

# CARTA DE SERVIÇOS



PREFEITURA DE  
**NHAMUNDÁ**

PREFEITURA MUNICIPAL DE  
NHAMUNDÁ

Data da Geração

02/01/2021

# Introdução

---

A Carta de Serviços ao Usuário é o instrumento que informa os cidadãos sobre os serviços restados pelo órgão público. Além de disponibilizar os serviços municipais, a Carta tem o compromisso de indicar como o usuário pode acessá-los e quais são os compromissos e padrões de atendimento.

Neste documento, o cidadão poderá conferir diversas informações, entre elas os serviços de seu interesse, a sua descrição e finalidade, as formas de acesso disponíveis, a previsão do prazo máximo para a sua prestação, os requisitos e documentos exigidos, os endereços e horários de atendimento e as taxas cobradas, caso haja.

Além de aproximar a Administração dos cidadãos, a Carta de Serviços ao Usuário tem como objetivo proporcionar mais transparência sobre os serviços públicos oferecidos, simplificar a busca por informações e aumentar a eficácia e efetividade dos atendimentos.

# Estrutura Organizacional

---

## **PREFEITURA MUNICIPAL DE NHAMUNDÁ**

**Prefeita:** MARINA PANDOLFO

**Endereço:** Rua Furtado Belém, 42, CEP: 69.140-000

**Telefone:** (92) 99232-5947

**Email:** marinabpandolfo@hotmail.com

**Atendimento:** Segunda a Sexta-feira  
das 7H30 às 13H30

---

## **SEMPA**

### **SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**

**Endereço:** Rua Furtado Belém, 42, Nhamundá – AM | CEP: 69.140-000.

**Atendimento:** Segunda a Sexta-feira  
das 7H30 às 13H30

**Secretário de Administração:** SÉRGIO DOS SANTOS  
GUIMARÃES

**Telefone:** (92)99219-7430

**e-mail:** [sempa@nhamunda.am.gov.br](mailto:sempa@nhamunda.am.gov.br)

---

## **SEMED**

### **SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO**

**Endereço:** Avenida Jonathas Pedrosa, S/N – Bairro Centro, CEP:  
69.140-000.

**Atendimento:** Segunda a Sexta-feira  
das 7H30 às 13H30

**Secretário de Educação:** JOSIVALDO DE LIMA CONCEIÇÃO.

**Telefone:** (92)99114-6625

**e-mail:** [semed@nhamunda.am.gov.br](mailto:semed@nhamunda.am.gov.br)

---

## **SEMSA**

### **SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

**Endereço:** Rua Plínio Ramos Coelho, 55, Gilberto Mestrinho, | Nhamundá –  
AM | CEP: 69.140-140.

**Atendimento:** Segunda a Sexta-feira  
das 7H30 às 13H30

**Secretário de Saúde:** ALCINÉIA FONTES NETTO

**Telefone:** (92)99206-9393

**e-mail:** [semsa@nhamunda.am.gov.br](mailto:semsa@nhamunda.am.gov.br)

## **SEMOBS**

### **SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS**

**Endereço:** Rua Plínio Ramos Coelho (Antigo Samucão) | Nhamundá – AM | CEP: 69.140-000.

**Atendimento:** Segunda a Sexta-feira  
das 7h30 às 13h30

**Secretário de Obras:** CLODOALDO  
FREIRE VIDAL

**Telefone:** (92) 99251-6206

**e-mail:** [semobs@nhamunda.am.gov.br](mailto:semobs@nhamunda.am.gov.br)

---

## **SEMAS**

### **SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**

**Endereço:** Travessa Rua Antônio Chagas, 22, Gilberto Mestrinho | Nhamundá – AM | CEP: 69.140-000

**Atendimento:** Segunda a Sexta-feira  
das 7H30 às 13H30

**Sec. Assistência Social:** QUÉRCIA  
GONÇALVES DA COSTA

**Telefone:** (92) 99271-4132

**e-mail:** [semas@nhamunda.am.gov.br](mailto:semas@nhamunda.am.gov.br)

---

## **SEMPROAB**

### **SECRETARIA MUNICIPAL DE PRODUÇÃO E ABASTECIMENTO**

**Endereço:** Rua XXXXXXXXXXXX, Nº s/n, Centro, CEP: 00000-000

**Atendimento:** Segunda a Sexta-feira das 8 horas às 17 horas

**Sec. de Produção e Abastecimnto:** TARCISIO  
COSTA ALFAIA.

**Telefone:** (92) 993295864

**e-mail:** [semproab@nhamunda.am.gov.br](mailto:semproab@nhamunda.am.gov.br)

---

## **SEMEL**

### **SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTE E LAZER**

**Endereço:** Rua Furtado Belém, 42 | Nhamundá – AM | CEP: 69.140-000.

**Atendimento:** Segunda a Sexta-feira  
das 7H30 às 13H30

**Sec. de Esporte e Lazer: ROSELY GOMES  
RIBEIRO**

**Telefone:** (92)99132-2635

**e-mail:** [semel@nhamunda.am.gov.br](mailto:semel@nhamunda.am.gov.br)

---

### **SEMDER**

#### **SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO RURAL**

**Endereço:** Rua XXXXXXXXXXXXX, Nº s/n, Centro, CEP: 00000-000

**Telefone:** (xx) xxxxxx-xxxx

**e-mail:** [exemplo@gmail.com](mailto:exemplo@gmail.com)

**Atendimento:** Segunda a Sexta-feira  
das 7H30 às 13H30

#### **Sec. Interior e Desenvolv. Rural:**

**Telefone:** (xx) xxxxxx-xxxx

**e-mail:** [exemplo@gmail.com](mailto:exemplo@gmail.com)

---

### **SEMTUC**

#### **SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO E CULTURA**

**Endereço:** Rua Jose Bustamante, s/n – Anexo Estádio Municipal |  
Nhamundá – AM | CEP: 69.140-000.

**Atendimento:** Segunda a Sexta-feira das 7h30 às 13h30

**Coordenador de Turismo e Cultura: KETHLEEN  
GUERREIRO REBÊLO.**

**Telefone:** (xx) xxxxxx-xxxx

**e-mail:** [exemplo@gmail.com](mailto:exemplo@gmail.com)

---

### **PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

**endereço:** Rua Furtado Belém, 42 – Sala da Procuradoria |  
Nhamundá – AM | CEP: 69.140-000.

**Atendimento:** Segunda a Sexta-feira  
das 7h30 às 13h30

**Procurador Geral do Município: EVERSON DE LIMA  
CONCEIÇÃO.**

**Telefone:** (92)99213-4300

**e-mail:** [procuradoria@nhamunda.am.gov.br](mailto:procuradoria@nhamunda.am.gov.br)

---

### **CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

**Endereço:** Prédio da Prefeitura, Sala UCI – Unidade de Controle Interno –  
Rua Furtado Belém, 42 | Nhamundá – AM | CEP: 69.140-000.

**Atendimento:** Segunda a Sexta-feira  
das 8 horas às 17 horas

**Controlador:** ALCY RODRIGUES JÚNIOR  
(JUNINHO).

**Telefone:** (92)99296-7881

**e-mail:** [controladoria@nhamunda.am.gov.br](mailto:controladoria@nhamunda.am.gov.br)

---

### **ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO(ASCOM)**

**Endereço:** Rua Furtado Belém, 42 | Nhamundá – AM | CEP:  
69.140-000.

**Atendimento:** Segunda a Sexta-feira  
das 7h30 às 13h30

**Representante:** KETHLEEN GUERREIRO  
REBÊLO.

**E-mail:** [ascom@nhamunda.am.gov.br](mailto:ascom@nhamunda.am.gov.br) /  
[assessoria.marinapandolfo@gmail.com](mailto:assessoria.marinapandolfo@gmail.com).

---

# SERVIÇOS

---

## 1. SERVIÇOS OFERECIDOS PELA SEMAD

- ✓ **Nome do Serviço:** Serviço de Informação ao Cidadão e-SIC  
**Público do Serviço:** Cidadão  
**Acesso ao Serviço:** Recepção  
**Descrição do Serviço:** Atendimento presencial na prestação de informação ao cidadão.
  
- ✓ **Nome do Serviço:** Serviço de Protocolo, Consulta de Andamento Processuale Autenticação de Documento  
**Público do Serviço:** Cidadão  
**Acesso ao Serviço:** Recepção  
**Descrição do Serviço:** Atendimento presencial de registro de entrada de documentos e autenticação de documentos.
  
- ✓ **Nome do Serviço:** Serviço de fiscalização de zoneamento, fiscalização de obras, medição de lote, emissão de Alvará de licenças para construção, emissão de documentos fundiários.  
**Público do Serviço:** Cidadão  
**Acesso ao Serviço:** Setor de Terras  
**Descrição do Serviço:** Atendimento presencial na prestação de informação, orientação ao cidadão, fiscalização e emissão de documentos.
  
- ✓ **Nome do Serviço:** Serviço de repassamos as informações dos serviços prestados e colocados à disposição dos cidadãos: na secretaria municipal de finanças, através da coordenadoria de tributação fiscal.  
**Público do Serviço:** Cidadão  
**Acesso ao Serviço:** Coordenadoria De Tributação Fiscal  
**Descrição do Serviço:** São colocados à disposição do cidadão, a emissão de alvarás de funcionamento, cadastro mercantil, emissão de notas fiscais de serviços, emissão de inscrição municipal, declaração de atividade comercial, emissão de cnd, licenças para realização de festas e eventos, avaliação de imóvel.

- ✓ **Nome do Serviço:** Serviço de Orientação dos direitos e deveres do Cidadão  
**Público do Serviço:** Cidadão  
**Acesso ao Serviço:** Coordenação de Postura  
**Descrição do Serviço:** Atendimento presencial de orientação e fiscalização dos direitos e deveres do cidadão.
  
- ✓ **Nome do Serviço:** Serviço de Atualização dados funcional e documentos dos servidores.  
**Público do Serviço:** Servidor público e/ou prestador de serviço  
**Acesso ao Serviço:** Setor de Pessoas e de Recursos Humanos  
**Descrição do Serviço:** Atendimento presencial ao servidor público e/ou prestador de serviço na realização de atualização de dados cadastrais, de documentos pessoais e funcionais, e elaboração de contratos funcionais.
  
- ✓ **Nome do Serviço:** Serviço de folha de pagamento  
**Público do Serviço:** Servidor público e/ou prestador de serviço  
**Acesso ao Serviço:** Assessoria FOPAG  
**Descrição do Serviço:** Atendimento presencial ao servidor público e/ou prestador de serviço na realização de cadastro/atualização de servidores efetivos e temporários, confecção de folha de pagamento, emissão de contracheque e cédula C.
  
- ✓ **Nome do Serviço:** Serviço de fornecimento de gelo  
**Público do Serviço:** Setor Pesqueiro, Produtores e ao cidadão  
**Acesso ao Serviço:** Fábrica de Gelo  
**Descrição do Serviço:** Atendimento presencial ao servidor pescador, ao produtor e ao cidadão no fornecimento de gelo.

---

## 2. SERVIÇOS OFERECIDOS PELA SALA DO EMPREENDEDOR

- ✓ **Nome do Serviço:** Serviço ao Microempreendedor Individual  
**Público do Serviço:** Cidadão/microempreendedor  
**Acesso ao Serviço:** Sala do Empreendedor  
**Descrição do Serviço:** Atendimento presencial de serviço de informação, formalização de abertura de Empresa, emissão de documentos relacionados ao microempreendedor

individual, declarações, relatórios e atendimentos para profissionalização do MEI pelo SEBRAE.

---

### 3. SERVIÇOS OFERECIDOS PELA SEMAS

- ✓ **Nome do Serviço:** Serviço de fornecimento de gelo  
**Público do Serviço:** Setor Pesqueiro, Produtores e ao cidadão  
**Acesso ao Serviço:** Fábrica de Gelo  
**Descrição do Serviço:** Atendimento presencial ao servidor pescador, ao produtor e ao cidadão no fornecimento de gelo.
- ✓ **Nome do Serviço:** Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF  
**Público do Serviço:** Famílias ou pessoas em vulnerabilidade social  
**Acesso ao Serviço:** CRAS  
**Descrição do Serviço:** O programa oferece acompanhamento psicossocial à famílias ou pessoas em situação de vulnerabilidade social.
- ✓ **Nome do Serviço:** Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos - SCFV  
**Público do Serviço:** Crianças e adolescentes de 3 à 17 anos e idosos à partir dos 60 anos  
**Acesso ao Serviço:** CRAS  
**Descrição do Serviço:** O serviço disponibiliza oficinas de brinquedoteca, violão, teclado, informática básica, futsal e natação para crianças e adolescentes e caminhada orientada, oficina da memória e festa dançante para os idosos.
- ✓ **Nome do Serviço:** Cadastro Único  
**Público do Serviço:** Famílias em vulnerabilidade socioeconômica  
**Acesso ao Serviço:** CRAS  
**Descrição do Serviço:** O setor realiza cadastro de famílias em vulnerabilidade socioeconômica para programas sociais, tais como: Bolsa Família e Benefício de Prestação Continuada – BPC, além da emissão da Carteira do Idoso.
- ✓ **Nome do Serviço:** Programa Criança Feliz

**Público do Serviço:** Gestantes, crianças até 3 anos e crianças com deficiência até 6 anos.

**Acesso ao Serviço:** CRAS

**Descrição do Serviço:** O programa acompanha gestantes e crianças com visitas domiciliares, orienta sobre os cuidados na primeira infância, além de disponibilizar materiais para execução de atividades lúdicas.

✓ **Nome do Serviço:** Benefícios Eventuais

**Público do Serviço:** Famílias em vulnerabilidade em decorrência de morte, baixa renda ou calamidade pública.

**Acesso ao Serviço:** CRAS

**Descrição do Serviço:** Os benefícios eventuais são oferecidos a famílias e/ou indivíduos vulneráveis em decorrência de baixa renda ou situações de calamidade pública, nesses casos são realizadas entregas de alimentos, materiais de limpeza, aluguel social e emissão de documentos, de acordo com a necessidade. Também existe o auxílio funeral, que consiste na disponibilização de um kit com gêneros alimentícios para consumo durante o velório e ainda o caixão, quando necessário, em casos de óbito.

✓ **Nome do Serviço:** Equipe Volante

**Público do Serviço:** Comunidades ribeirinhas **Acesso ao Serviço:** CRAS

**Descrição do Serviço:** A equipe volante é composta pela mesma equipe técnica de referência do CRAS e se desloca até as comunidades ribeirinhas oferecendo a esse público os mesmos atendimentos realizados na sede do CRAS.

✓ **Nome do Serviço:** Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Famílias e Indivíduos - PAEFI

**Público do Serviço:** Famílias ou pessoas em situação de violação de direitos

**Acesso ao Serviço:** CREAS

**Descrição do Serviço:** O programa oferece acompanhamento psicossocial à famílias ou pessoas vítimas de violações de direitos, visando a saída desses indivíduos da situação em que se encontram.

✓ **Nome do Serviço:** Abordagem Social

**Público do Serviço:** População em geral **Acesso ao Serviço:** CREAS

**Descrição do Serviço:** As abordagens sociais tem como objetivo sensibilizar as pessoas quanto as violações de direitos de diversos públicos, as abordagens são realizadas em pontos estratégicos que concentrem um grande número de pessoas e acontecem, principalmente, durante campanhas temáticas, tais como: 18 de maio – Dia de Combate ao Abuso e Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes e 12 de junho – Dia de Combate ao Trabalho Infantil. Durante as abordagens são realizadas orientações, além de distribuição de panfletos e cartões de contato com divulgação dos canais de denúncia.

✓ **Nome do Serviço:** Medida Socioeducativa

**Público do Serviço:** Adolescentes infratores **Acesso ao Serviço:** CREAS

**Descrição do Serviço:** As medidas socioeducativas são medidas aplicadas com finalidade pedagógica em indivíduos infanto-juvenis que incidem na prática de atos infracionais. Medidas repreensiva e pedagógica para inibir a reincidência dos mesmos e prover a ressocialização.

✓ **Nome do Serviço:** Cursos profissionalizantes

**Público do Serviço:** Indivíduos em vulnerabilidade socioeconômica

**Acesso ao Serviço:** Centro de Convivência da Família

**Descrição do Serviço:** Eventualmente são realizados no Centro de Convivência da Família cursos profissionalizantes para pessoas em situação de vulnerabilidade socioeconômica, prioritariamente o público acompanhado pelo PAIF e PAEFI, visando o aumento da autonomia financeira dessas famílias.

✓ **Nome do Serviço:** Benefícios Previdenciários

**Público do Serviço:** Pessoas com perfil de beneficiarias da previdência

**Acesso ao Serviço:** INSS Digital

**Descrição do Serviço:** São realizadas no Posto do INSS Digital entradas em processos de Aposentadoria (Rural e Urbana), Auxílio Maternidade (Rural e Urbana), Pensão (Rural e Urbana) e Benefício Assistencial ao Idoso.

---

#### 4. SERVIÇOS OFERECIDOS PELA SEMED

✓ **Nome do Serviço:** Educação Municipal

**Público do Serviço:** Ensino Infantil, Ensino Fundamental e Educação de Jovens e Adultos

**Acesso ao Serviço:** Secretaria Municipal de Educação

**Descrição do Serviço:** A Secretaria Municipal de Educação do município de Carauari-AM, desenvolve atividades voltadas a área educacional, sendo responsável pelas políticas da Rede Municipal de Ensino, tendo como atribuições organizar, desenvolver e manter o Sistema Municipal de Ensino, integrando-o às políticas e planos educacionais da União e do Estado nos termos da Lei de Diretrizes e Base da Educação Nacional; planejar, desenvolver, executar, controlar e avaliar a política educacional.

Cabe à SEMED desenvolver políticas pedagógicas para promover a interação de escolas, pais, alunos e comunidades; promover o bem-estar dos estudantes através de atividades dentro e fora da sala de aula, com programações culturais e esportivas; e ainda, dentre outros, promover o uso de tecnologia que favoreçam um melhor desenvolvimento do processo ensino aprendizagem.

A Secretaria de Educação é responsável por assegurar a organização eficaz do ensino da aprendizagem e ofertar a educação infantil e o ensino fundamental, bem como, está sob sua responsabilidade atuar no planejamento, organização e direção dos serviços da secretaria, prestar assistência e assessoramento direto ao executivo e coletar informações para consecução de objetivos, propor a análise e execução de programas e projetos na área educacional, bem como promover a adequação da guarda de registros da documentação escolar geral e individual dos alunos e professores.

---

#### 5. SERVIÇOS OFERECIDOS PELA SEMSA

✓ **Nome do Serviço:** Rede de Atenção Primária à Saúde (Estratégia Saúde da Família)

**Público do Serviço:** População em Geral, acesso Universal.

**Acesso ao Serviço:** Unidades Básicas de Saúde e Secretaria Municipal de Saúde

**Descrição do Serviço:** A Rede de Atenção Primária à Saúde se caracteriza como um conjunto de ações, no âmbito individual e coletivo, que abrange a promoção e proteção à saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico e tratamento, a reabilitação, redução de danos e a manutenção da saúde com objetivo de desenvolver uma atenção integral que impacte na situação de saúde e autonomia das pessoas e nos determinantes e condicionantes de saúde das coletividades.

- Acolhimento e identificação da necessidade médica;
- Consultas individuais e coletivas feitas por médicos, enfermeiros e dentistas;
- Visita e atendimento domiciliar;
- Cuidados para a saúde bucal;
- Imunização/Vacinação (Indivíduos em geral e Grupos específicos);
- Desenvolvimento das ações de controle da dengue, malária e outros riscos ambientais em saúde;
- Pré-natal e puerpério;
- Acolhimento da mãe e do bebê após alta hospitalar;
- Rastreamento de câncer de colo uterino (preventivo) e câncer de mama;
- Curativos;
- Planejamento familiar;
- Teste do pezinho;
- Teste rápido de Hepatites B e C, sífilis e HIV, e Sífilis e HIV- Para Gestante e Pai/Parceiro;
- Teste rápido de gravidez;
- Teste rápido para Covid-19;
- Prevenção, tratamento e acompanhamento de doenças sexualmente transmissíveis e de doenças infectocontagiosas;
- Ultrassonografia;
- Encaminhamento e acompanhamento de pacientes para Tratamento Fora do Domicílio –TDF;
- Acompanhamento de doenças crônicas, como hipertensão, diabetes e doenças respiratórias;
- Dispensação de medicamentos básicos e estratégicos, por meio da Farmácia Popular;
- Ações de promoção da saúde e proteção social na comunidade.

✓ **Nome do Serviço:** Atenção Ambulatorial e Hospitalar Especializada/Urgência

**Público do Serviço:** População em Geral, acesso Universal.

**Acesso ao Serviço:** Unidade Hospitalar de Carauari.

**Descrição do Serviço:** A Unidade Hospitalar de Carauari, tem seu perfil definido como unidade hospitalar de médio porte, ofertando serviços de especialidades clínicas e cirúrgicas, tendo sua assistência realizada por demanda espontânea e

atenção integral à saúde da população, especialmente demandas de urgência e emergência, em nível ambulatorial e hospitalar/especializado com qualidade e resolutividade tendo como objetivo impactar nos indicadores de saúde do município quanto a redução de agravos e danos. Tem como caracterização principal o Serviço de Internação Hospitalar.

- a) Regularização do acesso e ações e serviços de saúde
- Regulação Estadual de Média e Alta Complexidade – SISREG
  - Unidade de autorizações de TFD intermunicipais
- b) Serviço de diagnóstico por imagem
- Ultrassonografia
  - Mamografia
  - Raio-X
- c) Serviço de diagnóstico por métodos gráficos dinâmicos Exame Eletrocardiográfico
- Exame Eletrocardiográfico
- d) Serviço de Urgência e Emergência
- Estabilização de paciente crítico/grave
  - Atendimento a paciente
  - Atendimento indiferenciado
- e) Serviço de diagnóstico de Laboratório Clínico
- |  |  |
|--|--|
| • Exames Sorológicos e Imunológicos        | • Exames de Uroanálise                 |
| • Exames Imunohematológicos                | • Exames Hormonais                     |
| • Exames Toxicológicos ou de Monitorização | • Exames em outros líquidos biológicos |
| • Exames Microbiológicos                   | • Exames de Genética                   |
| • Exames Bioquímicos                       | • Exames para Triagem Neonatal         |
| • Exames Hematológicos e Hemostasia        | • Exames Coprológicos                  |
|  | • Gasometria Arterial                  |
- f) Serviço Hospitalar
- Centro Cirúrgico - Cirurgias de Urgência/Eletivas e Obstétricas.
  - Centro Obstétrico – (Parto Normal, Pré e Pós-Parto)
  - Saúde Reprodutiva - Laqueadura/Vasectomia.

g) Serviços de Farmácia

- Dispensação de Medicamentos Básicos e Insumos Estratégicos

h) UCI – Unidade de Cuidados Intermediários COVID-19

- Assistência especializada multiprofissional a pacientes com COVID-19.

---

## 6. SERVIÇOS OFERECIDOS PELA SEPROR

✓ **Nome do Serviço:** Serviços de Produção Rural

**Público do Serviço:** Cidadão, agricultor, extrativista, pescador.

**Acesso ao Serviço:** SEPROR - Rua Dom Pedro II, 186 – Centro.

**Descrição do Serviço:** Realização de atendimento, orientação e informação, fomento (distribuição de sementes e implementos) e cadastro nos sistemas de controle e benefício.

---

## 7. SERVIÇOS OFERECIDOS PELA SEMOBUR

✓ **Nome do Serviço:** Serviços de Obras e Urbanização **Público do Serviço:** Cidadão.

**Acesso ao Serviço:** Secretaria de Obras e Urbanismo

**Descrição do Serviço:** Realização de serviço de capina e roçagem, coleta de lixo orgânico, manutenção da rede de esgoto sanitário, manutenção das vias públicas e varredura.