

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



Esta Carta de Serviços ao Usuário é um documento elaborado para informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

- Serve para melhorar a relação da Administração Pública com os cidadãos;
- Divulgar os serviços prestados pelas organizações públicas e seu atendimento para que sejam amplamente conhecidos pela sociedade;
- Fortalecer a credibilidade e a confiança da sociedade na Administração Pública, a qual prezamos pela eficiência e eficácia na prestação de serviços ao cidadão.

Esta Carta de Serviço Públicos foi elaborada de acordo com a Estrutura Administrativa da Prefeitura Municipal de São José da Laje. Os serviços estão listados por Secretarias e setores, indicando-se as divisões e áreas que são responsáveis por gerenciar a prestação de cada serviço.

➤ **Ouvidoria Municipal**

Definição do Serviços:

- É o canal de administração direta, imparcial e consolidada entre a população e o Poder Executivo Municipal

Recebe, analisa e encaminha denúncias, reclamações, sugestões e elogios referentes à atuação da Administração Pública, de seus servidores e das áreas de abrangência da prestação dos Serviços Públicos, consolidando a democracia e fortalecendo a participação popular.

Os dados coletados pela Ouvidoria são transformados em indicadores quantitativos e qualitativos do nível de satisfação dos cidadãos que utilizam os Serviços Públicos Municipais.

Documentos Necessários:

- Nas manifestações não anônimas são exigidos Nome e E-mail.

Quem pode se manifestar:

- Qualquer cidadão de qualquer lugar

Previsão Legal:

- Previsão na Lei nº: 1.639/2017.

Unidade Responsável:

- Controladoria Geral do Município

Requisitos / Exigência

- dos completos relacionados com casos de Denúncias e Reclamações;
- Denúncias e Reclamações podem ser feitas de forma anônima. Contudo, não poderão ser acompanhadas pelo manifestante;
- Sugestões, Elogios e Solicitações devem conter a identificação Nome e E-mail.

➤ **Protocolo Geral**

Endereço físico:

- Rua Dr. Oscar Gordilho, 23 – Centro – São José da Laje – AL (Prédio da sede da Prefeitura Municipal), CEP: 57.860-000.

E-mail:

- prefeitura@sãojosedalaje.al.gov.br

Prazo para resposta

- O prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por igual período para apresentar resposta conclusiva, ao cidadão manifestante.

➤ **e-SIC**

Divisão do serviço

- Atender, orientar e conceder acesso aos pedidos de informação redirecionados à Prefeitura Municipal de São José da Laje - AL.

Quem pode se manifestar:

- Qualquer cidadão de qualquer lugar.

Requisitos / Exigências

- Nome de referente;
- Número de documento de Identificação válido;
- Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida;
- Endereço físico ou eletrônico do requerente;

Prazos para resposta

- O prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por 10 (dez) dias, para apresentar resposta à informação solicitada.

E-mail:

- transparencia@saojosedalaje.al.gov.br

➤ **Defesa Civil**

É o Conjunto de ações preventivas, de socorro, assistenciais e reconstrutivas destinadas a evitar ou minimizar ou desastres naturais e os incidentes tecnológicos provocados pelo homem, propondo a recuperação das áreas deterioradas por desastres, preservando a moral da população e restabelecendo a normalidade social.

Atendimento emergencial em caso de:

- Vendaval;
- Granizo;
- Deslizamentos;
- Enxurradas;
- Inundações;
- Alagamentos.

Quem pode se manifestar:

- Qualquer pessoa.

Requisitos / Exigências

- Vivenciar uma das situações referidas na descrição do serviço.

Formas de solicitação

- Presencialmente na sede da Prefeitura Municipal de São José da Laje - AL.

Endereço/Horário para atendimento:

- Endereço: Rua Dr. Oscar Gordilho, 23 – Centro – São José da Laje – AL (Prédio da sede da Prefeitura Municipal);
- Atendimento: de Segunda a sexta, 08:00h às 13:00h.

Possui atendimento domiciliar

- Sim.

Documentos Necessários:

- CPF;
- Telefone de contato.

Etapas do Processo

- A solicitação é recebida;
- É realizada uma visita ao local, por alguns membros da Defesa Civil para avaliar o problema e adotar as providências cabíveis.

➤ **Tributação**

Serviços Prestados pela divisão de tributação:

- Recadastramento de IPTU;
- Emissão dos carnês de IPTU;
- Entrega dos carnês de IPTU;

- Confecção de Nota Fiscal Avulsa;
- Emissão de DAM de ISS;
- Cadastro de Feirantes;
- Emissão de Alvará de Funcionamento;
- Emissão de Alvará para Veículos;
- Emissão de Certidão Negativa de Débitos;
- Emissão de Certidão de Cemitério;
- Emissão de ITBI;

Documentos Necessários:

- **IPTU:** Nome, CPF, Endereço;
- **ITBI:** Nome, CPF, Endereço (transmitente e Adquirente), documento do Imóvel;
- **Nota Fiscal Avulsa:** Nome, CPF, Endereço, Telefone de Contato (Prestador e Tomador);
- **Alvará de Funcionamento:** Inscrição do CNPJ;
- **Alvará de Transporte:** Nome, CPF, Endereço, Documento do veículo;
- **Certidão do Cemitério:** Nome, CPF, Endereço;
- **Cadastro de Feirantes:** Nome, CPF, Endereço.

Endereço/Horário para atendimento:

- Endereço: Rua Dr. Oscar Gordilho, 23 – Centro – São José da Laje – AL (Prédio da sede da Prefeitura Municipal);
- Atendimento: de Segunda a sexta, 08:00h às 13:00h.

E-mail

- tributos@saojosedalaje.al.gov.br

➤ **Junta Militar**

Serviços Prestados pela Junta Militar:

- Alistamento Militar;
- Segunda (2ª) Via de Reservista.

Documentos Necessários:

- Registro Geral (RG);
- CPF;
- Comprovante de Residência.

Endereço/Horário para atendimento:

- Endereço: Rua Dr. Oscar Gordilho, 23 – Centro – São José da Laje – AL (Prédio da sede da Prefeitura Municipal);
- Atendimento: de Segunda a sexta, 08:00h às 13:00h.

- **Secretaria Municipal de Saúde**

Sede (Central de Gestão em Saúde)

- Endereço: Avenida Enéas Marinho, s/n - Centro – CEP: 57860-000

Telefone. (82) 3285-1197

E-mail: sidalaje@saude.al.gov.br

CNPJ: 11.538.959/0001-00

Horário de funcionamento: 8h às 12 e 13 às 17h (segunda a sexta)

Sala do Secretário 03

- **Ouvidoria/SUS**

Recebe reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais manifestações dos cidadãos quanto aos serviços e atendimentos prestados pelo SUS; tem como objetivo principal garantir e ampliar o acesso do cidadão na busca efetiva de seus direitos, atuando

enquanto ferramenta de gestão e instrumento de fortalecimento do controle social.

Localizada na Central de Gestão em Saúde

Sala: 12

Tel. (82) 99145-6900

Atendimentos/Serviços: 8h às 12 e 14 às 16h (segunda a sexta)

. Presencial

. Ouvidoria Ativa/Na Rua, Pesquisa de satisfação, Urna da Comunicação, telefone.

- **Vigilância Epidemiológica**

Realiza ações que promovem a detecção e prevenção de doenças e agravos transmissíveis à saúde e seus fatores de risco, tendo como objetivo principal fornecer orientação técnica permanente para os profissionais de saúde.

Localizada na Central de Gestão em Saúde

Sala: 01

Horário de funcionamento: 8h às 12 e 14 às 17h (Quando necessário feriados e finais de semanas, qualquer hora)

Serviços ofertados:

- ✓ Monitoramento de doenças de agravos, Sistema SIM/SINASC;
- ✓ Logística do Teste Rápido;
- ✓ Análise de Saúde de toda rede.

Documento necessário para assistência: Cartão SUS, notificações de Atenção Primária, Hospital local, hospitais de outras localidades, laboratório

- **Programa Melhor em Casa Cônego Antônio Alexandre**

Serviço indicado para pessoas que apresentam dificuldades temporárias ou definitivas de sair do espaço da casa para chegar até uma unidade de saúde, ou ainda para pessoas que estejam em situações nas quais a atenção domiciliar é a mais indicada para o seu tratamento. A atenção domiciliar visa a proporcionar ao paciente um cuidado mais próximo da rotina da família, evitando hospitalizações desnecessárias e diminuindo o risco de infecções, além de estar no aconchego do lar.

Localizada na Central de Gestão em Saúde

Sala: 13

E-mail: sadsidalaje@outlook.com

Horário de funcionamento: 8h às 12 e 14 às 17h (todos os dia, incluindo finais de semana e feriado)

Serviços ofertados:

- ✓ Atendimento médico;
- ✓ Atendimento fisioterapêutico;
- ✓ Atendimento odontológico;
- ✓ Atendimento Nutricional;
- ✓ Atendimento de equipe de Enfermagem (curativos diários e outros cuidados);
- ✓ Roda de conversa “Cuidando do Cuidador), etc.

Documento necessário para ser assistido: Encaminhamento médico, CNS, RG, CPF, comprovante de residência e telefone para contato (cuidador).

- **Núcleo de Vigilância Sanitária e Ambiental**

Realiza ações que proporciona o conhecimento e detecção de qualquer mudança nos fatores determinantes e condicionantes do meio ambiente que interferem na saúde humana, com a finalidade de identificar as medidas de prevenção e controle dos fatores de risco ambientais relacionados às doenças ou outros agravos à saúde.

Localizada na Central de Gestão em Saúde

Sala: 14

E-mail: Lajevisa9@gmail.com

Horário de funcionamento: 8h às 12 e 14 às 17h (Quando necessário feriados e finais de semanas, qualquer hora)

Serviços ofertados:

- ✓ Inspeção sanitária em locais de produção, transporte e comercialização de alimentos;
 - * Locais de produção, distribuição, comercialização de medicamentos, produtos de interesse para a saúde;
 - * Locais de serviços de Saúde;
- ✓ Apreensão de tudo que esteja relacionado ao risco à saúde pública;
- ✓ Análise bromatológica e físico químico;
 - Meio Ambiente/Locais Públicos
- ✓ Ambientes e processos do trabalho “Saúde do Trabalhador”;
 - * Farmácias e Drogaria;
 - * Pós comercialização
 - * Projetos de arquitetura...

Documento necessário para assistência: Abertura de comércio: CNPJ, inscrição estadual, razão social e alvará de funcionamento da Prefeitura. Denúncias/queixas: presencial no Setor VISA com indicação do endereço e nome do proprietário.

- **Programa Saúde na Escola/PSE**

Contribui para a formação integral dos estudantes por meio de ações de promoção da saúde, de prevenção de doenças e agravos à saúde e de atenção à saúde, com vistas ao enfrentamento das vulnerabilidades que comprometem o pleno desenvolvimento de crianças e jovens da rede pública de ensino.

Localizada na Central de Gestão em Saúde “Coordenação”

Sala: 11

Horário de funcionamento:

- . Nos três turnos de acordo com funcionamento das instituições escolares.
- . Em Central de Gerência em Saúde: 8h às 12 e 14 às 17h (segunda a sexta).

Público: Creche, Educação Infantil, fundamental I, Fundamental2, EJA e Ensino Médio.

Serviços ofertados:

***Planejamento GTI “Intersetorial”**

- ✓ Realização de rodas de conversas, palestras, estudos de casos etc. de acordo com necessidades das instituições educacionais públicas municipais em consonância com as 13 ações preconizadas pelos Ministérios da Saúde e Educação;
- ✓ Verificação e Atualização do cartão de vacina;
- ✓ Acompanhamento nutricional;
- ✓ Promoção da cultura de paz e direitos humanos;
- ✓ Prevenção de doenças negligenciadas;
- ✓ Participação da construção de planos e abordagens terapêuticas em comum com os profissionais de saúde de acordo com as necessidades evidenciadas pela equipe;

Documento necessário para assistência: Encaminhamentos, diagnóstico de equipe escolar, cartão SUS, cartão de vacina e planejamentos entre as equipes de Educação e PSE.

- **Atenção Primária**

A Atenção Primária à Saúde (APS) é o primeiro nível de atenção em saúde e se caracteriza por um conjunto de ações de saúde, no âmbito individual e coletivo, que abrange a promoção e a proteção da saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico, o tratamento, a reabilitação, a redução de danos e a manutenção da saúde com o objetivo de

desenvolver uma atenção integral que impacte positivamente na situação de saúde das coletividades.

Coordenação localizada na Central de Gestão em Saúde

Sala: 05

Unidades de Saúde da Família: 10. 03 rurais e 07 urbanas.

Horário de funcionamento: 7h às 16 (segunda a sexta)

1 - Unidade de Saúde da Família Pedro Mendes da Rocha Filho

Conjunto Residencial Mário Costa Guimarães

2 - Unidade de Saúde da Família Douglas Buarque I

Rua: Aline Vasconcelos – Centro

3 - Unidade de Saúde da Família Milton Hênio Netto Gouvea

Rua: Umbelino Valença, 01 - Centro

4 - Unidade de Saúde da Família Amaury Vasconcelos de Andrade

Avenida Nossa Senhora Aparecida - Juriti

5 - Unidade de Saúde da Família Zireli Oliveira Valença

Rua: Colagem Valença - Tijuca

6 - Unidade de Saúde da Família Aryl Pontes Lyra

Conjunto Armando Lyra

7 - Unidade de Saúde da Família Edemar Pereira Bezerra

Conjunto Armando Lyra

8 - Unidade de Saúde da Família Artur Orlando de Andrade Bezerra

Usina Serra Grande - Área Rural

9 - Unidade de Saúde da Família de Caruru

Povoado de Caruru - Área Rural

10 - Unidade de Saúde da Família de Bananeiras

Povoado de Bananeiras - Área Rural

Serviços ofertados:

- ✓ Consulta médica;
- ✓ Consulta e acompanhamento de Enfermagem;
- ✓ Atendimento odontológico;
- ✓ Vacinação;
- ✓ Teste rápido;
- ✓ Curativos;
- ✓ Visitas Domiciliares;
- ✓ Aferição de Pressão;
- ✓ Aferição de glicose;
- ✓ Pesagem;
- ✓ Sala de Espera “Educação em Saúde”;
- ✓ Citologias, etc.

Documentos Necessários:

Para assistência à Saúde da família apresentar em sua UBS cartão SUS e cartão de vacina.

- **Casa da Saúde da Mulher Maria José da Silva** (Zezé Paulino)

Espaço para cuidar da saúde da mulher lajense.

Em cada período da vida, a mulher apresenta peculiaridades e necessidades diferentes com relação a sua saúde. É importante ter o hábito de realizar exames preventivos periodicamente.

Rua: Doutor Oscar Gordilho Snº

Bairro: Centro

Horário de funcionamento: 7h às 16 (segunda a sexta)

Serviços ofertados:

- ✓ Enfermagem no horário matutino (consulta, triagem, citologia e teste rápido);
- ✓ Psicologia (agendamento);
- ✓ Nutricionista (agendamento);
- ✓ Odontologia (demanda livre);
- ✓ Ginecologia (agendamento, colposcopia, consulta);

- ✓ Ultrassonografia (agendamento).

Documento necessário para ser assistido: Cartão SUS.

- **Central Municipal de Rede de Frios de São José da Laje**

É o processo logístico da Rede de Frios para conservação dos imunobiológicos, desde o laboratório produtor até o usuário, incluindo as etapas de recebimento, armazenamento, distribuição e transporte, de forma oportuna e eficiente, assegurando a preservação de suas características originais.

Realiza a distribuição, o monitoramento e orientações a Atenção Primária.

Em parceria com o PSE faz inspeção nas instituições educacionais para atualização do cartão de vacina.

Avenida Valdemar Pontes nº01

Bairro: Centro

Horário de funcionamento: 7h e 30min. às 16h (segunda a sexta e quando necessário final de semana).

Serviços ofertados:

- ✓ Vacinação de rotina;
- ✓ Vacinação de campanhas;
- ✓ Teste do Pezinho;
- ✓ Vacinas BCG e Hepatites B;
- ✓ Realização de Sala de Espera sobre importância da atualização do cartão de vacina;
- ✓ Administração e orientação de/sobre “vacinas” em parceria com o Programa Saúde na Escola em Escolas públicas;

Documento necessário para ser assistido: Cartão SUS ou CPF.

- **Núcleo de Apoio a Família Prefeito Osvaldo Timóteo**

Identifica, em conjunto com as ESF e a comunidade, as atividades, as ações, as práticas e o público prioritário de cada uma das ações a serem adotadas em cada uma das áreas cobertas; acolhe os usuários e humaniza a atenção; desenvolve coletivamente, com vistas à intersetorialidade, ações que se integrem a outras políticas sociais.

Rua: Valdemar Pontes nº 01

Bairro: Centro

Horário de funcionamento: 8h 12h e das 14 às 16h (segunda a sexta).

Serviços ofertados:

- ✓ Hidroginástica;

- ✓ Fisioterapia;
- ✓ Psicologia;
- ✓ Nutrição;

Médicos Especialistas:

- ✓ Ortopedista;
- ✓ Cardiologista;
- ✓ Pediatra;
- ✓ Psiquiatra;
- ✓ Oftalmologista;

Exames:

- ✓ Teste da orelhinha
- ✓ Eco;
- ✓ Eletro.

Documentos necessários para ser assistido: Cartão SUS, Marcação e encaminhamentos.

• **Unidade Mista Doutor Arthur Camelo Veras**

Destina-se ao atendimento a pacientes em condição de saúde que requer atenção imediata, mas não apresenta risco de vida. Funciona 24 horas por dia, mas possui apenas leitos de observação. E, se houver a necessidade de um tratamento prolongado, o paciente é transferido para um hospital de maior porte, no caso para o Hospital Regional da Mata

Avenida Valdemar Pontes S/Nº

Bairro: Centro

Telefones: (082) 99165-4563 99403-3370

Horário de funcionamento: 24 horas (plantões sábados, domingos e feriados).

Serviços ofertados:

- ✓ Urgência e emergência;
- ✓ Exames laboratoriais;
- ✓ Maternidade.

Documentos necessários para ser assistido: Cartão SUS.

• **Laboratório de Análises Clínicas**

- . Serviços ofertados (Urgência/Emergência, maternidade, coleta domiciliar)
- ✓ Coleta;
- ✓ Análises de material biológicas;

Bancada:

- Hematologia;
- Bioquímica;
- Imunologia;
- Parasitologia;
- Uroanalise.

Documentos necessários para assistência: marcação pela gestão de Saúde, urgência/emergência solicitada pelo plantão hospitalar, cartão SUS.

Maternidade:

Serviços:

- ✓ Consulta de enfermagem obstétrica;
- ✓ Serviço de triagem obstétrica;
- ✓ Acompanhamento de trabalho de parto em gestações de baixo risco;
- ✓ Assistência ao parto normal de baixo risco;
- ✓ Realização de teste rápido (HIV, hepatite b, hepatite C e sífilis);
- ✓ Realização de teste do coraçãozinho e teste do olhinho;
- ✓ Assistência ao recém-nascido imediata ao nascimento;
- ✓ Assistência de enfermagem no alojamento conjunto;
- ✓ Rede de apoio e incentivo ao aleitamento materno exclusivo;
- ✓ Manejo inicial de principais intercorrências maternas e neonatais com estabilização e transferência responsável quando indicado;
- ✓ Administração de imunoglobulina humana Anti-D;
- ✓ Suporte laboratorial e realização de tipagem sanguínea e fator Rh + VDRL na rotina admissional conforme exigência da AIH.

• **Núcleo de Endemias**

Concentra-se especificamente no combate a doenças transmitidas por vetores e na vigilância epidemiológica dessas doenças.

Conjunto Residencial Mário Costa Guimarães

Bairro: COHAB

E-mail: endemiaslaje@gmail.com

Horário de funcionamento: 8h às 12h (ao público).

Serviço ofertado:

- ✓ Exame Parasitológico de fezes;
- ✓ Campanhas Educativas;
- ✓ Palestras em parceria com o PSE em Escolas Públicas;
- ✓ Vistoria de residências, depósitos, terrenos baldios e estabelecimentos comerciais para buscar focos endêmicos;
- ✓ Inspeção cuidadosa de caixas d'água, calhas e telhados;
- ✓ Aplicação de larvicidas e inseticidas;
- ✓ Orientações quanto à prevenção e tratamento de doenças infecciosas.

Documento necessário para ser assistido: Cartão SUS, denúncias presenciais, notificações.

- **Centro de Atenção Psicossocial Doutor Mucio Tenório Veras**

Serviço público de saúde para pessoas que apresentem sofrimento psíquico intenso decorrente de transtornos mentais graves e persistentes ou do uso de álcool e outras drogas.

Rua: Ernesto Bezerra – Passagem de Maceió

Horário de funcionamento: Das 7h e 30min. Às 15h e 30min. (segunda a sexta).

A Assistência em saúde mental é realizada por equipe multiprofissional que atua sob a ótica interdisciplinar composta por:

- ✓ Psiquiatra;
- ✓ Equipe de enfermagem;
- ✓ Psicólogo;
- ✓ Farmacêutico;
- ✓ Assistente Social;
- ✓ Artesão.

Serviços oferecidos:

- ✓ Acolhimento;
- ✓ Atendimento Individual;
- ✓ Atendimento familiar;
- ✓ Atendimento terapêutico em grupo;
- ✓ Práticas Corporais;
- ✓ Práticas Expressivas;
- ✓ Atividades manuais;
- ✓ Visitas domiciliares;
- ✓ Assistência medicamentosa;

- ✓ Alimentação diária (café da manhã, lanche e almoço).

Atendimento no CAPS ocorre por demanda espontânea. Comparecimento do usuário direto no Centro ou via encaminhamento por outros dispositivos da rede de saúde ou da rede intersetorial (Assistência Social, Educação, Justiça).

Documentação necessária: Documento oficial de identificação com foto, cartão SUS, comprovante de residência. OBS. Para pessoas em situação de rua não há exigência de documentos.

- **Centro de Fisioterapia Thiago Nogueira Gomes**

Serviço ambulatorial de média complexidade caracterizado pelo atendimento eletivo para fins de reabilitação física e intelectual.

Rua São João, S/N

Bairro: Juriti

Horário de funcionamento: 07:00 as 16:00. Segunda a sexta-feira.

Serviços ofertados:

- Fisioterapia
- Psicologia
- Terapia ocupacional
- Fonoaudiologia
- Neuropediatria
- Ultrassonografia
- Serviço social

Documentação necessária: cartão SUS e encaminhamento médico.

➤ **Secretaria de Agricultura**

Serviços Prestados pela Secretaria de Agricultura:

- Emissão de GTA;
- Emissão do CAF;
- Declarações de Vacina contra Febre Aftosa;
- Assistência aos agricultores com maquinas agricolas:
 - ✓ Limpeza de açudes;
 - ✓ Preparo do solo.

Documentos Necessários:

- **Emissão de GTA:**
 - ✓ Necessário cadastro junto a ADEAL.
- **Emissão do CAF:**
 - ✓ Cópia do RG e CPF de todos;
 - ✓ Cópia Certidão de Casamento;
 - ✓ Cópia Comprovante de Endereço;
 - ✓ Cópia do CAR;
 - ✓ Extrato do CNIS dos responsáveis pela propriedade;
 - ✓ Documento da terra (Escritura, ITR ou Contrato);
 - ✓ Auto declaração de renda;
 - ✓ Obs.: no caso de contrato anexar RG, E CPF do dono da terra.

Endereço/Horário para atendimento:

- Endereço: Rua Dr. Oscar Gordilho, 23 – Centro – São José da Laje – AL (Prédio da sede da Prefeitura Municipal);
- Atendimento: de Segunda a sexta, 08:00h às 13:00h.