



## Carta de Serviços ao Cidadão

Município de Amajari – Portal da Transparência

### ★ Apresentação

A presente Carta de Serviços tem como objetivo informar aos cidadãos de Amajari sobre os serviços prestados pela Administração Pública Municipal, os compromissos assumidos com a qualidade desses serviços e os canais disponíveis para atendimento, participação e controle social. Essa iniciativa reforça o compromisso da Prefeitura com a transparência, eficiência e respeito ao cidadão.

---

### 🏛️ Serviços Prestados pela Prefeitura Municipal de Amajari

Abaixo estão listados os principais serviços oferecidos pelas secretarias e órgãos do município:

---

#### 1. *Secretaria Municipal de Saúde*

**Endereço da Secretaria Municipal de Saúde:** Rua José Pereira da Silva, s/n bairro: Centro – Amajari

**E-mail:** [saude.amajari.semsa@gmail.com](mailto:saude.amajari.semsa@gmail.com)  
[saude@amajari.rr.gov.br](mailto:saude@amajari.rr.gov.br)

**Horário de Funcionamento:** 07:30hs às 13:30hs

#### 1. Agendamento de consultas médicas e exames

- **Como acessar:** Presencialmente nas UBS.  
**Documentos necessários:** Cartão SUS e documento com foto.  
**Prazo:** Imediato ou conforme disponibilidade.

#### 2. Campanhas de vacinação

- **Como acessar:** Postos de saúde do município.  
**Documentos necessários:** Cartão de vacinação, Cartão SUS e documento com foto.  
**Prazo:** Conforme calendário vacinal.

#### 3. Consultas de clínica geral

- **Como acessar:** Agendamento prévio na UBS.  
**Documentos necessários:** Cartão SUS e documento com foto.  
**Prazo:** Conforme agenda disponível.

#### 4. Consultas de enfermagem

- **Como acessar:** UBS do bairro de referência.  
**Documentos necessários:** Cartão SUS.  
**Prazo:** Conforme demanda.

#### 5. Atendimento pré-natal

- **Como acessar:** Agendamento na UBS.  
**Documentos necessários:** Cartão SUS, documento com foto e cartão da gestante



(quando houver).

**Prazo:** Conforme cronograma de acompanhamento.

#### **6. Acompanhamento de crescimento e desenvolvimento infantil**

- **Como acessar:** UBS.

**Documentos necessários:** Cartão SUS, caderneta da criança.

**Prazo:** Conforme calendário de puericultura.

#### **7. Planejamento familiar**

- **Como acessar:** UBS.

**Documentos necessários:** Cartão SUS e documento com foto.

**Prazo:** Conforme disponibilidade.

#### **8. Coleta de exame preventivo (Papanicolau)**

- **Como acessar:** Agendamento na UBS.

**Documentos necessários:** Cartão SUS e documento com foto.

**Prazo:** Conforme agenda disponível.

#### **9. Testes rápidos (HIV, sífilis, hepatites virais)**

- **Como acessar:** UBS ou unidade de referência.

**Documentos necessários:** Documento com foto e Cartão SUS.

**Prazo:** Atendimento imediato ou conforme demanda.

#### **10. Curativos e pequenos procedimentos**

- **Como acessar:** UBS.

**Documentos necessários:** Cartão SUS.

**Prazo:** Conforme avaliação da equipe.

#### **11. Aferição de pressão arterial e glicemia capilar**

- **Como acessar:** UBS.

**Documentos necessários:** Cartão SUS.

**Prazo:** Atendimento conforme demanda.

#### **12. Atendimento odontológico básico**

- **Como acessar:** Agendamento na UBS.

**Documentos necessários:** Cartão SUS e documento com foto.

**Prazo:** Conforme agenda disponível.

#### **13. Extração dentária e procedimentos odontológicos básicos**

- **Como acessar:** Encaminhamento pela equipe de saúde bucal.

**Documentos necessários:** Cartão SUS.

**Prazo:** Conforme avaliação profissional.

#### **14. Distribuição de medicamentos da farmácia básica**

- **Como acessar:** Farmácia da rede municipal.

**Documentos necessários:** Receita médica válida, Cartão SUS e documento com foto.

**Prazo:** Imediato, conforme disponibilidade em estoque.

#### **15. Encaminhamento para consultas especializadas**

- **Como acessar:** Solicitação médica pela UBS.

**Documentos necessários:** Cartão SUS, documento com foto e encaminhamento médico.

**Prazo:** Conforme regulação municipal.

#### **16. Encaminhamento para exames laboratoriais**

- **Como acessar:** Solicitação médica.

**Documentos necessários:** Cartão SUS, documento com foto e requisição médica.

**Prazo:** Conforme agenda disponível.

#### **17. Encaminhamento para exames de imagem**



- **Como acessar:** Solicitação médica via UBS.  
**Documentos necessários:** Cartão SUS, documento com foto e requisição médica.  
**Prazo:** Conforme regulação.
  - 18. Atendimento domiciliar (quando indicado)**
    - **Como acessar:** Solicitação da família ou avaliação da equipe da UBS.  
**Documentos necessários:** Cartão SUS do paciente.  
**Prazo:** Conforme avaliação técnica.
  - 19. Acompanhamento de hipertensos e diabéticos**
    - **Como acessar:** Cadastro e acompanhamento pela UBS.  
**Documentos necessários:** Cartão SUS e documento com foto.  
**Prazo:** Atendimento contínuo.
  - 20. Atendimento de saúde mental**
    - **Como acessar:** UBS ou encaminhamento para serviço especializado.  
**Documentos necessários:** Cartão SUS e documento com foto.  
**Prazo:** Conforme classificação de risco e disponibilidade.
  - 21. Atendimento com nutricionista**
    - **Como acessar:** Encaminhamento pela UBS ou agendamento, conforme organização local.  
**Documentos necessários:** Cartão SUS e documento com foto.  
**Prazo:** Conforme disponibilidade.
  - 22. Atendimento com fisioterapia**
    - **Como acessar:** Encaminhamento médico.  
**Documentos necessários:** Cartão SUS, documento com foto e encaminhamento.  
**Prazo:** Conforme regulação.
  - 23. Visitas dos Agentes Comunitários de Saúde**
    - **Como acessar:** Atendimento domiciliar realizado conforme área de cobertura.  
**Documentos necessários:** Não se aplica.  
**Prazo:** Conforme cronograma da equipe.
  - 24. Atualização do cadastro familiar e territorial**
    - **Como acessar:** UBS ou durante visitas domiciliares.  
**Documentos necessários:** Documento com foto, CPF, Cartão SUS e comprovante de residência.  
**Prazo:** Imediato.
  - 25. Vigilância epidemiológica e notificação de doenças**
    - **Como acessar:** UBS ou Secretaria Municipal de Saúde.  
**Documentos necessários:** Documento pessoal quando necessário.  
**Prazo:** Imediato, conforme avaliação do caso.
- 

## *2. Secretaria Municipal de Educação*

A Carta de Serviços ao Usuário da Secretaria Municipal de Educação, Cultura e Desporto – SEMECD tem como objetivo informar aos cidadãos os serviços prestados pela secretaria, as formas de acesso, os documentos necessários, os prazos de atendimento e os canais de manifestação, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017.

### **1. MATRÍCULA ESCOLAR**

#### **Descrição do Serviço**

Realização de matrícula e rematrícula de alunos na Rede Municipal de Ensino.



**Formas de Acesso:** Presencial nas escolas; SEMECD; Online quando disponível.

**Etapas da Prestação do Serviço**

- Entrega da documentação;
- Preenchimento da ficha;
- Conferência;
- Efetivação.

**Mecanismos de Consulta:** Escola; SEMECD; E-mail.

**Documentos e Requisitos**

- Certidão de Nascimento;
- CPF;
- RG;
- Cartão SUS;
- Comprovante de vacina;
- Comprovante de residência;
- Histórico escolar;
- Foto 3x4;
- Comprovante de benefício social.

**Manifestações:** Ouvidoria; Atendimento presencial; E-mail.

**Prazo Máximo para Atendimento:** Até 05 dias úteis.

**Responsáveis:** Departamento de Matrícula; Gestão Escolar.

**Público-Alvo:** Estudantes, pais e responsáveis.

**Público Prioritário:** PCDs, indígenas, idosos e gestantes.

**Local de Atendimento:** Escolas municipais; SEMECD.

**Horário de Atendimento:** 07h30 às 13h30.

**E-mail da Unidade:** [semecdamazari2022@gmail.com](mailto:semecdamazari2022@gmail.com)  
[educacao@amazari.rr.gov.br](mailto:educacao@amazari.rr.gov.br)

**Telefones da Unidade:** Não há telefone oficial.

**Legislação Pertinente:** CF/1988; LDB; ECA; Lei nº 13.460/2017.

## 2. DECLARAÇÃO DE MATRÍCULA

**Descrição do Serviço:** Emissão de declaração que comprova vínculo do aluno com a Rede Municipal de Ensino.

**Formas de Acesso:** Solicitação presencial na escola ou SEMECD.

**Etapas da Prestação do Serviço**

- Solicitação;
- Verificação do cadastro;
- Emissão;
- Entrega ao responsável.

**Mecanismos de Consulta:** Secretaria Escolar; SEMECD.

**Documentos e Requisitos:** Documento do responsável ou do aluno.

**Manifestações:** Ouvidoria Municipal; Atendimento presencial.

**Prazo Máximo para Atendimento:** Até 02 dias úteis.

**Responsáveis:** Secretaria Escolar; Departamento Administrativo.

**Público-Alvo:** Alunos e responsáveis.

**Público Prioritário:** PCDs, idosos e gestantes.

**Local de Atendimento:** Escolas municipais; SEMECD.

**Horário de Atendimento:** 07h30 às 13h30.

**E-mail da Unidade:** [semecdamazari2022@gmail.com](mailto:semecdamazari2022@gmail.com)  
[educacao@amazari.rr.gov.br](mailto:educacao@amazari.rr.gov.br)



**Telefones da Unidade:** Não há telefone oficial.

**Legislação Pertinente:** LDB nº 9.394/1996; Normativas do Conselho Nacional de Educação.

### 3. TRANSPORTE ESCOLAR

**Descrição do Serviço:** Disponibilização de transporte escolar aos estudantes da rede municipal.

**Formas de Acesso:** Solicitação na unidade escolar.

**Etapas da Prestação do Serviço**

- Cadastro;
- Organização das rotas;
- Inclusão no transporte.

**Mecanismos de Consulta:** Coordenação de Transporte Escolar; Escola; SEMECD.

**Documentos e Requisitos**

- Comprovante de matrícula;
- Documento do estudante.

**Manifestações:** Ouvidoria; Atendimento presencial.

**Prazo Máximo para Atendimento:** Conforme organização das rotas.

**Responsáveis:** Coordenação de Transporte Escolar.

**Público-Alvo:** Alunos da rede municipal.

**Público Prioritário:** Alunos da zona rural e áreas de difícil acesso.

**Local de Atendimento:** SEMECD.

**Horário de Atendimento:** 07h30 às 13h30.

**E-mail da Unidade:** [semecdamazari2022@gmail.com](mailto:semecdamazari2022@gmail.com)  
[educacao@amazari.rr.gov.br](mailto:educacao@amazari.rr.gov.br)

**Telefones da Unidade:** Não há telefone oficial.

**Legislação Pertinente:** LDB; PNATE.

### 4. ALIMENTAÇÃO ESCOLAR

**Descrição do Serviço:** Oferta de alimentação escolar aos estudantes da rede municipal.

**Formas de Acesso:** Automático mediante matrícula ativa.

**Etapas da Prestação do Serviço**

- Planejamento;
- Aquisição;
- Distribuição;
- Oferta.

**Mecanismos de Consulta:** Coordenação de Alimentação Escolar; Gestão Escolar.

**Documentos e Requisitos:** Matrícula ativa.

**Manifestações:** Ouvidoria; SEMECD.

**Prazo Máximo para Atendimento:** Atendimento contínuo.

**Responsáveis:** Coordenação de Alimentação Escolar.

**Público-Alvo:** Estudantes da rede municipal.

**Público Prioritário:** Educação Infantil e alunos em vulnerabilidade social.

**Local de Atendimento:** Unidades escolares.

**Horário de Atendimento:** Durante o período escolar.

**E-mail da Unidade:** [semecdamazari2022@gmail.com](mailto:semecdamazari2022@gmail.com)  
[educacao@amazari.rr.gov.br](mailto:educacao@amazari.rr.gov.br)

**Telefones da Unidade:** Não há telefone oficial.



**Legislação Pertinente:** Lei nº 11.947/2009.

## 5. EMISSÃO DE DOCUMENTOS ESCOLARES

**Descrição do Serviço:** Emissão de declarações, históricos e certificados.

**Formas de Acesso:** Solicitação presencial.

**Etapas da Prestação do Serviço**

- Solicitação;
- Verificação;
- Emissão;
- Entrega.

**Mecanismos de Consulta:** Secretaria Escolar; SEMECD.

**Documentos e Requisitos:** Documento do aluno ou responsável.

**Manifestações:** Ouvidoria Municipal.

**Prazo Máximo para Atendimento:** Até 05 dias úteis.

**Responsáveis:** Secretaria Escolar.

**Público-Alvo:** Alunos e responsáveis.

**Público Prioritário:** PCDs, idosos e gestantes.

**Local de Atendimento:** Unidades escolares.

**Horário de Atendimento:** 07h30 às 13h30.

**E-mail da Unidade:** [semecdamazari2022@gmail.com](mailto:semecdamazari2022@gmail.com)  
[educacao@amazari.rr.gov.br](mailto:educacao@amazari.rr.gov.br)

**Telefones da Unidade:** Não há telefone oficial.

**Legislação Pertinente:** LDB; Normativas do CNE.

## 6. FORMAÇÃO CONTINUADA

**Descrição do Serviço:** Capacitações e formações pedagógicas.

**Formas de Acesso:** Convocação institucional; inscrição.

**Etapas da Prestação do Serviço**

- Divulgação;
- Inscrição;
- Participação;
- Certificação.

**Mecanismos de Consulta:** Coordenação Pedagógica.

**Documentos e Requisitos:** Ser servidor da rede municipal.

**Manifestações:** SEMECD; Ouvidoria.

**Prazo Máximo para Atendimento:** Conforme cronograma anual.

**Responsáveis:** Coordenação Pedagógica.

**Público-Alvo:** Professores e servidores.

**Público Prioritário:** Profissionais em exercício.

**Local de Atendimento:** SEMECD e escolas.

**Horário de Atendimento:** Conforme cronograma.

**E-mail da Unidade:** [semecdamazari2022@gmail.com](mailto:semecdamazari2022@gmail.com)  
[educacao@amazari.rr.gov.br](mailto:educacao@amazari.rr.gov.br)

**Telefones da Unidade:** Não há telefone oficial.

**Legislação Pertinente:** Plano Nacional de Educação; LDB.



**Órgão:** Secretaria Municipal de Assistência Social – SEMAS

**Município:** Amajari – Roraima

**Endereço:** Rua Raul Lima, s/n, Centro, Amajari-RR

**Telefone:** (95) 98417-8741

**E-mail:** [semas.socialamajari@gmail.com](mailto:semas.socialamajari@gmail.com)  
[social@amajari.rr.gov.br](mailto:social@amajari.rr.gov.br)

**Horário de Funcionamento:** 07:30hs às 13:30hs

A SEMAS é responsável pela coordenação, gestão e execução da Política Municipal de Assistência Social, garantindo proteção social às famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade e risco social, por meio do Sistema Único de Assistência Social – SUAS.

### **FINALIDADE DA SEMAS**

A Secretaria Municipal de Assistência Social tem como finalidade:

- Planejar, coordenar e executar a Política Municipal de Assistência Social;
- Garantir proteção social às famílias e indivíduos;
- Promover acesso a direitos e benefícios socioassistenciais;
- Desenvolver programas, projetos e serviços socioassistenciais;
- Fortalecer vínculos familiares e comunitários;
- Coordenar ações do Sistema Único de Assistência Social – SUAS no município.

### **FUNDO MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – FMAS**

**Órgão:** Fundo Municipal de Assistência Social – FMAS

**Vinculação:** Secretaria Municipal de Assistência Social – SEMAS

**Município:** Amajari – Roraima

**Endereço:** Av. Tepequém, s/n - Centro, Amajari-RR

**Telefone:** (95) 98129-0310

**Horário de Funcionamento:** 07:30hs às 13:30hs

O Fundo Municipal de Assistência Social – FMAS é o instrumento de gestão orçamentária e financeira responsável pelo financiamento das ações, serviços, programas, projetos e benefícios da Política Municipal de Assistência Social, executados no âmbito do Sistema Único de Assistência Social – SUAS.

### **FINALIDADE DO FMAS**

O Fundo Municipal de Assistência Social tem como finalidade:

- Gerir os recursos destinados à Política Municipal de Assistência Social;
- Financiar serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais;
- Garantir suporte financeiro às ações do SUAS;
- Assegurar execução orçamentária e financeira das ações socioassistenciais;
- Promover transparência na aplicação dos recursos públicos;
- Apoiar o funcionamento da rede socioassistencial do município.

### **SERVIÇOS E AÇÕES DESENVOLVIDAS**

#### **1 - Gestão Financeira da Política de Assistência Social**

##### **Descrição**

Execução, controle e acompanhamento da aplicação dos recursos destinados à assistência social.

Principais Ações:



- Planejamento orçamentário;
- Execução financeira;
- Pagamento de serviços e benefícios;
- Gestão de transferências fundo a fundo;
- Controle contábil e financeiro;
- Prestação de contas aos órgãos competentes.

## **2 - Financiamento dos Serviços Socioassistenciais**

Serviços Financiados

- CRAS;
- CREAS;
- Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV;
- Benefícios eventuais;
- Programas sociais;
- Ações de proteção social básica e especial.

## **3 - Apoio à Rede Socioassistencial**

Ações Desenvolvidas

- Apoio administrativo e financeiro às unidades socioassistenciais;
- Aquisição de materiais e equipamentos;
- Contratação de serviços;
- Apoio à realização de campanhas e ações comunitárias;
- Fortalecimento do controle social.

## **4 - Prestação de Contas e Transparência**

### **Descrição**

Realização de procedimentos de transparência e controle da execução financeira da assistência social.

Instrumentos:

- Relatórios financeiros;
- Demonstrativos contábeis;
- Prestação de contas ao Conselho Municipal de Assistência Social – CMAS;
- Sistemas oficiais de monitoramento e prestação de contas.

## **PÚBLICO-ALVO**

O FMAS atende indiretamente:

- Usuários da Política de Assistência Social;
- Famílias em situação de vulnerabilidade social;
- Rede socioassistencial do município;
- Conselhos de controle social;
- Órgãos públicos parceiros.

## **DIREITOS DOS USUÁRIOS**

São direitos dos usuários:

- Receber informações claras sobre aplicação dos recursos públicos;
- Ter acesso às informações públicas conforme legislação vigente;
- Acompanhar a execução das políticas públicas;



- Participar do controle social por meio dos conselhos;
- Registrar reclamações, sugestões, denúncias e elogios;
- Ser tratado com respeito e transparência.

### **DEVERES DOS USUÁRIOS**

São deveres dos usuários:

- Utilizar adequadamente os canais de atendimento;
- Respeitar servidores e normas administrativas;
- Apresentar informações verdadeiras quando solicitado;
- Exercer o controle social de forma ética e responsável.

### **PADRÕES DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO**

O FMAS compromete-se a:

- Garantir transparência na gestão dos recursos;
- Assegurar eficiência administrativa;
- Cumprir os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência;
- Promover atendimento humanizado;
- Disponibilizar informações de interesse público;
- Atuar com responsabilidade na execução financeira.

### **CANAIS DE ATENDIMENTO**

Canais Disponíveis:

- Atendimento presencial;
- Secretaria Municipal de Assistência Social;
- Conselho Municipal de Assistência Social – CMAS;
- Ouvidoria Municipal;
- Telefone institucional;
- E-mail oficial.

### **BASE LEGAL**

- Constituição Federal de 1988;
- Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS (Lei nº 8.742/1993);
- Lei Federal nº 13.460/2017;
- Lei nº 4.320/1964;
- Lei de Responsabilidade Fiscal – LC nº 101/2000;
- Política Nacional de Assistência Social – PNAS;
- Norma Operacional Básica do SUAS – NOB/SUAS;
- Legislação municipal pertinente.

### **CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS**

**Órgão Responsável:** Secretaria Municipal de Assistência Social/ Secretária Municipal:  
Gleyce Moraes Bezerra Mota

**Unidade:** Centro de Referência de Assistência Social – CRAS / Coordenadora do CRAS:  
Keule das Neves Silva

**Endereço:** Rua Santa Luzia, s/n, Amajari-RR



**Telefone:** (95) 98410-5073

**E-mail:** [crasvovojulieta@gmail.com](mailto:crasvovojulieta@gmail.com)

**Horário de Funcionamento:** 07:30hs às 13:30hs

O CRAS é a unidade pública estatal responsável pela organização e oferta de serviços da Proteção Social Básica do Sistema Único de Assistência Social – SUAS, visando prevenir situações de vulnerabilidade e risco social, fortalecer vínculos familiares e comunitários e promover o acesso a direitos.

### **FINALIDADE DO CRAS**

O CRAS tem como finalidade:

- Prevenir situações de vulnerabilidade e risco social;
- Fortalecer vínculos familiares e comunitários;
- Promover acesso a direitos e políticas públicas;
- Desenvolver ações comunitárias e socioeducativas;
- Realizar acompanhamento familiar;
- Ofertar serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais.

### **SERVIÇOS OFERTADOS**

#### **1 Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF**

##### **Descrição**

Serviço de acompanhamento social continuado às famílias em situação de vulnerabilidade social.

Público-Alvo

Famílias em situação de vulnerabilidade social, pobreza, fragilização de vínculos ou acesso precário às políticas públicas.

Principais Ações

- Atendimento e acolhida;
- Visitas domiciliares;
- Orientações sociais;
- Encaminhamentos;
- Oficinas e atividades coletivas;
- Acompanhamento familiar.

Forma de Acesso

Demanda espontânea, encaminhamento da rede socioassistencial ou busca ativa.

Documentos Necessários

- Documento pessoal;
- CPF;
- Comprovante de residência;
- Documentos da família.

Prazo de Atendimento

Atendimento imediato conforme demanda e agenda técnica.

#### **2 Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV**

##### **Descrição**

Serviço realizado em grupos, organizado por faixa etária, visando fortalecer vínculos familiares e comunitários.



#### Público-Alvo

- Crianças;
- Adolescentes;
- Jovens;
- Idosos;
- Pessoas em situação de vulnerabilidade social.

#### Atividades

- Oficinas;
- Atividades culturais;
- Esportivas;
- Recreativas;
- Socioeducativas;
- Comunitárias.

#### Forma de Acesso

Inscrição no CRAS ou encaminhamento da rede.

### 3 Cadastro Único para Programas Sociais

#### Descrição

Cadastro das famílias de baixa renda para acesso aos programas sociais do Governo Federal, Estadual e Municipal.

#### Público-Alvo

Famílias de baixa renda.

#### Serviços Realizados

- Inclusão cadastral;
- Atualização cadastral;
- Transferência;
- Visita domiciliar;
- Orientações sobre benefícios sociais.

#### Documentos Necessários

#### Preferencialmente:

- CPF do responsável familiar;
- Documentos pessoais de todos os membros da família;
- Comprovante de residência.

#### Prazo

Conforme demanda e disponibilidade de sistema.

### 4 Benefícios Eventuais

#### Descrição

Benefícios destinados às famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade temporária.

#### Tipos de Benefícios

- Auxílio natalidade;
- Auxílio funeral;
- Outros previstos em legislação municipal.

#### Critérios

Conforme regulamentação municipal e avaliação técnica da equipe social.



### **Programa criança feliz-PCF(SPSBD-GC)**

Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Gestantes e Crianças de até seis anos.

O Programa Criança Feliz (SPSBD-GC) tem como objetivo promover o desenvolvimento integral na primeira infância, fortalecendo vínculos familiares e comunitários. Por meio de visitas domiciliares, orientações e acompanhamento, busca apoiar gestantes, crianças de zero a seis anos e suas famílias, contribuindo para o desenvolvimento infantil e o acesso a direitos.

Formas de Acessar o Serviço:

- Encaminhamento pelo CRAS;
- Busca ativa realizada pela equipe técnica;
- Procura espontânea da família na Secretaria de Assistência Social ou no CRAS;
- Encaminhamento pela rede intersetorial.

Etapas da Prestação do Serviço:

- Acolhimento e identificação da família;
- Avaliação dos critérios de elegibilidade;
- Realização do cadastro no programa;
- Inclusão da família no acompanhamento;
- Planejamento e realização das visitas domiciliares periódicas;
- Monitoramento e avaliação contínua do desenvolvimento infantil e do fortalecimento familiar.

Mecanismos de Consulta

O acompanhamento e as informações sobre a participação no programa podem ser obtidos diretamente com a equipe do PCF, no CRAS, na Secretaria Municipal de Assistência Social ou por telefone, durante o horário de atendimento.

Documentos e Requisitos:

- Documento oficial com foto do responsável;
- CPF;
- Comprovante de residência;
- Certidão de nascimento da criança ou cartão da gestante;
- Número do NIS ou comprovante de inscrição no Cadastro Único, quando houver.

Manifestações: Reclamações, sugestões, elogios ou denúncias podem ser apresentados diretamente à coordenação do Programa Criança Feliz (SPSBD-GC), à Secretaria Municipal de Assistência Social ou por meio da Ouvidoria Municipal.

### **DIREITOS DOS USUÁRIOS**

São direitos dos usuários:

- Atendimento humanizado e respeitoso;
- Igualdade no acesso aos serviços;
- Sigilo das informações;
- Receber informações claras sobre serviços e benefícios;
- Ser tratado sem discriminação;
- Participar da avaliação dos serviços públicos;
- Formalizar reclamações, sugestões, denúncias e elogios.



## DEVERES DOS USUÁRIOS

São deveres dos usuários:

- Apresentar informações verdadeiras;
- Zelar pelo patrimônio público;
- Respeitar servidores e demais usuários;
- Atualizar informações cadastrais quando necessário;
- Comparecer aos atendimentos agendados.

## PADRÕES DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO

O CRAS compromete-se a:

- Garantir acolhida qualificada;
- Oferecer atendimento com ética e respeito;
- Manter sigilo profissional;
- Priorizar atendimento humanizado;
- Reduzir tempo de espera;
- Assegurar acessibilidade e inclusão.

## BASE LEGAL

- Constituição Federal de 1988;
- Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS (Lei nº 8.742/1993);
- Lei nº 13.460/2017;
- Política Nacional de Assistência Social – PNAS;
- Norma Operacional Básica do SUAS – NOB/SUAS;
- Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais.

## CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CREAS

1. Setor/Unidade:

Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS

2. Descrição do serviço:

O Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) é uma unidade pública estatal integrante do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), responsável pela oferta de serviços da Proteção Social Especial de Média Complexidade.

No âmbito do CREAS, é ofertado o **Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI)**, que consiste no atendimento e acompanhamento técnico especializado a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, decorrente de violação de direitos, tais como violência física, psicológica, sexual, negligência, abandono, situação de rua, trabalho infantil, entre outras.

O PAEFI tem como finalidade contribuir para o fortalecimento da função protetiva das famílias, a interrupção de ciclos de violação de direitos, a reconstrução de vínculos familiares e comunitários e o acesso à rede de proteção social e demais políticas públicas.

3. Formas de acesso ao serviço:

O acesso ao PAEFI ocorre por meio de:

- ✓ Demanda espontânea;
- ✓ Encaminhamentos realizados pela rede intersetorial, incluindo:
  - Conselho Tutelar;



- Ministério Público;
  - Poder Judiciário;
  - Defensoria Pública;
  - Delegacias de Polícia;
  - Polícia Militar;
  - Serviços de saúde (UBS, hospitais, CAPS, entre outros);
  - Instituições de ensino;
  - CRAS;
  - Conselhos de Direitos;
  - Organizações da sociedade civil;
  - Serviços da rede socioassistencial;
  - Ouvidoria municipal;
  - Disque 100;
- ✓ Contato por canais institucionais.
4. Etapas da prestação do serviço (conforme Tipificação):
- ✓ Acolhida e escuta qualificada;
  - ✓ Estudo social e diagnóstico da situação;
  - ✓ Elaboração do Plano de Acompanhamento Familiar e/ou Individual (PAFI/PAI);
  - ✓ Atendimento técnico continuado (individual e/ou familiar);
  - ✓ Realização de visitas domiciliares;
  - ✓ Orientação e apoio psicossocial;
  - ✓ Articulação e encaminhamentos para a rede de serviços e políticas públicas;
  - ✓ Acompanhamento sistemático e monitoramento;
  - ✓ Avaliação e encerramento do acompanhamento, conforme evolução do caso.
5. Mecanismos de consulta:
- ✓ Atendimento presencial com a equipe técnica;
  - ✓ Contato via telefone institucional;
  - ✓ Acompanhamento direto durante o processo de atendimento.
6. Documentos e requisitos:
- ✓ Documento de identificação (RG e CPF);
  - ✓ Comprovante de residência;
  - ✓ Documentos relacionados à situação apresentada (se houver).
- A ausência de documentação não impede o acesso ao serviço, conforme os princípios da proteção social.
7. Manifestações dos usuários:
- ✓ Atendimento presencial na unidade;
  - ✓ Ouvidoria municipal;
  - ✓ Registro direto junto à equipe técnica (reclamações, sugestões e elogios).
8. Prazo máximo para a prestação do serviço:
- O atendimento inicial é imediato, conforme demanda. O acompanhamento no PAEFI possui caráter continuado, sendo definido conforme a complexidade da situação e avaliação técnica da equipe.
9. Responsáveis pelo serviço:
- Equipe técnica multiprofissional do CREAS (assistente social, psicólogo e demais profissionais), vinculada à Secretaria Municipal de Assistência Social.
10. Público-alvo:
- Famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, com direitos violados.



11. Público-alvo prioritário:

- ✓ Crianças e adolescentes;
- ✓ Pessoas idosas;
- ✓ Pessoas com deficiência;
- ✓ Mulheres em situação de violência;
- ✓ Pessoas em situação de rua;
- ✓ Demais grupos em situação de vulnerabilidade e risco social.

12. Local de atendimento:

Rua Leonor Lago, s/n, Centro – Amajari/RR

13. Horário de atendimento:

Segunda a sexta-feira, das 07:30hs às 13h30hs

14. E-mail da unidade:

[amajaricreas@gmail.com](mailto:amajaricreas@gmail.com)

15. Telefones da unidade:

S/Nº

16. Legislação pertinente:

- ✓ Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS (Lei nº 8.742/1993);
- ✓ Política Nacional de Assistência Social – PNAS;
- ✓ Norma Operacional Básica do SUAS – NOB/SUAS;
- ✓ Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (Resolução CNAS nº 109/2009);
- ✓ Lei nº 13.460/2017;
- ✓ Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA (Lei nº 8.069/1990);
- ✓ Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003);
- ✓ Demais normativas vigentes.

---

#### *4. Secretaria Municipal de Infraestrutura*

##### **Local de atendimento**

Prefeitura Municipal de Amajari

Av. Tepequém, s/n bairro: Centro – Amajari/RR

##### **Horário de atendimento**

De segunda a sexta-feira, em horário de expediente da Prefeitura Municipal das 07:30hs as 13:30hs.

**E-mail:** [infraestrutura@amajari.rr.gov.br](mailto:infraestrutura@amajari.rr.gov.br)

#### **1. DECLARAÇÃO DE OCUPAÇÃO (TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE)**

**O que é:** Documento que comprova que uma pessoa ocupa um determinado imóvel ou terreno, especialmente em processos de ocupação ou de regularização junto à Prefeitura.

**Quem pode utilizar este serviço:** Cidadão em geral.

**Prazo para conclusão:** 05 dias.

**Canais de atendimento:** Atendimento presencial.

**Legislação:** Direito Civil – Posse: Artigos 1.196 a 1.224 do Código Civil.

##### **Etapas para realização do serviço**

1. O usuário deverá comparecer à Secretaria Municipal de Infraestrutura, localizada no prédio da Prefeitura Municipal Av. Tepequém, s/n bairro: Centro.



2. Apresentar cópia atualizada do termo de compra e venda juntamente com documentos pessoais (RG e CPF).
3. Após a entrega da documentação e efetivação da solicitação, aguardar o prazo estabelecido.
4. Após o prazo, o usuário deverá retornar à Secretaria para receber o documento solicitado.

## 2. DECLARAÇÃO DE RESIDÊNCIA

**O que é:** Documento utilizado para comprovar o endereço de uma pessoa, frequentemente solicitado por bancos, escolas ou empresas.

**Quem pode utilizar este serviço:** Cidadão em geral.

**Prazo para conclusão:** 05 dias.

**Canais de atendimento:** Atendimento presencial.

**Legislação:** Constituição Federal – Art. 30, incisos I e V.

**Etapas para realização do serviço**

1. Comparecer à Secretaria Municipal de Infraestrutura.
2. Apresentar cópia dos documentos pessoais (RG e CPF) e documento do imóvel.
3. Aguardar o prazo estabelecido após a efetivação da solicitação.
4. Retornar à Secretaria para retirada do documento.

## 3. AUTORIZAÇÃO PARA INTERDIÇÃO DE VIA PÚBLICA

**O que é:** Procedimento necessário quando se deseja utilizar ou bloquear ruas ou avenidas para eventos, obras ou outras finalidades.

**Quem pode utilizar este serviço:** Cidadão em geral.

**Prazo para conclusão:** 05 dias.

**Canais de atendimento:** Atendimento presencial.

**Legislação:** Lei Complementar nº 147/2013 – Código Tributário Municipal.

**Etapas para realização do serviço**

1. Comparecer à Secretaria Municipal de Infraestrutura.
2. Apresentar documentos pessoais (RG e CPF) e preencher requerimento padrão.
3. Aguardar análise e prazo estabelecido.
4. Retirar a autorização junto à Secretaria.

## 4. AUTORIZAÇÃO PARA CORTE DE ASFALTO PARA LIGAÇÃO DE ÁGUA

**O que é:** Procedimento obrigatório para autorização de quebra de asfalto visando ligação de água.

**Quem pode utilizar este serviço:** Cidadão em geral.

**Prazo para conclusão:** 05 dias.

**Canais de atendimento:** Atendimento presencial.

**Legislação:** Lei Complementar nº 147/2013 – Código Tributário Municipal.

**Etapas para realização do serviço**

1. Comparecer à Secretaria Municipal de Infraestrutura.
2. Apresentar documentos pessoais (RG e CPF) e documento do imóvel.
3. Aguardar o prazo estabelecido.
4. Retirar a autorização junto à Secretaria.

## 5. DECLARAÇÃO PARA LIGAÇÃO DE ÁGUA E ENERGIA



**O que é:** Documento que comprova que o imóvel está apto a receber serviços essenciais de abastecimento de água e energia elétrica.

**Quem pode utilizar este serviço:** Cidadão em geral.

**Prazo para conclusão:** 05 dias.

**Canais de atendimento:** Atendimento presencial.

**Legislação:** Lei Federal nº 11.445/2007 e Lei Federal nº 9.074/1995.

**Etapas para realização do serviço**

1. Comparecer à Secretaria Municipal de Infraestrutura.
2. Apresentar termo de compra e venda atualizado e documentos pessoais.
3. Aguardar o prazo estabelecido.
4. Retirar o documento solicitado.

## 6. EMISSÃO DE SEGUNDA VIA DE CADASTRO DE IMÓVEL

**O que é:** Processo de emissão de cópia do registro oficial do imóvel junto à Prefeitura.

**Quem pode utilizar este serviço:** Cidadão em geral.

**Prazo para conclusão:** 05 dias.

**Canais de atendimento:** Atendimento presencial.

**Legislação:** Lei nº 6.015/1973 – Lei de Registros Públicos.

**Etapas para realização do serviço**

1. Comparecer à Secretaria Municipal de Infraestrutura.
2. Apresentar requerimento solicitando a segunda via e documentos pessoais.
3. Aguardar o prazo estabelecido.
4. Retirar o documento solicitado.

## 7. SOLICITAÇÃO DE SEPULTAMENTO

**O que é:** Pedido realizado para autorização e execução do sepultamento de pessoa falecida.

**Quem pode utilizar este serviço:** Cidadão em geral.

**Prazo para conclusão:** Prazo não definido.

**Canais de atendimento:** Atendimento presencial.

**Legislação:** Lei nº 6.015/1973 – Lei de Registros Públicos.

**Etapas para realização do serviço**

1. Comparecer à Secretaria Municipal de Infraestrutura.
2. Solicitar a realização do serviço.
3. Aguardar a execução do atendimento solicitado.

## 8. LIMPEZA URBANA

**O que é:** Conjunto de serviços destinados à manutenção da limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos.

**Quem pode utilizar este serviço:** Cidadão em geral.

**Prazo para conclusão:** Conforme cronograma fixo da Secretaria.

**Canais de atendimento:** Serviço contínuo.

**Legislação:** Constituição Federal de 1988 – Art. 30, inciso V.

**Etapas para realização do serviço**

1. O serviço é executado conforme cronograma estabelecido pela Secretaria.
2. A população deve observar os dias e horários definidos para coleta e limpeza.

## 9. RETIRADA DE ENTULHOS E GALHADAS



**O que é:** Serviço de coleta, transporte e descarte de resíduos provenientes de obras, podas e limpeza de terrenos.

**Quem pode utilizar este serviço:** Cidadão em geral.

**Prazo para conclusão:** Conforme disponibilidade da Secretaria.

**Canais de atendimento:** Atendimento presencial.

**Legislação:** Lei nº 12.305/2010 – Política Nacional de Resíduos Sólidos.

**Etapas para realização do serviço**

1. Comparecer à Secretaria Municipal de Infraestrutura para agendamento.
2. Verificar disponibilidade para atendimento.
3. Aguardar confirmação da data do serviço.
4. Serviço realizado conforme cronograma e disponibilidade.

---

### *5. Secretaria Municipal de Administração*

## **SETOR DE RECURSOS HUMANOS**

A Secretaria Municipal de Administração, por meio do Setor de Recursos Humanos, disponibiliza serviços administrativos e funcionais aos servidores públicos municipais, garantindo atendimento humanizado, transparência e acesso às informações funcionais.

Os serviços poderão ser solicitados presencialmente no Setor de Recursos Humanos da Prefeitura Municipal de Amajari ou por meio do atendimento via E-mail.

## **INFORMAÇÕES GERAIS**

### **Horário de Atendimento:**

Segunda a Sexta-feira, das 07h30 às 13h30.

### **E-mail:**

[semad.pmaamajri@gmail.com](mailto:semad.pmaamajri@gmail.com)

[semad@amajari.rr.gov.br](mailto:semad@amajari.rr.gov.br)

### **Local de Atendimento:**

Setor de Recursos Humanos da Prefeitura Municipal de Amajari.

Endereço: Avenida Tepequém s/n bairro: Centro – Amajari

## **SERVIÇOS OFERTADOS**

### **1. Emissão de Contra-cheque**

#### **Descrição do Serviço**

Documento oficial que detalha os vencimentos, descontos e demais informações relacionadas à remuneração dos servidores públicos.

#### **Documentos Necessários**

- Documento oficial com foto;
- Requerimento preenchido.

#### **Público-Alvo**

Servidores, ex-servidores e prestadores de serviços.

#### **Forma de Atendimento**

- Presencial;
- Atendimento via E-mail.

#### **Prazo**

Até 15 dias úteis.

### **2. Certidão para Tempo de Contribuição**



### **Descrição do Serviço**

Documento oficial que comprova o tempo de contribuição do servidor para fins previdenciários.

### **Documentos Necessários**

- Documento oficial com foto;
- Requerimento preenchido.

### **Público-Alvo**

Servidores públicos municipais.

### **Forma de Atendimento**

- Presencial;
- Atendimento via E-mail.

### **Prazo**

Até 15 dias úteis.

## **3. Certidão de Tempo de Serviço**

### **Descrição do Serviço**

Documento oficial que comprova o período de atuação do servidor público municipal.

### **Documentos Necessários**

- Documento oficial com foto;
- Requerimento preenchido.

### **Público-Alvo**

Servidores e ex-servidores.

### **Forma de Atendimento**

- Presencial;
- Atendimento via E-mail.

### **Prazo**

Até 15 dias úteis.

## **4. Ficha Financeira**

### **Descrição do Serviço**

Documento que contém informações financeiras do servidor, incluindo vencimentos, descontos e contribuições.

### **Documentos Necessários**

- Documento oficial com foto;
- Requerimento preenchido.

### **Público-Alvo**

Servidores, ex-servidores e prestadores de serviços.

### **Forma de Atendimento**

- Presencial;
- Atendimento via E-mail.

### **Prazo**

Até 15 dias úteis.

## **5. Solicitação de Férias**

### **Descrição do Serviço**

Procedimento para solicitação do período de férias do servidor público municipal.

### **Documentos Necessários**

- Documento oficial com foto;
- Requerimento preenchido.

### **Público-Alvo**



Servidores públicos municipais.

**Forma de Atendimento**

- Presencial;
- Atendimento via E-mail.

**Prazo**

Conforme cronograma e disponibilidade administrativa.

**6. Licença por Motivo de Doença em Pessoa da Família**

**Base Legal**

Art. 106 da Lei Complementar nº 65/2003.

**Descrição do Serviço**

Licença concedida ao servidor para acompanhamento de familiar em situação de doença.

**Forma de Atendimento**

- Presencial;
- Atendimento via E-mail.

**7. Licença para o Servidor Militar**

**Base Legal**

Art. 107 da Lei Complementar nº 65/2003.

**Descrição do Serviço**

Licença destinada aos servidores públicos municipais vinculados ao serviço militar.

**Forma de Atendimento**

- Presencial;
- Atendimento via E-mail.

**8. Licença para Concorrer a Cargo Eletivo**

**Base Legal**

Art. 108 da Lei Complementar nº 65/2003.

**Descrição do Serviço**

Licença concedida ao servidor que deseja concorrer a cargo eletivo.

**Forma de Atendimento**

- Presencial;
- Atendimento via WhatsApp.

**9. Licença para Desempenho de Mandato Classista**

**Base Legal**

Art. 110 da Lei Complementar nº 65/2003.

**Descrição do Serviço**

Licença concedida ao servidor eleito para representação classista.

**Forma de Atendimento**

- Presencial;
- Atendimento via E-mail.

**10. Licença para Tratar de Interesse Particular**

**Base Legal**

Art. 109 da Lei Complementar nº 65/2003.

**Descrição do Serviço**

Licença concedida ao servidor efetivo para tratar assuntos pessoais.

**Forma de Atendimento**

- Presencial;



- Atendimento via E-mail.

### **11. Licença para Tratamento de Saúde de Pessoa da Família**

#### **Base Legal**

Art. 114 da Lei Complementar nº 65/2003.

#### **Descrição do Serviço**

Licença concedida para acompanhamento de familiar em tratamento de saúde.

#### **Forma de Atendimento**

- Presencial;
- Atendimento via E-mail.

### **12. Licença Maternidade**

#### **Base Legal**

Art. 114 da Lei Complementar nº 65/2003.

#### **Descrição do Serviço**

Licença concedida à servidora pública após o nascimento do filho.

#### **Forma de Atendimento**

- Presencial;
- Atendimento via E-mail.

### **13. Licença Paternidade**

#### **Base Legal**

Art. 114 da Lei Complementar nº 65/2003.

#### **Descrição do Serviço**

Licença concedida ao servidor após o nascimento do filho.

#### **Forma de Atendimento**

- Presencial;
- Atendimento via E-mail.

### **DIREITOS DOS USUÁRIOS**

- Atendimento com respeito e cordialidade;
- Receber informações claras e objetivas;
- Acompanhar solicitações e processos;
- Ter acesso aos serviços públicos de forma igualitária.

### **DEVERES DOS USUÁRIOS**

- Apresentar documentação correta;
- Fornecer informações verdadeiras;
- Respeitar os servidores durante o atendimento.

### **BASE LEGAL**

- Constituição Federal de 1988;
- Lei Federal nº 13.460/2017;
- Lei Complementar nº 65/2003;
- Legislação Municipal vigente.

---

### *6. Setor Tributos*

**Endereço:** Avenida Tepequém, S/N, Centro, Sede – Vila Brasil, Amajari - RR

**Horário de Atendimento:** 07:30h às 13:30h

**Telefone:** (95) 95 8437-3981



E-mail: [dct.semplaf2021@gmail.com](mailto:dct.semplaf2021@gmail.com)  
[tributos@amajari.rr.gov.br](mailto:tributos@amajari.rr.gov.br)

Site: <https://amajari.saatri.com.br/Inicio>

### **Competência e Atribuições:**

O Departamento de Cadastro e Tributos é responsável por dirigir e executar a política tributária do Município obedecendo a legislação vigente.

Tem como objetivo efetuar os lançamentos, fiscalizar e controlar os recebimentos de impostos e taxas, bem como inscrever em Dívida Ativa os créditos oriundos de receitas tributárias ou não tributárias (mobiliários ou imobiliários).

### **Funções:**

- Atendimento ao público;
- Lançar, arrecadar valores, controlar recebimentos, atualizar débitos;
- Controlar parcelamentos, inscrever em dívida ativa;
- Encaminhar débitos para cobrança;
- Manter o cadastro atualizado dos contribuintes;
- Processos de abertura de empresas e profissionais autônomos;
- Emissão de Alvarás e Certidões referente a assuntos constantes no cadastro

---

## *7. Fundação Municipal de Turismo, Cultura e Desporto*

A Fundação Municipal de Turismo, Cultura e Desporto visa fomentar o turismo, a cultura e o desporto no município, oferecendo suporte a artistas, fazedores de cultura, empreendedores do turismo e desportistas.

### **Horário de Atendimento**

Atendimento presencial de segunda a sexta, das 07h30 às 13h30.

Endereço: Rua Albino Tavares, nº 473 bairro: Centro - Amajari.

E-mail: [turimo@amajari.rr.gov.br](mailto:turimo@amajari.rr.gov.br)

### **Serviços Oferecidos**

#### **Administrativo**

Atendimento administrativo em geral dentro da instituição;

Emissão de informações e orientações ao público;

Apoio às demandas institucionais e comunitárias relacionadas à Fundação.

#### **Turismo**

Cadastro e atendimento aos condutores locais;

Apoio ao desenvolvimento do turismo local;

Atuação junto à Instância de Governança Regional do Extremo Norte, em parceria com os cinco municípios;

Orientação ao setor turístico;

Organização e apoio a eventos turísticos;

Acompanhamento do Conselho Municipal de Turismo.

#### **Cultura**

Cadastro e atendimento aos fazedores de cultura;

Apoio na elaboração e execução de projetos culturais;



Atendimento relacionado a editais culturais e recursos provenientes de leis de incentivo;  
Apoio a apresentações e eventos culturais;  
Acompanhamento do Conselho Municipal de Cultura.

### **Desporto**

Apoio às atividades esportivas;  
Organização de eventos esportivos;  
Atendimento às demandas de esporte e lazer;  
Acompanhamento do Conselho Municipal de Desporto.

### **Forma de Acesso aos Serviços**

Os serviços oferecidos são prestados exclusivamente de forma presencial. Os interessados podem comparecer à sede no horário mencionado. Nossa equipe estará à disposição para realizar cadastros, fornecer informações e orientar sobre os próximos passos.

### **Conselhos Municipais Vinculados**

Conselho Municipal de Turismo;  
Conselho Municipal de Cultura;  
Conselho Municipal de Desporto.

### **Público-Alvo**

Fazedores de cultura;  
Artistas;  
Atletas e desportistas;  
Empreendedores do turismo;  
Comunidade em geral.

### **Objetivo**

Fortalecer as políticas públicas municipais nas áreas de turismo, cultura e desporto, promovendo desenvolvimento, valorização cultural, incentivo ao esporte e crescimento do potencial turístico do município.

---

## *8. Controle Interno Municipal – CIM*

### **O que é e qual sua função:**

A Unidade Central de Controle Interno é o órgão técnico responsável por fiscalizar a integridade da gestão pública de Amajari. Atuando com base no mandamento constitucional (Arts. 70 e 74 da CF/88) e em normas internacionais de auditoria (AICPA), o setor funciona como um filtro de legalidade e eficiência. Sua missão é auditar as contas, fiscalizar a aplicação dos recursos públicos e consolidar informações financeiras e patrimoniais, garantindo que o patrimônio do município seja utilizado com economicidade e transparência.

**Legislação Municipal: lei N° 109, de 14 de maio de 200. Artigo 10.**



### **Natureza dos Serviços:**

Por ser um órgão de fiscalização interna, suas atividades possuem caráter técnico, institucional e sigiloso. **O setor não presta serviços de atendimento direto ou individualizado ao cidadão, atuando na retaguarda da administração para assegurar o cumprimento das políticas administrativas fixadas pela gestão.**

### **Transparência e Prestação de Contas:**

Os resultados das atividades de controle são materializados por meio do **Relatórios: Relatório de atividades de gestão e parecer do Controle Interno (Recursos vinculados ao Fundo Municipal de Educação – FUNDEB, Recursos vinculados ao Fundo Municipal de Saúde, Recursos vinculados à Assistência Social) e RELATÓRIOS DE AUDITORIA DA GESTÃO (FUNDEB, PREFEITURA, SAUDE E SOCIAL)**. Estes documentos são encaminhados anualmente ao **Tribunal de Contas do Estado de Roraima (TCE-RR)** para fins de prestação de contas anual e julgamento da regularidade da gestão financeira do município.

### **Canais de Atendimento:**

- **Local:** Sede da Prefeitura Municipal de Amajari (Palácio João Rodrigues de Matos).
- **Horário de Funcionamento:** De segunda a sexta-feira, das 07h30 às 13h30.
- **E-mail:** [controleinterno104@gmail.com](mailto:controleinterno104@gmail.com)  
[controleinterno@amajari.rr.gov.br](mailto:controleinterno@amajari.rr.gov.br)

---

## *9. Secretaria Municipal de Agricultura e Pecuária*

A Secretaria Municipal de Agricultura e Pecuária tem como finalidade promover ações voltadas ao fortalecimento da agricultura familiar, pecuária, desenvolvimento rural sustentável e apoio técnico aos produtores rurais do município, buscando incentivar a produção agrícola, melhorar a qualidade de vida no campo e fortalecer o desenvolvimento econômico local.

### **Atendimento Técnico ao Produtor Rural**

Serviço destinado ao atendimento e orientação técnica aos produtores rurais sobre produção agrícola, manejo do solo, plantio, criação de animais, conservação ambiental e demais atividades relacionadas ao setor rural. O atendimento é realizado conforme demanda e agendamento da Secretaria.

### **Emissão de Declaração para Produtor Rural**

Serviço responsável pela emissão de documentos e declarações que comprovem a atividade rural do cidadão, necessários para acesso a programas, benefícios e demais serviços voltados ao produtor rural. O prazo para emissão é de até 05 dias úteis.

### **Cadastro de Produtor Rural**

Serviço voltado para realização e atualização do cadastro dos produtores rurais do município, permitindo acesso aos programas e ações desenvolvidas pela Secretaria Municipal de Agricultura e Pecuária.

### **Apoio ao Agricultor Familiar**



A Secretaria oferece suporte e acompanhamento aos agricultores familiares por meio de orientações, encaminhamentos e participação em programas e projetos voltados ao fortalecimento da agricultura familiar.

#### **Atendimento para Emissão do CAF/DAP**

Serviço de apoio aos produtores rurais para emissão e atualização do Cadastro Nacional da Agricultura Familiar (CAF) e demais documentos relacionados à agricultura familiar, conforme exigências dos órgãos competentes.

#### **Solicitação de Mecanização Agrícola**

Serviço destinado ao recebimento de solicitações para utilização de máquinas agrícolas em atividades como preparo do solo, limpeza de áreas e apoio à produção rural, conforme disponibilidade e cronograma da Secretaria.

#### **Apoio à Pecuária**

Atendimento realizado aos criadores de animais do município, com orientações técnicas e apoio às atividades pecuárias desenvolvidas nas comunidades rurais.

#### **Participação em Programas Agrícolas**

Serviço de inscrição, orientação e encaminhamento dos produtores rurais para participação em programas estaduais e federais voltados ao desenvolvimento agrícola e rural.

#### **Distribuição de Sementes e Insumos**

A Secretaria realiza, conforme disponibilidade de programas e convênios, a distribuição de sementes, mudas e outros insumos agrícolas destinados ao fortalecimento da produção rural do município.

#### **Atendimento Administrativo**

Serviço destinado ao fornecimento de informações, abertura de protocolos, recebimento de solicitações e encaminhamentos relacionados aos serviços prestados pela Secretaria Municipal de Agricultura e Pecuária.

#### **Formas de Atendimento**

O atendimento ao público é realizado de forma presencial na sede da Secretaria Municipal de Agricultura e Pecuária na Rua Albino Tavares, s/n bairro: Centro - Amajari, de segunda a sexta-feira, em horário comercial.

Os cidadãos também poderão obter informações, realizar solicitações e acompanhar demandas por meio de WhatsApp institucional (95) 98420-2634, e-mail oficial [semap.pma@gmail.com](mailto:semap.pma@gmail.com) ou [agricultura@amajari.rr.gov.br](mailto:agricultura@amajari.rr.gov.br)

#### **Informações Complementares**

Os serviços poderão exigir apresentação de documentos pessoais, comprovante de residência e demais documentos necessários conforme cada solicitação.

Alguns atendimentos dependerão de cronograma, disponibilidade técnica, disponibilidade de maquinário e programas governamentais vigentes.

A Ouvidoria Municipal encontra-se disponível para recebimento de sugestões, elogios, reclamações, denúncias e solicitações relacionadas aos serviços públicos prestados pela Secretaria Municipal de Agricultura e Pecuária.

---



## 10. Ouvidoria-Geral

- **Serviço:** Recebimento de denúncias, reclamações, sugestões, solicitação e elogios
  - **Como acessar:** Presencialmente na Ouvidoria, via e-mail, WhatsApp ou portal da transparência
  - **Sigilo garantido:** Sim
  - **Prazo para resposta:** Até 30 dias úteis

### - O Que é a Ouvidoria?

Somos a instância de segunda linha, ou seja, atuamos quando a primeira resposta ao seu pedido, reclamação, denúncia, solicitação, sugestão ou elogio feita diretamente ao órgão ou setor responsável não foi satisfatória, ou quando você prefere não se identificar inicialmente. Nosso papel é mediar, acompanhar e buscar soluções para as manifestações dos cidadãos, garantindo seus direitos e contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços oferecidos pela Prefeitura.

### - Nossos Serviços

Na Ouvidoria Municipal, você pode registrar:

- \***Reclamações:**\* Manifestações de insatisfação sobre um serviço público, ação ou omissão da administração.
- \***Denúncias:**\* Comunicação de irregularidades ou atos ilícitos.
- \***Sugestões:**\* Ideias para o aprimoramento dos serviços públicos.
- \***Elogios:**\* Reconhecimento de um bom atendimento ou serviço prestado.
- \***Solicitações:**\* Pedidos de providências ou informações não abarcadas pela Lei de Acesso à Informação.

### - Como nos contatar

Priorizamos a acessibilidade para que você possa nos contatar da forma mais conveniente:

- \* **Online:**\* Acesse nosso sistema eletrônico de ouvidoria através do site oficial da Prefeitura: Portal de Transparência da Prefeitura de Amajari (<https://transparencia.amajari.rr.gov.br/ouvidoria/>).
- \***Telefone:**\* Ligue para (95) 98438-4679. Nosso horário de atendimento telefônico é de 07:30hs as 13:30hs de segunda a sexta-feira, exceto feriados.
- \***Presencialmente:**\* Visite nossa sede no endereço Avenida Tepequém, ao lado do prédio da prefeitura, de 07:30hs as 13:30hs de segunda a sexta-feira, exceto feriados.
- \***E-mail:**\* Envie sua manifestação para [ouvidoria@amajari.rr.gov.br](mailto:ouvidoria@amajari.rr.gov.br)

### - Nosso Compromisso e Prazos

Ao receber sua manifestação, a Ouvidoria Municipal de Amajari se compromete a:

1. \*Registrar e protocolar\* sua manifestação em até \*2\* dias úteis.
2. \*Encaminhar\* sua demanda ao setor responsável, solicitando as providências e informações necessárias.
3. \*Acompanhar\* o andamento de sua manifestação, cobrando respostas e soluções.
4. \*Informar\* o resultado da análise ou as providências adotadas, dentro do prazo legal de \*30\* dias corridos, contados a partir do registro. Este prazo pode ser prorrogado por mais \*30\* dias, mediante justificativa, conforme a Lei nº 263/2024 Lei da Ouvidoria. \*Garantir a confidencialidade\* de suas informações, caso opte por não



se identificar, e proteger seus dados pessoais em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

**- Quem pode utilizar esse serviço**

Todos usuários: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.

**- Seus Direitos como Usuário**

Você tem o direito de:

- \* Receber atendimento cortês e eficaz.
- \* Ter sua manifestação devidamente registrada e acompanhada.
- \* Receber uma resposta clara e objetiva no prazo estabelecido.
- \* Ter sua identidade preservada, caso solicite.
- \* Reavaliar a resposta da ouvidoria, caso não esteja satisfeito(a).

---

### *11. Sala do Empreendedor*

A Sala do Empreendedor do Município de Amajari tem como objetivo oferecer atendimento, orientação e apoio aos microempreendedores individuais (MEI), pequenos empresários e cidadãos que desejam iniciar ou regularizar suas atividades empresariais, promovendo desenvolvimento econômico local com atendimento humanizado e especializado.

## **1. FORMALIZAÇÃO DO MEI**

### **Descrição do Serviço**

Realização do cadastro e abertura do Microempreendedor Individual (MEI), permitindo a regularização da atividade empresarial.

### **Requisitos**

- Ser maior de 18 anos ou emancipado;
- Não possuir participação em outra empresa como sócio ou administrador;
- Exercer atividade permitida ao MEI.

### **Documentos Necessários**

- RG;
- CPF;
- Título de Eleitor;
- Comprovante de residência;
- Número de celular;
- E-mail válido;
- Conta GOV.BR nível prata ou ouro.

### **Para Migrantes**

- Documento de identificação atualizado e validado no Brasil.

### **Forma de Atendimento**

Presencial na Sala do Empreendedor.

### **Prazo de Atendimento**

Atendimento imediato, conforme disponibilidade do sistema.

## **2. EMISSÃO DO CCMEI**

### **Descrição do Serviço**

Emissão do Certificado da Condição de Microempreendedor Individual (CCMEI).



#### **Documentos Necessários**

- CPF;
- Conta GOV.BR.

#### **Forma de Atendimento**

Presencial.

#### **Prazo**

Imediato.

### **3. EMISSÃO E IMPRESSÃO DO DAS**

#### **Descrição do Serviço**

Emissão da guia mensal de pagamento do Documento de Arrecadação do Simples Nacional (DAS).

#### **Documentos Necessários**

- CPF ou CNPJ do MEI.

#### **Forma de Atendimento**

Presencial.

#### **Prazo**

Imediato.

### **4. PARCELAMENTO E EMISSÃO DE PARCELAS**

#### **Descrição do Serviço**

Solicitação de parcelamento de débitos do MEI e emissão das parcelas mensais.

#### **Documentos Necessários**

- CPF;
- Conta GOV.BR.

#### **Forma de Atendimento**

Presencial.

#### **Prazo**

Conforme disponibilidade do sistema da Receita Federal.

### **5. DECLARAÇÃO ANUAL DO MEI**

#### **Descrição do Serviço**

Auxílio na entrega da Declaração Anual do Simples Nacional do MEI (DASN-SIMEI).

#### **Documentos Necessários**

- Relatório de faturamento anual;
- CPF;
- CNPJ do MEI.

#### **Forma de Atendimento**

Presencial.

#### **Prazo**

Atendimento imediato.

### **6. BAIXA DO MEI**

#### **Descrição do Serviço**

Encerramento das atividades do Microempreendedor Individual.

#### **Documentos Necessários**

- CPF;
- Conta GOV.BR.

#### **Forma de Atendimento**



Presencial.

**Prazo**

Imediato.

## 7. ALTERAÇÃO E ATUALIZAÇÃO DE DADOS

### Descrição do Serviço

Atualização de endereço, telefone, e-mail, atividade econômica e demais dados cadastrais do MEI.

### Documentos Necessários

- Documentos pessoais;
- Comprovante atualizado, quando necessário.

### Forma de Atendimento

Presencial.

**Prazo**

Imediato.

## 8. EMISSÃO DE NFS-e (NOTA FISCAL DE SERVIÇO)

### Descrição do Serviço

Orientação e auxílio para emissão da Nota Fiscal de Serviço eletrônica.

### Documentos Necessários

- Dados do prestador e tomador do serviço;
- Cadastro municipal ativo.

### Forma de Atendimento

Presencial.

**Prazo**

Imediato.

## 9. CADASTRO NO SICAF

### Descrição do Serviço

Orientação e suporte para cadastro no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF).

### Documentos Necessários

- Documentos pessoais;
- Documentos empresariais;
- Conta GOV.BR.

### Forma de Atendimento

Presencial.

**Prazo**

Conforme análise do sistema.

## 10. CADASTRO NOS SISTEMAS SUFRAMA E DESENVOLVE

### Descrição do Serviço

Auxílio no cadastramento empresarial nos sistemas SUFRAMA e Desenvolve.

### Documentos Necessários

- Documentos pessoais;
- CNPJ;
- Documentos empresariais.

### Forma de Atendimento

Presencial.

**Prazo**



Conforme análise dos sistemas competentes.

## 11. REGULARIZAÇÃO DE DÉBITOS NA DÍVIDA ATIVA

### Descrição do Serviço

Orientação e emissão de documentos para regularização de débitos inscritos em dívida ativa.

### Documentos Necessários

- CPF;
- CNPJ;
- Conta GOV.BR.

### Forma de Atendimento

Presencial.

### Prazo

Conforme disponibilidade do sistema.

## 12. ORIENTAÇÃO EMPRESARIAL EM GERAL

### Descrição do Serviço

Atendimento com orientações sobre gestão empresarial, regularização, obrigações fiscais e desenvolvimento do negócio.

### Público-Alvo

- MEI;
- Pequenos empresários;
- Empreendedores iniciantes;
- Público em geral.

### Forma de Atendimento

Presencial.

### Prazo

Conforme demanda.

## CANAIS DE ATENDIMENTO

Atendimento presencial durante o horário de funcionamento da Prefeitura Municipal das 07:30hs as 13:30hs, endereço: Avenida Tepequém s/n bairro: centro – Amajari/RR.

### Atendimento

- Orientações;
- Apoio ao empreendedor;
- Regularização empresarial;
- Desenvolvimento de negócios.

---

## 12. E-SIC

- **Serviço:** Recebimento de solicitações
  - **Como acessar:** <https://amajari.rr.gov.br/>
  - **Prazo para resposta:** Até 20 dias úteis

### ACESSO À INFORMAÇÃO

O e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão) permite que qualquer pessoa encaminhe pedidos de acesso a informação para órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal. Por meio do sistema, além de fazer o pedido, será possível: acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado e receber a notificação da resposta da solicitação por e-mail; entrar com recursos; e consultar as respostas recebidas. O objetivo do sistema é facilitar o exercício do direito de acesso às informações públicas.



### Canais de Atendimento ao Cidadão

- **Presencial:** Sede da Prefeitura – Avenida Tepequém, s/n, Centro, Amajari – RR
  - **Telefone:**
  - **E-mail:**
  - **Portal da Transparência:** <https://amajari.rr.gov.br/>
  - **Ouvidoria Municipal:** ouvidoria@amajari.rr.gov.br
- 

### Compromissos com a Qualidade

- Atendimento com cortesia, respeito e ética
  - Resposta às manifestações no prazo legal
  - Acesso facilitado às informações públicas
  - Melhoria contínua dos serviços ofertados
- 

### Participação e Controle Social

A população pode acompanhar, fiscalizar e participar da gestão pública por meio dos seguintes canais:

- Conselhos Municipais
  - Audiências Públicas
  - Ouvidoria
  - Portal da Transparência
- 

### Disposições Finais

A Carta de Serviços será atualizada sempre que houver mudanças na oferta de serviços públicos ou estrutura administrativa do município. O cidadão é nosso parceiro na construção de uma gestão transparente e participativa.

**Prefeitura Municipal de Amajari – Servindo com transparência, ética e compromisso**