

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

PREZADA(O) CIDADÃ(O)

A Carta de Serviços é um instrumento institucional e de cidadania que visa dar transparência aos serviços oferecidos pelos órgãos públicos. Sua missão é fazer com que o cidadão possa acessar os serviços de forma simples, dinâmica e prática.

A organização com base na Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017, disponibiliza aos cidadãos os serviços prestados pela Prefeitura.

Em sua essência, a Carta de Serviços deve responder as perguntas: Quais são os serviços prestados pela Administração Municipal?

Como acessar e obter esses serviços?

Quais os compromissos de atendimento estabelecidos?

No mundo da prática, é responsável por organizar o processo de informação, com base nos princípios fundamentais de participação, comprometimento, informação, transparência e aprendizagem, para que a sociedade possa exercer o seu papel de controle social de forma mais efetiva.

Com a devida apresentação da presente “CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO”, seguem as informações sobre os setores da administração:

ASSESSORIA DE IMPRENSA

Responsável: Ana Beatriz Aguiar

E-mail: imprensa@guapiacu.sp.gov.br

Endereço: Avenida Abrahão José de Lima, 572 – Centro – Guapiaçu/SP

Forma de atendimento: Presencial ou e-mail

Horário de funcionamento: Das 08h às 17h, dias úteis da semana

ASSISTÊNCIA SOCIAL

Responsável: Thais Pereira Padovan

Telefone: (17) 3267-1000

E-mail: social@guapiacu.sp.gov.br

Endereço: Rua Rui Barbosa, 696 – Centro – Guapiaçu/SP

Forma de atendimento: Presencial, telefônico, e-mail e visitas domiciliares

Horário de funcionamento: Das 08h às 12h e das 13h às 17h, dias úteis da semana

Principais serviços destinados aos munícipes: Programas e projetos sociais voltados à população em situação de vulnerabilidade.

Observação: Reclamações, críticas, elogios e sugestões quanto aos serviços realizados pelo setor devem ser direcionados diretamente ao setor, através do e-mail, telefone e/ou Ouvidoria do Município.

BIBLIOTECA MUNICIPAL

Telefone: (17) 3267-3457

CÂMARA MUNICIPAL

Telefone: (17) 3267-9066

CASA DA AGRICULTURA

Coordenador: Rubens Correa da Silva

Telefone: (17) 3267-1412

E-mail: caguap@hotmail.com

Endereço: Rua Rui Barbosa, 817 – Centro – Guapiaçu/SP

Forma de atendimento: Presencial, telefônico ou e-mail

Horário de funcionamento: Das 07h às 17h, dias úteis da semana

Principais atividades realizadas pelo setor: Orientação ao produtor rural em diversas áreas, incluindo o uso adequado de maquinários agrícolas, a preparação de terrenos destinados ao plantio, a realização de análises de solo e o correto preenchimento do sistema GEDAVE para controle de rebanho.

Além disso, presta orientação de caráter clínico-veterinário e agrônômico, sempre com o objetivo de apoiar e fortalecer as práticas do produtor rural.

Observação: Reclamações, críticas, elogios e sugestões quanto aos serviços realizados pelo setor devem ser direcionados diretamente ao setor, através do e-mail, telefone e/ou Ouvidoria do Município.

CONSELHO TUTELAR

Trabalho desenvolvido em colegiado (não possui coordenador).

São cinco Conselheiros Tutelares que, conjuntamente, decidem as demandas.

Telefone fixo: (17) 3267-3989

Telefone celular (24h): (17) 98129-6719

E-mail: conselhotutelar@guapiacu.sp.gov.br

Endereço: Rua Rui Barbosa, 641 – Centro – Guapiaçu/SP

Principais serviços prestados aos munícipes: Previstos no Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei Federal 8069, de 13 de julho de 1990), em especial o Artigo 136. (Art. 136. São atribuições do Conselho Tutelar:

I - atender as crianças e adolescentes nas hipóteses previstas nos arts. 98 e 105, aplicando as medidas previstas no art. 101, I a VII;

II - atender e aconselhar os pais ou responsável, aplicando as medidas previstas no art. 129, I a VII;

III - promover a execução de suas decisões, podendo para tanto: a) requisitar serviços públicos nas áreas de saúde, educação, serviço social, previdência, trabalho e segurança; b) representar junto à autoridade judiciária nos casos de descumprimento injustificado de suas deliberações.

IV - encaminhar ao Ministério Público notícia de fato que constitua infração administrativa ou penal contra os direitos da criança ou adolescente;

V - encaminhar à autoridade judiciária os casos de sua competência;

VI - providenciar a medida estabelecida pela autoridade judiciária, dentre as previstas no art. 101, de I a VI, para o adolescente autor de ato infracional;

VII - expedir notificações;

VIII - requisitar certidões de nascimento e de óbito de criança ou adolescente quando necessário;

IX - assessorar o Poder Executivo local na elaboração da proposta orçamentária para planos e programas de atendimento dos direitos da criança e do adolescente;

X - representar, em nome da pessoa e da família, contra a violação dos direitos previstos no art. 220, § 3º, inciso II, da Constituição Federal;

XI - representar ao Ministério Público para efeito das ações de perda ou suspensão do poder familiar, após esgotadas as possibilidades de manutenção da criança ou do adolescente junto à família natural.

(Redação dada pela Lei nº 12.010, de 2009) Vigência)

XII - promover e incentivar, na comunidade e nos grupos profissionais, ações de divulgação e treinamento para o reconhecimento de sintomas de maus- tratos em crianças e adolescentes. (Incluído pela Lei nº 13.046, de 2014) Parágrafo único. Se, no exercício de suas atribuições, o Conselho Tutelar entender necessário o afastamento do convívio familiar, comunicará incontinenti o fato ao Ministério Público, prestando-lhe informações sobre os motivos de tal entendimento e as providências tomadas para a orientação, o apoio e a promoção social da família.

(Incluído pela Lei nº 12.010, de 2009) Vigência)

Observação: Reclamações, críticas, elogios e sugestões quanto aos serviços realizados pelo setor devem ser direcionados diretamente ao setor, através do e-mail, telefone e/ou Ouvidoria do Município.

CULTURA

Coordenadora: Dulcinei Cristina Pinto

Telefone: (17) 3267-3457

E-mail: cultura@guapiacu.sp.gov.br

Endereço: Rua Rui Barbosa, 605 – Centro – Guapiaçu/SP

Forma de atendimento: Presencial, telefônico ou e-mail

Horário de atendimento: Das 08h às 17h, dias úteis da semana

Principais serviços destinados aos munícipes: Biblioteca Municipal e projetos culturais (Espaço Cultural)

Observação: Reclamações, críticas, elogios e sugestões quanto aos serviços realizados pelo setor devem ser direcionados diretamente ao setor, através do e-mail, telefone e/ou Ouvidoria do Município.

EDUCAÇÃO

Coordenador: Fernando Antonio Mota de Andrade

Telefone: (17) 3267-3781

E-mail: educacao@guapiacu.sp.gov.br

Endereço: Rua das Palmeiras, 1045 – Centro – Guapiaçu/SP

Forma de atendimento: Presencial, telefônico ou e-mail

Horário de atendimento: Das 07h às 17h, dias úteis da semana

Principais serviços destinados aos munícipes: Fornecimento de creche e educação infantil e fundamental (até o 9º ano).

Observação: Reclamações, críticas, elogios e sugestões quanto aos serviços realizados pelo setor devem ser direcionados diretamente ao setor, através do e-mail, telefone e/ou Ouvidoria do Município.

UNIDADES DE ENSINO MUNICIPAIS

- **Centro de Educação Infantil Anjo da Guarda**

Diretora: Sirley Pongeluppi

Telefone: (17) 3267-2608

E-mail: cei.anjodaguarda.guapiacu@gmail.com

Endereço: Rua Antônio Domingos Rodrigues Aguilera, 434 – São Marcos – Guapiaçu/SP

Horário: Das 06h às 18h, dias úteis da semana

- **Centro de Educação Infantil Jardim São José**
Diretora: Francislaine Clementino
Telefone: (17) 3267-1633
E-mail: cei.saojose@hotmail.com
Endereço: Rua dos Jasmins, 37 – Jardim São José – Guapiaçu/SP
Horário: Das 06h às 18h, dias úteis da semana
- **Centro de Educação Infantil Matilde Donato de Foggi**
Diretora: Sabrina dos Santos Monteiro
Telefone: (17) 99743-2357
E-mail: ceimatildedonatodefoggi@gmail.com
Endereço: Rua das Cássias, 639 – Residencial Antonieta I – Guapiaçu/SP
Horário: Das 06h às 18h, dias úteis da semana
- **Centro de Educação Infantil Menino Jesus**
Diretora: Solange Regina Albano Rocha
Telefone: (17) 3267-3633
E-mail: meninojesusescolainfantil@hotmail.com
Endereço: Rua Antônio Ferreira Júlio, 90 – Jardim São Luiz – Guapiaçu/SP
Horário: Das 06h às 18h, dias úteis da semana
- **EMEF Cel. José Batista de Lima**
Diretora: Claudia Goulart Schmeing
Telefone: (17) 3267-1360
E-mail: emefcoronel@hotmail.com
Endereço: Av. Abrahão José de Lima, 539 – Centro – Guapiaçu/SP
Horário: Das 07h às 17h30, dias úteis da semana
- **EMEF Prof. Alberto Basílio de Almeida**
Diretora: Elizelma Polizelli
Telefone: (17) 3267-1201
E-mail: escolaalberto@yahoo.com
Endereço: Rua Jorge Tibiriçá, 128 – Jardim São Luiz – Guapiaçu/SP
Horário: Das 06h às 18h, dias úteis da semana

- **EMEF Prof. Dr. Waldomiro Gallo**
Diretora: Dulce Regina Falco Fernandes
Telefone: (17) 3267-1715
E-mail: emefwaldomiro@yahoo.com
Endereço: Rua Alfredo de Souza Barbeiro, 280 – Cohab I –
Guapiaçu/SP
Horário: Das 07h às 18h, dias úteis da semana
- **EMEF Prof. Joaquim Elias Boscaini**
Diretora: Vanda Leila Moioli Okumura Finato
Telefone: (17) 3267-2347
E-mail: emef_saomarcos@yahoo.com.br
Endereço: Rua Antônio Domingos Rodrigues Aguilera, 258 – São
Marcos – Guapiaçu/SP
Horário: Das 06h às 18h, dias úteis da semana
- **EMEI Pingo de Gente**
Diretora: Rosangela Maria Vaz Ferreira
Telefone: (17) 3267-1714
E-mail: pingog@guapiacu.sp.gov.br
Endereço: Rua Alfredo de Souza Barbeiro, 370 – Cohab I –
Guapiaçu/SP
Horário: Das 06h às 18h, dias úteis da semana

UNIDADE ESTADUAL

- **Escola Estadual Prof. Carlos Castilho**
Diretor: Antonio Caetano Afonso
Telefone: (17) 3267-1165
E-mail: e028241a@educacao.sp.gov.br
Endereço: Rua das Palmeiras, 1062 – Centro – Guapiaçu/SP
Horário: Das 07h às 23h, dias úteis da semana
-

ESPORTES

Coordenador: Abner Cesar Guimarães

Telefone: (17) 3267-3457

E-mail: esporte@guapiacu.sp.gov.br

Endereço: Rua Rui Barbosa, 605 – Centro – Guapiaçu/SP

Forma de atendimento: Presencial, telefônico e e-mail

Horário de funcionamento: Das 08h às 17h, dias úteis da semana

Principais atividades realizadas pelo setor: Atividades esportivas, incentivando as práticas de futebol (de campo, society e de salão), basquetebol, voleibol, futevôlei, handebol, natação, skatismo, ciclismo, judô, taekwondo, jiu jitsu, muay thai e capoeira, entre outros, abrangendo ambos os sexos e o grupo da Terceira Idade (para este grupo, as atividades que tiverem interesse em participar).

OUIDORIA

Coordenadora: Juliana Massaroli

Telefone: (17) 3267-1904

E-mail: ouvidoria@guapiacu.sp.gov.br

Endereço: Avenida Abrahão José de Lima, 572 – Centro – Guapiaçu/SP

Forma de atendimento: Presencial, telefônico e e-mail

Horário de funcionamento: Das 08h às 17h, dias úteis da semana

Atribuições:

- Orientar a atuação das demais unidades do Poder Executivo Municipal.
- Examinar manifestações referentes à prestação de serviços públicos.
- Propor medidas de correção e prevenção de falhas e omissões.
- Produzir estatísticas de satisfação dos usuários.
- Fomentar a participação popular.
- Identificar e sugerir padrões de excelência em ouvidoria.
- Sugerir medidas legislativas ou administrativas.
- Analisar denúncias e encaminhar aos setores competentes.

Diretrizes:

- Atuar com legalidade;
- Fomentar a participação popular;
- Elaborar recomendações;
- Promover a inteligência da informação;
- Contribuir para a eficiência, eficácia e efetividade da administração pública.

Observação: Reclamações, críticas, elogios e sugestões quanto aos serviços realizados pelo setor devem ser direcionados diretamente ao setor, através do e-mail, telefone e/ou Ouvidoria do Município.

PÁTIO MUNICIPAL

Responsável: Edison Luis de Mello

Chefe de motorista: Osmar Donizete Silva

Supervisor geral: Vilmar Alves da Silva – encarregado da empresa terceirizada Guima Conseco, que presta serviços ao município.

Coordenador de equipe: Adriano Reis Brasilino – empresa Constroeste Ambiental, que presta serviços ao município.

Telefone: (17) 3267-1241

E-mail: patio@guapiacu.sp.gov.br

Forma de atendimento: Presencial, telefônico ou e-mail

Horário de funcionamento: Das 07h às 17h, dias úteis da semana. Fora do horário de expediente, inclusive finais de semana, o trabalho é desenvolvido em forma de sobreaviso (problemas relacionados a água e esgoto, velório/cemitério e situações emergenciais).

Principais serviços:

- Execução de obras;
- Limpeza pública;
- Coleta de lixo;
- Desentupimento de esgoto;
- Transporte de alunos;

- Manutenção de estradas rurais e vias urbanas;
- Sinalização viária, entre outras.

Observação: Reclamações, críticas, elogios e sugestões quanto aos serviços realizados pelo setor devem ser direcionados diretamente ao setor, através do e-mail, telefone e/ou Ouvidoria do Município.

SAÚDE

Responsável: Rogério Anacleto

E-mail: saude@guapiacu.sp.gov.br

Forma de atendimento: Presencial, telefônico ou e-mail

Horário de funcionamento: Das 07h às 17h, dias úteis da semana

Principais serviços:

- Atenção Básica;
- Unidade de Pronto Atendimento (UPA);
- Assistência Farmacêutica;
- CAPS I (em parceria com Cedral/SP);
- Residência terapêutica feminina;
- Vigilância em saúde (epidemiológica, sanitária, ambiental, saúde do trabalhador, serviço veterinário, sala de vacinas);
- Atendimento odontológico;
- Centro de Reabilitação (fisioterapia);
- EMAD (Equipe Municipal de Atenção Domiciliar);
- Telemonitoramento COVID;
- Centro COVID;
- Regulação;
- Centro de Especialidades.

Unidades de Atendimento (UBS/ESFS):

1. Centro de Saúde Dr. Rubens de Oliveira Bottas – Av. Abrahão José de Lima, 659 – Centro – Tel.: (17) 3267-9210
2. ESFSB Mi Antonieta – Rua João Romero Peres, 17 – São José – Tel.: (17) 3267-9090
3. ESFSB Mi Caic de Guapiaçu – Rua Francisco Henrique, 478 – Alvorada – Tel.: (17) 3267-1906
4. ESFSB Mi Carmen Cecília Zaitune – Rua Antônio Domingos Rodrigues Aguilera, 412 – São Marcos – Tel.: (17) 3267-2875
5. ESFSB Mi Sílvio Camargo Júnior – Rua Jerônimo Bordinhon, 91 – Germano – Tel.: (17) 98133-1663 / (17) 3267-9750

Setores vinculados à Saúde:

- Ambulância – Tel.: (17) 3267-3270
- Atenção Básica – ESFS – Tel.: (17) 3267-9210
- CAPS e Serviço de Residência Terapêutica – Tel.: (17) 3267-2812
- Centro de Atendimento COVID-19 – Responsável: Regiane Moreira Primo – Tel.: (17) 3267-9210 – Ramal 248
- Centro de Especialidades (Oftalmologista, Ortopedista, Neurologista) – Tel.: (17) 3267-9210 / (17) 3267-2737
- Centro de Saúde – Tel.: (17) 3267-3160
- Centro Odontológico – Tel.: (17) 3267-9210
- EMAD – Equipe Municipal de Atenção Domiciliar – Tel.: (17) 3267-9210 –
- Farmácia Central – Tel.: (17) 3267-9210
- Motorista (Emergência) – Tel.: (17) 3267-9210
- Regulação – exames, guias e encaminhamentos (HB, AME) – Tel.: (17) 3267-9210
- Sala de Fisioterapia – Tel.: (17) 3267-9210
- Sala de Vacinas – Tel.: (17) 3267-9210
- Unidade de Pronto Atendimento / Emergência – Tel.: (17) 3267-9210 – Ramal 255

- Vigilância Epidemiológica – Tel.: (17) 3267-2105
- Vigilância Sanitária – Tel.: (17) 3267-2105 – Linha para denúncias: (17) 99751-6961

Observação: Reclamações, críticas, elogios e sugestões quanto aos serviços realizados pela Saúde devem ser direcionados à Ouvidoria Municipal, via e-mail (ouvidoria@guapiacu.sp.gov.br), redes sociais oficiais, Conselho Municipal de Saúde ou Ouvidoria Geral do SUS.

SETORES ADMINISTRATIVOS

Endereço: Paço Municipal - Avenida Abrahão José de Lima, 572 - Guapiacu/SP

Telefone: (17) 3267-9700

Formas de atendimento: Presencial, telefônico e por e-mail

Funcionamento: Das 08h às 17h, dias úteis da semana

GABINETE DO PREFEITO

Prefeito Municipal: Carlos Cesar Zaitune

Vice-prefeito: Luciano da Vedagol

E-mail: gabinete@guapiacu.sp.gov.br

ÁGUA E ESGOTO

Responsável: Silmara Cristina Domiciano

E-mail: scd1003@gmail.com

DEPARTAMENTO PESSOAL

Responsável: Vanessa Costa Massaroli

E-mail: v_cms@hotmail.com

LICITAÇÃO

Diretor: Leandro Mariano

E-mail: licitacao@guapiacu.sp.gov.br

JURÍDICO

Advogados: Douglas Falco Aguilar, Fabian Macedo de Mauro e Jepson de Caires

E-mail: juridico@guapiacu.sp.gov.br

CONTABILIDADE

Responsável: João Hernandes Peres

E-mail: contabilidade@guapiacu.sp.gov.br

ENGENHARIA

Engenheiros: Álvaro César Marques da Costa, Antônio Carlos Carvalho (Diretor de Meio Ambiente) e Marciel José da Silva (Coordenador Municipal de Defesa Civil)

Técnico em Edificações: Tânia Cristina Fávaro

E-mail: engenharia@guapiacu.sp.gov.br

TRIBUTACÃO

Chefe: Márcia de Fátima Gisuato Trevizan

E-mail: tributacao@guapiacu.sp.gov.br

Observação: Reclamações, críticas, elogios e sugestões quanto aos serviços realizados pelo setor devem ser direcionados diretamente ao setor/unidades, através do e-mail, telefone ou ouvidoria deste Município.