentos e informações para solicitar:

Cartão do SUS, documento pessoais e comprovante de endereço.

d) Principais etapas do serviço/passos:

Cadastro na Unidade de Saúde, agendamento da consulta conforme disponibilidade e retornos conforme solicitação do Profissional.