



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DO MUNICÍPIO DE JUTAÍ/AM

APRESENTAÇÃO

O Município de Jutai/AM, reafirmando seu compromisso com a transparência, eficiência e qualidade na prestação dos serviços públicos, apresenta esta Carta de Serviços ao Usuário como instrumento de informação e aproximação com a população. Este documento tem como objetivo orientar os cidadãos sobre os serviços oferecidos, detalhando os requisitos, prazos, formas de acesso e os canais de atendimento disponíveis. A iniciativa reforça o compromisso da administração municipal em promover um atendimento humanizado, ágil e acessível, assegurando a participação social e a busca contínua pela melhoria na qualidade dos serviços prestados.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELO MUNICÍPIO:

A seguir, listamos os principais serviços disponibilizados pelo Município de Jutai:

1. EDUCAÇÃO

Secretaria/Órgão: Secretaria Municipal de Educação e Desporto – SEMED

Responsável: Elimar José de Paula Ról (Secretário)

Endereço: Rua Costa e Silva, s/nº - Centro.

Telefone: (92) 99402 - 4096

E-mail Institucional: semed.jutai.am@gmail.com

Horário de Atendimento: Segunda á Sexta-Feira, 08h às 12h e das 14h às 18h.

FINALIDADE DO ÓRGÃO

A Secretaria Municipal de Educação e Desporto (SEMED) tem como finalidade planejar, coordenar, executar e acompanhar as políticas públicas educacionais e desportivas do município, assegurando a prestação de



serviços com eficiência, legalidade, transparência e respeito aos direitos do usuário, garantindo o acesso e a permanência dos alunos na rede pública de ensino.

1.1. SERVIÇOS OFERECIDOS PELA SEMED GABINETE DO SECRETÁRIO

Descrição: Gestão política, administrativa e tomada de decisões estratégicas da pasta.

Responsável: Elimar José de Paula Ról (Secretário).

Público-alvo: Cidadãos, servidores e instituições.

Forma de acesso: Presencial, por ordem de chegada ou agendamento.

CENSO ESCOLAR

Descrição: Coleta, organização e transmissão de dados estatísticos educacionais ao MEC/INEP.

Responsável: Ruberley Ribeiro de Lima (Coordenador).

Público-alvo: Unidades de ensino e órgãos de controle.

Requisitos: Documentação escolar e registros de matrícula atualizados.

SETOR DE MATRÍCULAS E COORDENAÇÃO DE ESTATÍSTICA

Descrição: Organização do fluxo de matrículas escolares, transferências e coleta de dados estatísticos (Censo Escolar).

Responsável: Raimundo dos Santos (Coordenador).

Público-alvo: Pais, responsáveis e alunos.

Requisitos: Documentos pessoais do aluno e responsável, comprovante de residência e histórico escolar.

SETOR DE RECURSOS HUMANOS (RH)

Descrição: Gestão da vida funcional dos servidores, lotação, folha de pagamento e atendimento ao profissional da educação.

Responsável: Elias Alves Soares (Chefe de Pessoal e RH).

Público-alvo: Servidores públicos da SEMED.



GESTÃO E COORDENAÇÃO PEDAGÓGICA

Descrição: Orientação técnica, elaboração do calendário escolar, acompanhamento do currículo e apoio às unidades de ensino.

Responsáveis: Dalgisa Firmino Garcia (Assessora Pedagógica), Eneilson Alves de Carvalho (Assessor Administrativo) e Elizandeson de Oliveira Marinho (Coordenador).

Público-alvo: Professores, gestores escolares e comunidade acadêmica.

TRANSPORTE ESCOLAR MUNICIPAL

Descrição: Gestão das rotas terrestres e fluviais para o deslocamento seguro de alunos.

Responsável: Whistineis Lima Lemos (Coordenador).

Público-alvo: Alunos da rede pública residentes em áreas distantes ou rurais.

SETOR DE NUTRIÇÃO E MERENDA ESCOLAR

Descrição: Elaboração de cardápios nutricionais e fiscalização da qualidade da alimentação escolar.

Responsável: Jonatas Marinho Mafra (Nutricionista).

Público-alvo: Alunos da rede municipal.

ATENDIMENTO PSICOLÓGICO EDUCACIONAL

Descrição: Suporte psicossocial focado no ambiente escolar e desenvolvimento do aluno.

Responsável: Adrian Lohan Barbosa Mafra (Psicólogo).

Público-alvo: Alunos e profissionais da rede municipal em demandas específicas.

ALMOXARIFADO E COORDENAÇÃO DE LOGÍSTICA (SEDE E RURAL)

Descrição: Recebimento, armazenamento e distribuição de materiais didáticos e suprimentos.

Responsáveis: Haile José Mendes Cláudio (Sede), Pedro Barbosa Pereira (Rural) e Randolpho Carvalho Januário (Assessoria Interior).

Público-alvo: Unidades escolares e setores administrativos.



PROGRAMAS FEDERAIS E BOLSA FAMÍLIA

Descrição: Gestão de recursos vinculados e monitoramento da frequência escolar para manutenção de benefícios sociais.

Responsáveis: Lusiete Ramos Oliveira e Amanda Souza da Silva.

Público-alvo: Beneficiários de programas sociais e unidades gestoras.

NÚCLEO INDÍGENA

Descrição: Atendimento e coordenação das políticas educacionais voltadas especificamente para as comunidades indígenas.

Responsável: Cristóvão Carvalho da Silva (Coordenador).

ÓRGÃOS COLEGIADOS (CME/CAE/CACS/FUNDEB)

Descrição: Apoio administrativo aos conselhos municipais de fiscalização e controle social da educação.

Responsável: Francisco Roberto Braga Ramos (Coordenador).

DEPARTAMENTO DE ESPORTE E LAZER.

Descrição: o órgão responsável por democratizar o acesso à atividade física e diversão. Ele administra espaços públicos (quadras e parques), oferece aulas gratuitas para todas as idades e organiza eventos comunitários para promover saúde e integração social.

Responsável: Hayfran Mendes Claudio. (Diretor).

Público-alvo: Crianças, Jovens e Adultos de qualquer faixa etária.

PRAZOS E PADRÕES DE ATENDIMENTO SEMED

Tempo de espera para atendimento: Atendimento por ordem de chegada, com prioridade legal (idosos, gestantes, PCD).

Prazo para resposta de requerimentos: Até 05 (cinco) dias úteis para resposta inicial.

Casos urgentes: Prioridade de tramitação imediata mediante justificativa.



CANAIS DE ATENDIMENTO SEMED

Atendimento Presencial: Sede da SEMED, de Segunda à Sexta-Feira, nos horários informados.

Atendimento Eletrônico: semed.jutai.am@gmail.com

Ouvidoria Geral do Município de Jutai: ouvidoria@jutai.am.gov.br.

2. MEIO AMBIENTE

Secretaria/Órgão: Secretaria Municipal de Meio Ambiente – SEMMA

Responsável: Francianne Pereira da Silva (Secretária).

Endereço: Rua Cícero Tuchaua, Nº 60, Santo Antônio.

E-mail Institucional: semmajutai@gmail.com

Horário de atendimento: Segunda à Sexta-Feira, 8h às 12h / 14h às 17h.

FINALIDADE DO ÓRGÃO

A Secretaria do Meio Ambiente do Município de Jutai/AM (SEMMA), criada pela Lei Municipal nº117/2010 desempenha um papel crucial na promoção da sustentabilidade e na proteção dos recursos naturais da região. Com um compromisso sólido com a responsabilidade ambiental, a secretaria busca equilibrar o desenvolvimento econômico e social com a conservação ambiental, assegurando que as atividades realizadas não comprometam a disponibilidade dos recursos para as futuras gerações. A equipe multidisciplinar, composta por técnicos, educadores ambientais e agentes operacionais, está sempre preparada para implementar ações que visam a educação ambiental, o monitoramento das atividades que possam impactar o meio ambiente e a promoção de práticas sustentáveis. Além disso, a secretaria está aberta a atender as demandas da comunidade, buscando sempre o diálogo e a participação social nas questões ambientais. Com iniciativas voltadas para a educação e o engajamento da população, a Secretaria do Meio Ambiente de Jutai-AM reafirma seu compromisso com a qualidade de vida e o bem-estar das futuras gerações. Desta forma, apresento os serviços que estão sendo oferecidos para promover a conservação e o uso



sustentável dos recursos naturais em nosso município. Nesta apresentação, destacamos as principais atribuições desta pasta: Fiscalização, Monitoramento, Licenciamento e Educação Ambiental.

2.1. SERVIÇOS OFERECIDOS PELA SEMMA

Atendimento ao cidadão: Equipe especializada para atender às demandas relacionadas ao meio ambiente, esclarecendo dúvidas e orientando sobre os procedimentos legais e necessários.

Licenciamento Ambiental: Análise e emissão de licenças para atividades potencialmente poluidoras dentro da competência municipal visando garantir que sejam realizadas de acordo com a legislação ambiental vigente.

CERTIDÃO DE VIABILIDADE AMBIENTAL (CVA):

Descrição: concedida na fase preliminar do planejamento, devendo seu pleito estar fundamentado em projeto técnico que demonstre a viabilidade ambiental do empreendimento e/ou atividade e sua adequação às leis ambientais, na forma e condições estabelecidas em regulamentos e normas, bem como sua renovação dar-se-á às condições ambientais em que se encontram ao decorrer de suas atividades.

Público Alvo: Pessoa Física e Jurídica

Documentação necessária: Requerimento, documentos pessoais do responsável legal, documentos da empresa (CNPJ), projeto técnico que demonstre a viabilidade ambiental do empreendimento e/ou atividade.

Prazo de validade: validade de um ano

Forma de acesso: Presencial e eletrônico

Tempo médio de duração do processo: até 60 dias

Taxa: Depende de cada atividade

Legislação Aplicável: Lei Municipal Nº 174/2014

LICENÇA MUNICIPAL DE CONFORMIDADE (LMC)



Descrição: concedida em qualquer fase da atividade, observando a situação ambiental do empreendimento, bem como a sua legalidade no âmbito ambiental nas esferas federal, estadual e municipal.

Público Alvo: Pessoa Física e Jurídica

Documentação necessária: Requerimento, documentos pessoais do responsável legal, documentos da empresa (CNPJ), projeto técnico que demonstre a viabilidade ambiental do empreendimento e/ou atividade.

Prazo de validade: validade de um ano

Forma de acesso: Presencial e eletrônico

Tempo médio de duração do processo: até 60 dias

Taxa: Depende de cada atividade

Legislação Aplicável: Lei Municipal Nº 174/2014

OUTROS DOCUMENTOS

Emissão de autorizações ambientais para a obtenção de alvarás de funcionamento de empreendimentos. Além disso, realizamos a emissão de declarações ambientais.

AUTORIZAÇÃO PARA CORTE E/OU PODA DE ÁRVORES

Descrição: A concessão da autorização para corte e/ou poda de árvores estará condicionada à apresentação de justificativa que comprove a necessidade da atividade. Quando a justificativa estiver relacionada a riscos potenciais de danos ou queda, será o solicitante deverá requer a avaliação formal e prévia do Corpo de Bombeiros e da Defesa Civil.

Público Alvo: Pessoa Física e Jurídica

Documentação necessária: Documentos pessoais, comprovante de residência.

Tempo médio de duração do processo: Até 30 dias

Forma de acesso: Presencial e eletrônico

Taxa: Depende de cada atividade

Legislação Aplicável: Lei Municipal Nº 117/2010



A emissão de autorização municipal para o corte de árvores protegidas por lei é expressamente proibida.

AUTORIZAÇÃO AMBIENTAL DE FUNCIONAMENTO (AAF)

Descrição: Este documento é um pré-requisito essencial para a obtenção do alvará de funcionamento dos empreendimentos no município.

Público Alvo: Pessoa Física e Jurídica (depende do tamanho do empreendimento)

Prazo: até dia 31 de dezembro

Documentação necessária: documentos pessoais do responsável legal, documentos da empresa (CNPJ) e Licenças estaduais e federais atualizadas, caso o empreendimento esteja sujeito a essas exigências.

Tempo médio de duração do processo: Até 30 dias.

Forma de acesso: Presencial e eletrônico

Taxa: Não é cobrado

Legislação Aplicável: Lei Municipal Nº 117/2010

DECLARAÇÃO DE MORADIA

Descrição: Documento emitido exclusivamente para os residentes das comunidades situadas na Reserva Municipal de Desenvolvimento Sustentável Peixe-Boi.

Público alvo: Moradores da RMDS – Peixe Boi

Documentação necessária: documentos pessoais

Tempo médio de duração do processo: Até 30 dias.

Forma de acesso: Presencial

Taxa: Não é cobrado

Legislação Aplicável: Lei Municipal Nº 117/2010 e Decreto Municipal Nº 018/2014

ATENDIMENTO DE DENÚNCIAS DE INFRAÇÕES AMBIENTAIS

Descrição: Equipe registra a denúncia para posterior monitoramento e tomadas de decisões.



Público Alvo: Público em geral

Documentação necessária: documentos pessoais do denunciante.

Dados necessários: Nome do denunciado, tipo da possível infração ambiental e sua descrição, endereço da atividade, fotos e vídeos que comprovem.

Forma de acesso: presencial

Tempo médio de duração do processo: Até 30 dias dependendo do nível de gravidade da infração.

Legislação Aplicável: Lei Municipal Nº 117/2010

PRAZOS E PADRÕES DE ATENDIMENTO

Cada um dos serviços mencionados anteriormente possui uma descrição do tempo médio estimado para a conclusão do processo, conforme estabelece a legislação vigente. Entretanto, esta secretaria tem como prioridade atender às demandas de maneira ágil, dentro dos limites de sua competência municipal. Além disso, esta pasta opera em colaboração com os níveis Estadual e Federal, e, conforme a complexidade da solicitação, o tempo de resposta pode variar.

CANAIS DE ATENDIMENTO SEMMA

Atendimento Presencial: Rua Cícero Tuchaua, Nº 60, Santo Antônio.

Atendimento Eletrônico: semmajutai@gmail.com

Ouvidoria Geral do Município de Jutaí: ouvidoria@jutai.am.gov.br

3. PRODUÇÃO E ABASTECIMENTO

Secretaria/Órgão: Secretaria Municipal de Produção e Abastecimento - SEMPA

Responsável: Neuton Peres da Costa (Secretário)

Endereço: Rua da Ubada, s/nº, Bairro São Francisco (Prédio Centro Cultural Irmão Francisco).

Telefone: (97) 98442-2197

E-mail Institucional: sempajutai@gmail.com / neutonpmj.idam@gmail.com



Horário de Atendimento: Segunda á Sexta-Feira, 08h ás 12h / 14h ás 17h.

DEPARTAMENTOS VINCULADOS A SECRETARIA MUNICIPAL DE PRODUÇÃO E ABASTECIMENTO – SEMPA

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

Representante: Alexandre Pereira da Silva (Auxiliar Administrativo)

Telefone contato: (92) 98615-0850

E-mail: alexandresilva.jutai@gmail.coim

Horário de Atendimento: Segunda á Sexta-Feira, 08h ás 12h / 14h ás 17h.

DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA EM EXTENSÃO RURAL

Representante: Nilson Moreira de Souza (Técnico em Pesca)

Telefone contato: (97) 98431-5245

E-mail: nilson.tecpesca@gmail.com

Horário de Atendimento: Segunda á Sexta-Feira, 08h ás 12h / 14h ás 17h.

DEPARTAMENTO DE LOGISTICA RURAL

Representante: Caroline de Oliveira da Silva (Assistente Administrativa)

Telefone contato: (97) 98458-4409

E-mail: linysilva917@gmail.com

Horário de Atendimento: Segunda á Sexta-Feira, 08h ás 12h / 14h ás 17h.

FINALIDADE DO ÓRGÃO

A Secretaria Municipal de Produção e Abastecimento tem como finalidade planejar, coordenar, executar e acompanhar as políticas públicas de sua área de atuação, assegurando a prestação de serviços com eficiência, legalidade, transparência e respeito aos direitos do usuário nos serviços inerentes ao setor primário do município de Jutaí, abrangendo a sede do município, estradas vicinais e comunidades adjacentes.

3.1. SERVIÇOS PRESTADOS PELA SEMPA



EMISSÃO DE DECLARAÇÃO DO PRODUTOR RURAL

Descrição: Declaração para comprovar atividade rural.

Público-alvo: Cidadãos que trabalham na agricultura familiar.

Requisitos / Documentos necessários: RG, CPF, comprovante de residência, documento da terra onde exerce atividade, declaração de residência rural (se for residente em comunidade).

Forma de acesso: Presencial.

Prazo para prestação do serviço: Até 01 dia útil.

Indicadores de Qualidade:

- ✓ Percentual de atendimentos realizados dentro do prazo;
- ✓ Clareza das informações prestadas;
- ✓ Grau de satisfação do usuário;
- ✓ Redução de retrabalho ou reincidência de demandas.

EMISSÃO DE TERMO DE DOAÇÃO DE SEMENTES

Descrição: Termo para comprovar que tem apoio desta Secretaria no recebimento de sementes e insumos agrícolas.

Público-alvo: Cidadãos que trabalham na agricultura familiar.

Requisitos / Documentos necessários: RG, CPF, documento da terra onde exerce atividade, declaração de residência rural (se for residente em comunidade)

Forma de acesso: Presencial.

Prazo para prestação do serviço: Até 05 dias úteis.

Indicadores de Qualidade:

- ✓ Percentual de atendimentos realizados dentro do prazo;
- ✓ Clareza das informações prestadas;
- ✓ Grau de satisfação do usuário;
- ✓ Redução de retrabalho ou reincidência de demandas.

EMISSÃO DE FICHA DE CONTROLE DE PESCADOS



Descrição: Fichas para comprovar, seja ao Sindicato, Colônia ou Associação dos pescadores que o pescador artesanal exerce atividade pesqueira para corroborar junto ao órgão responsável pelo seguro defeso.

Público-alvo: Cidadãos que trabalham na pesca artesanal.

Requisitos / Documentos necessários: RG e CPF.

Forma de acesso: Presencial.

Prazo para prestação do serviço: Até 01 dia útil.

Indicadores de Qualidade:

- ✓ Percentual de atendimentos realizados dentro do prazo;
- ✓ Clareza das informações prestadas;
- ✓ Grau de satisfação do usuário;
- ✓ Redução de retrabalho ou reincidência de demandas.

EMISSÃO DE GUIA DE PESCADOS

Descrição: Guia para comprovar a procedência do pescado para fins de transporte para outro município.

Público-alvo: Cidadãos.

Requisitos / Documentos necessários: RG e CPF.

Forma de acesso: Presencial.

Prazo para prestação do serviço: Até 01 dia útil.

Indicadores de Qualidade:

- ✓ Percentual de atendimentos realizados dentro do prazo;
- ✓ Clareza das informações prestadas;
- ✓ Grau de satisfação do usuário;
- ✓ Redução de retrabalho ou reincidência de demandas.

EMISSÃO DE SELO DE INSPEÇÃO MUNICIPAL – SELO SIM

Descrição: Documento para comprovar que o empreendimento esteja apto a fornecer alimentos de origem animal (leite, carne, pescados, ovos, mel e derivados), obedecendo os padrões técnicos e de salubridade para fins de apresentar a Agência de Defesa Agropecuária e Florestal do Estado do Amazonas – ADAF.



Público-alvo: Cidadãos.

Requisitos / Documentos necessários: RG, CPF, CNPJ, Requerimento Simples, Memorial Descritivo, Inscrição Municipal, Alvará de Funcionamento, Escritura ou Contrato de Locação e Planta de Situação e Localização.

Forma de acesso: Presencial.

Prazo para prestação do serviço: Até 15 dias úteis.

Indicadores de Qualidade:

- ✓ Percentual de atendimentos realizados dentro do prazo;
- ✓ Clareza das informações prestadas;
- ✓ Grau de satisfação do usuário;
- ✓ Redução de retrabalho ou reincidência de demandas.

EMISSÃO DE CADASTRO AMBIENTAL RURAL – CAR

Descrição: Documento de registro público eletrônico obrigatório para todos os imóveis rurais no Brasil, para integrar informações ambientais (APPs, Reserva Legal, uso restrito). Essencial para regularização, monitoramento, combate ao desmatamento e acesso a crédito agrícola.

Público-alvo: Cidadãos que trabalham na agricultura familiar.

Requisitos / Documentos necessários: RG, CPF, Comprovante da Propriedade ou Posse, Georreferenciamento imóvel (mapa/coordenadas) sobre APP, Reserva Legal ou uso do solo.

Forma de acesso: Presencial.

Prazo para prestação do serviço: Até 15 dias úteis.

Indicadores de Qualidade:

- ✓ Percentual de atendimentos realizados dentro do prazo;
- ✓ Clareza das informações prestadas;
- ✓ Grau de satisfação do usuário;
- ✓ Redução de retrabalho ou reincidência de demandas.

PRESTAÇÃO DE ASSISTENCIA TÉCNICA EM EXTENSÃO RURAL – ATER



Descrição: Serviço de assistência técnica em extensão rural – ATER aos produtores familiares que exercem atividades agrícolas nas estradas vicinais e comunidades adjacentes, incluindo produtores que trabalham com piscicultura.

Público-alvo: Cidadãos que trabalham na agricultura familiar e piscicultura.

Requisitos / Documentos necessários: RG, CPF e Requerimento Simples.

Forma de acesso: Presencial.

Prazo para prestação do serviço: Até 05 dias úteis.

Indicadores de Qualidade:

- ✓ Percentual de atendimentos realizados dentro do prazo;
- ✓ Clareza das informações prestadas;
- ✓ Grau de satisfação do usuário;
- ✓ Redução de retrabalho ou reincidência de demandas.

ASSESSORIA TECNICA AS ENTIDADES

Descrição: Serviço de Assessoria técnica as entidades: Associações, Cooperativas, Colônias e Sindicatos.

Público-alvo: Cidadãos que estão associados nas Associações de Produtores e Pescadores, Sindicatos de Produtores e Pescadores, Cooperativa Mista de Jutaí e Colônia de Pescador Z-60.

Requisitos / Documentos necessários: Ata de Fundação, Ata de eleição, documentos que comprovem Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ.

Forma de acesso: Presencial.

Prazo para prestação do serviço: Até 15 dias úteis.

Indicadores de Qualidade:

- ✓ Percentual de atendimentos realizados dentro do prazo;
- ✓ Clareza das informações prestadas;
- ✓ Grau de satisfação do usuário;
- ✓ Redução de retrabalho ou reincidência de demandas.

PRAZOS E PADRÕES DE ATENDIMENTO

Salvo disposição específica em legislação própria, os serviços observarão os seguintes prazos padrão:



Resposta inicial ao usuário: até 05 (cinco) dias úteis;

Encaminhamento interno de demandas: até 03 (três) dias úteis;

Conclusão do serviço: conforme prazo informado no item específico do serviço;

Casos urgentes: prioridade de tramitação, conforme justificativa.

CANAIS DE ATENDIMENTO PELA SEMP

Atendimento Presencial: Secretaria Municipal de Produção e Abastecimento, localizada na Rua da Ubada, s/nº, Bairro São Francisco, no Centro Cultural Irmão Francisco.

Endereço Eletrônico: sempajutai@gmail.com

Telefone: Neuton Peres da Costa (97) 98442-2197

Ouvidoria Geral do Município de Jutaí: ouvidoria@jutai.am.gov.br.

4. CULTURA

Secretaria/Órgão: Secretaria Municipal de Cultura

Responsável: Meiry Jany Coelho de Oliveira (Secretária)

Endereço: Rua Costa e Silva, nº 129, Centro, CEP: 69.660.000.

E-mail Institucional: secretariadeculturadejutaismc@gmail.com

Horário de Atendimento: Segunda a Sexta-feira, 07h às 12h / 14h às 17h.

FINALIDADE DO ÓRGÃO

A Secretaria Municipal de Cultura tem como finalidade planejar, coordenar, executar e acompanhar as políticas públicas culturais do Município de Jutaí/AM, promovendo o acesso à cultura, o fortalecimento das manifestações culturais locais, a valorização dos artistas e fazedores de cultura, bem como a preservação do patrimônio cultural, assegurando a prestação de serviços com eficiência, legalidade, transparência e respeito aos direitos do usuário.

4.1. SERVIÇOS OFERECIDOS PELA CULTURA

PROJETO “JUTAÍ MAIS ATIVO” – ZUMBA



Descrição: Realização de atividades físicas por meio de aulas de zumba abertas ao público, com o objetivo de promover bem-estar, saúde e integração social da população.

Público-alvo: População em geral.

Requisitos / Documentos necessários: Documentos pessoais e dados corporais.

Forma de acesso: Presencial.

Prazo para prestação do serviço: Atendimento contínuo, conforme cronograma do projeto (03 vezes por semana).

Indicadores de Qualidade:

- ✓ Percentual de aulas realizadas conforme cronograma;
- ✓ Frequência de participação do público;
- ✓ Grau de satisfação dos usuários;
- ✓ Continuidade do serviço ofertado.

ATENDIMENTO E ORIENTAÇÕES GERAIS NA ÁREA DA CULTURA

Descrição: Prestação de informações e orientações básicas ao cidadão sobre as atribuições da Secretaria Municipal de Cultura, bem como recebimento de demandas, sugestões e solicitações relacionadas à área cultural.

Público-alvo: População em geral.

Requisitos / Documentos necessários: Não há.

Forma de acesso: Presencial e eletrônico.

Prazo para prestação do serviço: Até 05 (cinco) dias úteis.

Indicadores de Qualidade:

- ✓ Percentual de atendimentos realizados dentro do prazo;
- ✓ Clareza das informações prestadas;
- ✓ Grau de satisfação do usuário;
- ✓ Redução de retrabalho ou reincidência de demandas.

EMISSÃO DE DECLARAÇÕES E OFÍCIOS INSTITUCIONAIS



Descrição: Emissão de declarações, ofícios e documentos administrativos relacionados às atividades e demandas institucionais da Secretaria Municipal de Cultura, quando solicitados por cidadãos, artistas ou outros órgãos.

Público-alvo: Cidadãos, artistas, entidades e órgãos públicos.

Requisitos / Documentos necessários: Solicitação formal.

Forma de acesso: Presencial, eletrônico ou protocolo.

Prazo para prestação do serviço: Até 03 (três) dias úteis.

Indicadores de Qualidade:

- ✓ Percentual de atendimentos realizados dentro do prazo;
- ✓ Clareza das informações prestadas;
- ✓ Grau de satisfação do usuário;
- ✓ Redução de retrabalho ou reincidência de demandas.

APOIO Á REALIZAÇÃO DE EVENTOS CULTURAIS

Descrição: Orientação e apoio institucional para realização de eventos culturais, festivais, apresentações, exposições e atividades artísticas promovidas no município.

Público-alvo: Artistas, produtores culturais, instituições e comunidade em geral.

Requisitos/Documentos necessários: Solicitação formal e informações do evento (quando houver).

Forma de acesso: Presencial, eletrônico ou protocolo.

Prazo para prestação do serviço: até 10 (dez) dias úteis.

Indicadores de Qualidade:

- ✓ Percentual de atendimentos realizados dentro do prazo;
- ✓ Clareza das informações prestadas;
- ✓ Grau de satisfação do usuário;
- ✓ Redução de retrabalho ou reincidência de demandas.

INFORMAÇÕES SOBRE EDITAIS, PROJETOS E INCENTIVOS CULTURAIS

Descrição: Divulgação e orientação sobre editais, projetos culturais, leis de incentivo e programas de fomento à cultura.



Público-alvo: Artistas, produtores culturais e interessados.

Requisitos/Documentos necessários: Não há.

Forma de acesso: Presencial e eletrônico.

Prazo para prestação do serviço: Atendimento imediato ou até 02 (dois) dias úteis.

Indicadores de Qualidade:

- ✓ Percentual de atendimentos realizados dentro do prazo;
- ✓ Clareza das informações prestadas;
- ✓ Grau de satisfação do usuário; Redução de retrabalho ou reincidência de demandas.

PRAZOS E PADRÕES DE ATENDIMENTO

Resposta inicial ao usuário: até 05 (cinco) dias úteis;

Encaminhamento interno de demandas: até 03 (três) dias úteis;

Conclusão do serviço: conforme prazo informado no item específico do serviço;

Casos urgentes: prioridade de tramitação, conforme justificativa.

CANAIS DE ATENDIMENTO DA CULTURA

Atendimento Presencial: Rua Costa e Silva, nº 129, Centro.

Atendimento Eletrônico: secretariadeculturadejutaismc@gmail.com

Ouvidoria Geral do Município de Jutaí: ouvidoria@jutai.am.gov.br.

5. HABITAÇÃO E HURBANISMO

Secretaria/Órgão: Secretaria Municipal de Habitação e Urbanismo-SEMHAUR

Responsável: Rayleson Simões Cândido (Secretário)

Endereço: Rua Cícero Tuchaua, Nº 60, 1º Andar, Sala 2. Bairro Santo Antônio.

Telefone: (97) 98441-4522 / (97) 98411-6035

E-mail Institucional: semhaur.jutai@gmail.com

Horário de Atendimento: Segunda à Sexta-Feira, 08h às 12h / 14h às 18h.



FINALIDADE DO ÓRGÃO

A Secretaria Municipal de Habitação e Urbanismo, tem como finalidade planejar, coordenar, executar e acompanhar as políticas públicas de sua área de atuação, assegurando a prestação de serviços com eficiência, legalidade, transparência e respeito aos direitos do usuário.

5.1. SERVIÇOS OFERECIDOS PELA SEMHAUR CERTIDÃO DE VIABILIDADE URBANA

Descrição: Emissão de Declaração e Certidão de Viabilidade Urbana

Público-alvo: Cidadãos, comércios, empresas públicas e privadas, órgãos públicos.

Requisitos / Documentos necessários: Cópia do RG e CPF do proprietário, Cópia do CNPJ (se houver), cópia do comprovante de residência, cópia da Autorização Ambiental.

Forma de acesso: Presencial.

Prazo para prestação do serviço: de 01 à 02 dias úteis.

Taxa de emissão: R\$ 175,00 (02 UFM (Unidade Fiscal do Município)).

ALVARÁ DE CONSTRUÇÃO

Descrição: Emissão de Alvará de Construção

Público-alvo: Cidadãos, empresas públicas e privadas, órgãos públicos.

Requisitos / Documentos necessários: Cópia do Título Definitivo do Terreno, Cópia da Anotação de Responsabilidade Técnica – ART, Cópia do RG e CPF do proprietário, cópia do comprovante de residência.

Forma de acesso: Presencial.

Prazo para prestação do serviço: de 01 à 02 dias úteis.

Taxa de emissão: R\$ 175,00 (02 UFM (Unidade Fiscal do Município)).

INTERDIÇÃO DE VIA PÚBLICA

Descrição: Emissão de Interdição de Via Pública.

Público-alvo: População em geral do município.



Requisitos / Documentos necessários: Cópia do RG e CPF do requerente, cópia do comprovante de residência.

Forma de acesso: Presencial.

Prazo para prestação do serviço: de 01 à 02 dias úteis.

Taxa de emissão: Gratuita.

Indicadores de Qualidade:

- ✓ Percentual de atendimentos realizados dentro do prazo;
- ✓ Clareza das informações prestadas;
- ✓ Grau de satisfação do usuário;
- ✓ Redução de retrabalho ou reincidência de demandas.

5.2. DEPARTAMENTO VINCULADO SETOR DE TERRAS

Setor/Órgão: Chefe de Fiscalização de Terras Urbanas e Rurais

Responsável: Edenilson Gonçalves dos Santos (Chefe do setor)

Endereço: Rua Costa e Silva, nº 119-E, Centro.

Horário de Atendimento: Segunda à Sexta-Feira, 8h às 12h / 13h às 17h.

FINALIDADE DO ÓRGÃO

O Setor de Terras tem por finalidade planejar, coordenar, executar e supervisionar as ações e políticas públicas relacionadas à gestão, regularização, controle e destinação de áreas públicas e particulares no âmbito municipal, em conformidade com a legislação vigente.

Compete ao Setor assegurar a adequada administração do patrimônio imobiliário municipal, promover a regularização fundiária quando cabível, instruir e analisar processos administrativos de sua competência, bem como orientar os munícipes quanto aos procedimentos técnicos e legais aplicáveis.

Suas atividades são desenvolvidas com observância aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, garantindo transparência, segurança jurídica e respeito aos direitos dos usuários dos serviços públicos.



5.3. SERVIÇOS OFERECIDOS PELO SETOR:

MEDIÇÃO DE TERRA

Descrição: Serviço destinado à realização de medição técnica de imóvel urbano ou rural, para fins de regularização fundiária, atualização cadastral, definição de limites, desmembramento ou outros procedimentos administrativos necessários.

Público-alvo: Cidadãos, proprietários, posseiros, empresas e órgãos públicos que necessitem de medição oficial do imóvel.

Requisitos / Documentos necessários:

- ✓ Documento oficial com foto (RG);
- ✓ CPF;
- ✓ Documento que comprove a posse ou propriedade do imóvel (escritura, contrato, recibo de compra e venda ou equivalente).

Forma de acesso: Presencial, mediante protocolo de requerimento no Setor de Terras.

Prazo para prestação do serviço: Até 05 (cinco) dias úteis, após formalização do pedido e apresentação completa da documentação.

Indicadores de Qualidade:

- ✓ Percentual de atendimentos realizados dentro do prazo estabelecido;
- ✓ Clareza e precisão das informações prestadas;
- ✓ Grau de satisfação do usuário;
- ✓ Redução de retrabalho ou reincidência de demandas.

EMISSÃO DE TÍTULO DEFINITIVO

Descrição: Serviço destinado à emissão de Título Definitivo de imóvel pertencente ao patrimônio público municipal (terra devoluta), concedido ao interessado que comprove posse mansa, pacífica e ininterrupta pelo período mínimo exigido pela legislação vigente.

Público-alvo: Cidadãos que ocupem imóvel público municipal e atendam aos requisitos legais.

Requisitos / Documentos necessários:



- ✓ Documento oficial com foto (RG);
- ✓ CPF;
- ✓ Comprovante de residência;
- ✓ Contrato e/ou recibo de compra e venda, quando houver;
- ✓ Comprovação de posse pelo período mínimo de 05 (cinco) anos;
- ✓ O imóvel deve estar localizado em área de terra devoluta municipal.

Forma de acesso: Presencial, mediante abertura de processo administrativo.

Prazo para prestação do serviço: Prazo indeterminado, considerando a necessidade de análise técnica, vistoria e parecer jurídico.

Indicadores de Qualidade:

- ✓ Percentual de processos analisados conforme ordem cronológica;
- ✓ Clareza das informações prestadas ao requerente;
- ✓ Grau de satisfação do usuário;
- ✓ Redução de pendências documentais.

TÍTULO DE ARRENDAMENTO

Descrição: Serviço destinado à concessão de Título de Arrendamento de área pública rural para fins de exploração agrícola, mediante análise técnica e comprovação da atividade rural exercida pelo requerente.

Público-alvo: Produtores rurais, agricultores familiares, trabalhadores do setor agrícola e demais interessados que comprovem o exercício de atividade rural.

Requisitos / Documentos necessários:

- ✓ Documento oficial com foto (RG);
- ✓ CPF;
- ✓ Documentação que comprove o exercício da atividade agrícola;
- ✓ O Setor de Terras realizará vistoria, investigação e levantamento para comprovação das informações apresentadas.

Forma de acesso: Presencial, mediante protocolo de requerimento.

Prazo para prestação do serviço: Prazo indeterminado, considerando a necessidade de vistoria e análise técnica.

Indicadores de Qualidade:

- ✓ Percentual de processos analisados dentro da tramitação regular;



- ✓ Clareza das orientações fornecidas;
- ✓ Grau de satisfação do usuário;
- ✓ Redução de inconsistências nas informações prestadas.

REQUERIMENTO PROVISÓRIO DE TERRA

Descrição: Serviço destinado à emissão de autorização provisória de ocupação de área pública, enquanto tramita o processo de regularização definitiva.

Público-alvo: Cidadãos interessados na regularização de área pública municipal.

Requisitos / Documentos necessários:

- ✓ Documento oficial com foto (RG);
- ✓ CPF;
- ✓ Demais documentos que comprovem a posse, quando houver.

Observação: O requerimento provisório possui validade de 90 (noventa) dias, podendo ser prorrogado por igual período, caso haja necessidade de diligências para esclarecimento quanto à posse.

Forma de acesso: Presencial, mediante protocolo.

Prazo para prestação do serviço: Prazo indeterminado, sujeito à análise administrativa.

Indicadores de Qualidade:

- ✓ Percentual de requerimentos analisados;
- ✓ Clareza das informações prestadas;
- ✓ Grau de satisfação do usuário;
- ✓ Redução de retrabalho.

DECLARAÇÃO PARA FINS DE LIGAÇÃO DE ENERGIA

Descrição: Serviço destinado à emissão de declaração que ateste a localização e a ocupação do imóvel, para fins de solicitação de ligação de energia elétrica junto à concessionária competente.

Público-alvo: Cidadãos que necessitem comprovar ocupação ou localização do imóvel.



Requisitos / Documentos necessários:

- ✓ Documento oficial com foto (RG);
- ✓ CPF;
- ✓ Documento do imóvel, quando houver;
- ✓ Caso não possua documentação, deverá apresentar requerimento contendo a numeração da residência.

Forma de acesso: Presencial.

Prazo para prestação do serviço: Imediato, após conferência das informações.

Indicadores de Qualidade:

- ✓ Percentual de declarações emitidas no mesmo dia;
- ✓ Clareza das informações;
- ✓ Grau de satisfação do usuário.

DECLARAÇÃO DE RESIDÊNCIA

Descrição: Serviço destinado à emissão de declaração administrativa que ateste a residência do interessado em determinado endereço, conforme cadastro municipal.

Público-alvo: Cidadãos que necessitem de comprovação de endereço para fins diversos.

Requisitos / Documentos necessários:

- ✓ Documento oficial com foto;
- ✓ Comprovante de residência, quando houver.

Forma de acesso: Presencial, por protocolo ou meio eletrônico (quando disponível).

Prazo para prestação do serviço: Imediato, após conferência documental.

Indicadores de Qualidade:

- ✓ Percentual de atendimentos realizados no mesmo dia;
- ✓ Clareza das informações prestadas;
- ✓ Grau de satisfação do usuário.

RENOVAÇÃO DE DECLARAÇÃO URBANA E RURAL



Descrição: Serviço destinado à renovação de declaração anteriormente emitida pelo Setor de Terras, referente a imóvel urbano ou rural, quando vencido o prazo de validade ou mediante solicitação do interessado.

Público-alvo: Cidadãos, produtores rurais, empresas e demais interessados.

Requisitos / Documentos necessários:

- ✓ Documento oficial com foto;
- ✓ CPF;
- ✓ Declaração anterior, quando houver;
- ✓ Documentação atualizada do imóvel, se necessária.

Forma de acesso: Presencial, por protocolo ou meio eletrônico (quando disponível).

Prazo para prestação do serviço: Imediato, após análise documental.

Indicadores de Qualidade:

- ✓ Percentual de renovações realizadas no mesmo dia;
- ✓ Clareza das informações prestadas;
- ✓ Grau de satisfação do usuário;
- ✓ Redução de inconsistências cadastrais.

PRAZOS E PADRÕES DE ATENDIMENTO

Salvo disposição específica em legislação própria, os serviços observarão os seguintes prazos padrão:

Resposta inicial ao usuário: até 05 (cinco) dias úteis;

Encaminhamento interno de demandas: até 03 (três) dias úteis;

Conclusão do serviço: conforme prazo informado no item específico do serviço;

Casos urgentes: prioridade de tramitação, conforme justificativa.

CANAIS DE ATENDIMENTO DA SEMHAUR

Atendimento Presencial: Rua Cícero Tuchaua, Nº 60, 1º Andar, Sala 2. Bairro Santo Antônio.

Atendimento Eletrônico: semhaur.jutai@gmail.com

Telefone: (97) 98441-4522 / (97) 98411-6035



Atendimento Presencial Setor de Terras: Rua Costa e Silva, nº 119-E, Centro.

Horário de Atendimento: Segunda á Sexta-Feira, 8h ás 12h / 13h ás 17h.

Ouvidoria Geral do Município de Jutaí: ouvidoria@jutai.am.gov.br.

6. PLANEJAMENTO E ASSUNTOS EXTRAORDINÁRIOS

Secretaria/Órgão: Secretaria Municipal de Planejamento e Assuntos Extraordinários – SEPLAN

Responsável pelo setor: Jozinaldo Ferreira Cândido (Secretário)

Endereço: Rua Costa e Silva, nº 129-E, Centro.

E-mail Institucional: seplan.jutai@gmail.com

Horário de Atendimento: Segunda á Sexta-feira, 08h às 14h.

FINALIDADE DO ÓRGÃO

A SEPLAN é o órgão responsável por pensar o futuro de Jutaí/AM. Atuamos na coordenação do planejamento urbano, na gestão de convênios, na elaboração do orçamento municipal e na execução de projetos estratégicos que visam o desenvolvimento socioeconômico do nosso município.

6.1. PRINCIPAIS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA SEPLAN:

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	COMO SOLICITAR
Plano Diretor e Urbanismo	Consulta sobre zoneamento, uso do solo e diretrizes de expansão urbana.	Presencialmente ou via Ofício.
Gestão de Convênios	Acompanhamento de repasses estaduais e federais para obras e projetos.	Consulta via Portal da Transparência ou SEPLAN.



Elaboração Orçamentária	Gestão do PPA (Plano Plurianual), LDO e LOA.	Audiências Públicas e site oficial.
Projetos Estratégicos	Apoio técnico a outras secretarias em situações de emergência ou assuntos extraordinários.	Fluxo interno administrativo.
Abertura de MEI	Orientação e formalização do Microempreendedor Individual (MEI) no Portal do Empreendedor.	Presencial na Sala do Empreendedor
Regularização de MEI	Apoio para regularização de pendências, atualização cadastral e reativação de CNPJ.	Presencial na Sala do Empreendedor
Emissão de DAS	Emissão da guia mensal do DAS para pagamento do MEI.	Presencial na Sala do Empreendedor ou via Whatsapp
Parcelamento de DAS em atraso	Orientação e realização de parcelamento de débitos do MEI junto à Receita Federal.	Presencial na Sala do Empreendedor
Declaração Anual DASN-SIMEI	Declaração Anual DASN-SIMEI	Presencial na Sala do Empreendedor
Orientação para ME, EPP e Profissional Liberal.	Informações sobre formalização, obrigações fiscais e apoio empresarial.	Presencial na Sala do Empreendedor
Acesso a Crédito	Orientação e	Presencial na Sala do



(AFEAM e outros)	encaminhamento para linhas de crédito destinadas aos empreendedores.	Empreendedor
Capacitações e Cursos	Inscrição e organização de cursos, oficinas e treinamentos profissionalizante.	Presencial na Sala do Empreendedor

COMPROMISSOS COM O CIDADÃO

Nosso foco é a transparência e a eficiência. Garantimos:

Atendimento prioritário: Idosos, gestantes e pessoas com deficiência conforme a lei.

Prazo de Resposta: Respostas a protocolos em até 15 dias úteis, salvo, casos de alta complexidade.

Inovação: Busca constante por tecnologias que simplifiquem a vida do contribuinte Jutaiense.

COMO VOCÊ PODE NOS AJUDAR?

Para que o planejamento do município seja efetivo, a participação popular é fundamental. Você pode colaborar:

- ✓ Participando das Audiências Públicas do Orçamento Participativo.
- ✓ Mantendo seus dados cadastrais e tributários atualizados.
- ✓ Utilizando a Ouvidoria Municipal para sugestões e reclamações.

CANAIS DE ATENDIMENTO DA SEPLAN:

Para facilitar o seu acesso à informação, disponibilizamos os seguintes canais:

Endereço: Prédio da Prefeitura Municipal

Horário de Funcionamento: Segunda a Sexta-Feira, 08h às 14h.

Endereço Eletrônico: seplanjutaí@gmail.com



Para acessar os serviços do Departamento de Empreendedorismo Microempresas e Pequenas Empresas / Sala do Empreendedor de Jutaí:

Endereço: Rua Mário Andreaza, s/nº – São Francisco, Jutaí – Amazonas

Horário de Funcionamento: Segunda a Sexta-feira, 08h às 12h / 14h às 17h.

E-mail Institucional: demep.pmj@gmail.com / **Whatsapp:** (97) 98432-5319

7. ASSISTÊNCIA SOCIAL

Secretaria/Órgão: Secretaria Municipal de Assistência Social – SMASJ

Responsável: Maria de Lurdes Teixeira (Secretária)

Endereço: Rua Teotonilio Cavalcante, S/N – São Pedro.

E-mail Institucional: semasjutai2023@gmail.com

Horário de Atendimento: Segunda à Sexta-Feira, 8h às 12h / 14h às 18h.

Ouvidoria Geral do Município de Jutaí: ouvidoria@jutai.am.gov.br.

FINALIDADE DO ÓRGÃO

A Secretaria Municipal de Assistência Social tem como finalidade planejar, coordenar, executar e acompanhar as políticas públicas de sua área de atuação, assegurando a prestação de serviços com eficiência, legalidade, transparência e respeito aos direitos do usuário.

7.1. SERVIÇOS OFERECIDOS PELA SMASJ

No prédio da SEMASJ, ofertamos os seguintes serviços à população:

- ✓ 1ª e 2ª VIA da Carteira de Identidade Nacional (CIN) antigo Registro Geral (RG);
- ✓ JUNTA DE SERVIÇO MILITAR – JSM;
- ✓ CARTEIRA DE TRABALHO E PREVIDÊNCIA SOCIAL (CTPS);
- ✓ 2ª VIA CPF (CADASTRO DE PESSOAS FÍSICAS);
- ✓ ATUALIZAÇÃO E ALTERAÇÃO NOS DADOS CADASTRAIS DO CPF;
- ✓ CONTA GOV.BR (CRIAÇÃO E RECUPERAÇÃO DA CONTA);



- ✓ SERVIÇO DE FAMÍLIA ACOLHEDORA (SFA);

SETOR DE IDENTIFICAÇÃO (RG)

Descrição: O RG (Registro Geral) é o principal documento de identificação civil no Brasil, emitido pelas Secretarias de Segurança Pública Estadual. Ele contém dado como foto, assinatura e impressão digital, garantindo a individualidade do cidadão. Atualmente, está sendo substituído pela Carteira de Identidade Nacional (CIN), que usa o CPF como número único, com validade até 2032.

Público-alvo: O público-alvo para a emissão da Carteira de Identidade Nacional (CIN), que substitui o antigo RG, engloba todos os cidadãos brasileiros, desde recém-nascidos até idosos. O documento é o registro geral oficial e tem como objetivo a identificação civil em todo o território nacional, utilizando o CPF como número único.

Requisitos / Documentos necessários:

- ✓ **CPF Regularizado:** Fundamental para a emissão da CIN.
- ✓ **Certidão de Nascimento ou Casamento:** Original ou cópia autenticada, com averbações se houver (divórcio, etc.).
- ✓ **Comprovante de Residência:** Geralmente solicitado.
- ✓ **Menores de 16 anos:** Devem estar acompanhados por um responsável legal, que precisa apresentar seu próprio RG.
- ✓ **Outros documentos (Opcional):** NIS/PIS/PASEP, CNH, Título de Eleitor, Certificado Militar, tipo sanguíneo (com laudo) e cartões de saúde.

Forma de acesso: Presencial

Prazo para prestação do serviço: De 90 a 180 dias úteis.

Indicadores de Qualidade: Os indicadores de qualidade na emissão da Carteira de Identidade Nacional (CIN) no Brasil focam na segurança, eficiência do processo, digitalização e satisfação do cidadão, especialmente com a transição para o novo modelo baseado no CPF.



- Os principais indicadores de qualidade, baseados na implementação da CIN (Nova Carteira de Identidade Nacional), incluem:

Segurança contra fraudes: A CIN é projetada para ser dez vezes mais segura, evitando que a mesma pessoa possua vários RGs em estados diferentes. A verificação de identidade envolve análise de antecedentes, previdência e dados fiscais.

Autenticidade (QR Code): A presença e a leitura funcional do QR Code (na carteira física e digital) para autenticação eletrônica é um indicador chave de segurança.

Integração de Dados: Uso do CPF como número único para unificar registros, garantindo a unicidade da identidade nacional.

Qualidade da Captura Biométrica: Avaliação técnica da precisão na captura de face, digitais e assinatura, crucial para a segurança do novo RG.

Satisfação do Cidadão: Pesquisas de satisfação sobre o atendimento e agilidade no processo de emissão.

JUNTA DE SERVIÇO MILITAR - JSM

Descrição: A Junta de Serviço Militar (JSM) é um órgão municipal responsável por alistamento obrigatório, emissão de documentos militares e regularização de jovens (sexo masculino) no ano em que completam 18 anos. Presididas por prefeitos, as JSMs facilitam a integração entre o serviço público civil e as Forças Armadas.

Público-alvo: O público-alvo principal da Junta de Serviço Militar (JSM) são jovens do sexo masculino, brasileiros natos ou naturalizados, que completam 18 anos no ano vigente (obrigatório). O alistamento deve ser feito entre 1º de janeiro e 30 de junho, de forma online ou presencial. Mulheres podem alistar-se voluntariamente.

Requisitos / Documentos necessários:

- ✓ **Documentos:** Original da Certidão de Nascimento ou Casamento, RG (ou carteira de trabalho/passaporte), CPF e comprovante de residência.



- ✓ **Foto:** Em alguns casos, pode ser solicitada uma foto 3x4 recente.
- ✓ **Prazo:** Deve ser feito até 30 de junho do ano em que completa 18 anos. Quem perder o prazo deve pagar multa.
- ✓ **Situação:** O alistamento é online para a maioria, mas presencial para quem não tem acesso à internet ou necessita regularizar situações anteriores.

Forma de acesso: Presencial ou Online.

Prazo para prestação do serviço: de 01 a 03 dias úteis.

Indicadores de Qualidade:

Os indicadores de qualidade e desempenho nas Juntas de Serviço Militar (JSM) no Brasil são focados na eficiência do recrutamento, atendimento ao cidadão e conformidade legal, frequentemente monitorados através do sistema SERMIL.

- **Principais indicadores e métodos de avaliação:**

Produtividade de Alistamento: Monitoramento do número de alistados por JSM em relação à meta, incluindo a proporção de voluntários e convocados de classes atuais e anteriores.

Qualidade dos Alistados (Escolaridade): Análise do nível de escolaridade dos alistados (analfabetos, ensino fundamental/médio/superior), essencial para a seleção de candidatos ao NPOR (Núcleo de Preparação de Oficiais da Reserva).

Eficiência no Processamento de Documentos: Tempo de emissão e retenção de documentos, como o Certificado de Dispensa de Incorporação (CDI), que pode ficar retido na junta por até 90 dias após o requerimento.

Volume de Acessos ao Alistamento Online: Percentual de alistamentos realizados pela internet em comparação ao presencial.

Conformidade Normativa e Regularidade: Verificação do cumprimento dos prazos e procedimentos estabelecidos pela Diretoria de Serviço Militar (DSM).

Feedback de Atendimento: O nível de escolaridade e o correto preenchimento dos documentos (Ficha Cadastro) servem também como indicadores de qualidade no preenchimento dos dados.



CARTEIRA DE TRABALHO E PREVIDÊNCIA SOCIAL (CTPS)

Descrição: A Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) é o documento obrigatório para registrar a vida profissional, garantindo direitos como FGTS, seguro-desemprego e aposentadoria. Desde 2019, o modelo digital é o padrão, acessado pelo CPF via aplicativo ou site gov.br, tornando a carteira física (física) excepcional.

Público-alvo: O público-alvo da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), especificamente em sua versão **Digital (atual modelo oficial)**, abrange **todo cidadão brasileiro ou estrangeiro que possua CPF e pretenda trabalhar formalmente no Brasil.**

- **Aqui estão os detalhes sobre quem precisa e quem utiliza a CTPS:**
 - ✓ **Todos os trabalhadores CLT:** Qualquer pessoa contratada sob o regime da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).
 - ✓ **Trabalhadores urbanos e rurais:** Inclui profissionais da indústria, comércio, agricultura, pecuária e setor de serviços.
 - ✓ **Trabalhadores domésticos:** Profissionais que prestam serviços de natureza não econômica a pessoa ou família no âmbito residencial.
 - ✓ **Jovens Aprendizizes:** Jovens que iniciam a trajetória profissional.
 - ✓ **Pessoas que buscam o 1º emprego:** A CTPS Digital é o primeiro passo documental.
- **Características do Usuário (CTPS Digital)**
 - ✓ **Usuários de Smartphone/Internet:** O acesso principal é via aplicativo (Android/iOS) ou site Gov.br.
 - ✓ **Empregados de todas as idades:** Jovens têm maior facilidade, mas o sistema abrange todas as faixas etárias.
 - ✓ **Trabalhadores de baixa renda:** O governo promove a inclusão digital deste público, facilitando o acesso pelo celular.

Quem utiliza/consulta a CTPS (Empregadores) empresas (RH e Departamentos Pessoais): Utilizam o sistema eSocial para realizar admissões, baixas e anotações, sem precisar de documentos físicos.

Órgãos Públicos: Utilizam as informações para liberar seguro-desemprego, calcular tempo de aposentadoria, FGTS e outros benefícios sociais.



- **Requisitos / Documentos necessários:**

- ✓ **CPF Regular:** É o documento principal e único necessário para a identificação.
- ✓ **Conta Gov.br:** Ter uma conta no portal Gov.br (de preferência níveis Prata ou Ouro para maior segurança).
- ✓ **Acesso à internet:** Smartphone (Android/iOS) ou computador para instalar o app "Carteira de Trabalho Digital" ou acessar o portal web.
- ✓ **Cadastro no Sistema:** Ao acessar o aplicativo pela primeira vez com o CPF, a carteira é gerada automaticamente.

Forma de acesso: Presencial ou Online

Prazo para prestação do serviço: imediato

Indicadores de Qualidade: Os indicadores de qualidade da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) Digital focam na precisão, agilidade e conformidade dos registros trabalhistas enviados ao eSocial, substituindo as anotações físicas. Eles visam garantir que o histórico profissional do trabalhador esteja correto para fins de previdência e direitos trabalhistas.

2ª VIA CPF (CADASTRO DE PESSOAS FÍSICAS)

Descrição: 2ª via do CPF é um documento digital ou físico que comprova a sua inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) quando o original é perdido, roubado, danificado ou para fins de atualização.

Público-alvo: O público-alvo para a 2ª via do CPF (Comprovante de Inscrição no CPF) abrange qualquer cidadão brasileiro ou estrangeiro residente no Brasil que tenha perdido, teve o documento roubado, teve o CPF físico danificado, ou que precisa atualizar o nome ou outros dados cadastrais. Público-Alvo Geral (Abrangência Nacional).

- **Perfil do Solicitante:**

- ✓ **Pessoas que perderam ou tiveram documentos roubados:** Necessitam reemitir para uso em cadastros, bancos e serviços públicos.
- ✓ **Pessoas com dados desatualizados:** Necessário para alteração de nome (casamento/divórcio) ou regularização.



- ✓ **Pessoas de baixa renda:** Têm direito à isenção da tarifa em unidades de atendimento físicas (como Correios ou Caixa).
- ✓ **Estrangeiros residentes no Brasil:** Podem emitir a 2ª via enviando documentação por e-mail à Receita Federal.
- ✓ **Cidadãos que precisam consultar a regularidade:** Quem precisa imprimir o comprovante para verificar se o CPF está regular.
- **Formas de Obtenção (Digital ou Presencial)**
 - ✓ **Digital (Principal Público):** Pessoas com acesso à internet (site da Receita Federal, Portal Gov.br, ou app da Receita).
 - ✓ **Presencial (Terceiros/Sem acesso digital):** Pessoas que necessitam ir aos Correios, Caixa ou Banco do Brasil, muitas vezes pagando uma taxa de emissão (exceto baixa renda).
- **Principais Motivos de Emissão:**
 - ✓ Roubo ou furto (com necessidade de Boletim de Ocorrência).
 - ✓ Perda ou extravio do cartão físico.
 - ✓ Deterioração (cartão ilegível).

Necessidade do documento para apresentar em concursos, bancos, abertura de conta ou emissão de notas fiscais.
- **Requisitos / Documentos necessários:**
 - ✓ Documento de identificação oficial com foto (RG, CNH, Carteira de Trabalho, Carteira Profissional).
 - ✓ O número do CPF que deseja a segunda via.
 - ✓ CPF para Menores de 16 Anos
 - ✓ A solicitação deve ser feita pelo representante legal (pai, mãe, tutor ou responsável).

Documentos: Certidão de nascimento ou RG do menor e documento de identificação do responsável.

Forma de acesso: Presencial ou Online

Prazo para prestação do serviço: imediato

Indicadores de Qualidade: Os indicadores de qualidade para a emissão da 2ª via do CPF concentram-se na eficiência, agilidade e acessibilidade do serviço, principalmente quando realizado de forma digital (via Gov.br ou site da Receita



Federal). Os principais indicadores focam na experiência do usuário e na facilidade de regularização cadastral.

ATUALIZAÇÃO E ALTERAÇÃO NOS DADOS CADASTRAIS DO CPF

Descrição: É o serviço que permite ao cidadão solicitar alterar dados cadastrais e regularizar a situação do CPF desatualizados ou suspensos.

Público-alvo: O público-alvo para alteração e atualização de dados no CPF (Cadastro de Pessoas Físicas) abrange qualquer cidadão brasileiro ou estrangeiro residente no Brasil que possua o documento e tenha sofrido mudanças nas suas informações pessoais ou que esteja com o cadastro irregular junto à Receita Federal.

A atualização é especialmente necessária para quem deseja evitar o bloqueio de benefícios sociais, acesso a serviços bancários ou problemas com a Receita.

Principais perfis do público-alvo:

- ✓ **Pessoas com alteração de dados cadastrais:** Indivíduos que mudaram de nome (casamento, divórcio), endereço, ou que precisam corrigir erros de digitação (nome da mãe, data de nascimento).
- ✓ **Beneficiários de programas sociais (CadÚnico):** Usuários do Bolsa Família, Pé-de-Meia ou Tarifa Social que precisam atualizar os dados a cada 24 meses para evitar o bloqueio/suspensão de benefícios.
- ✓ **Pessoas com CPF "Pendente de Regularização":** Contribuintes que deixaram de entregar a Declaração de Imposto de Renda (DIRPF) nos últimos 5 anos.
- ✓ **Pessoas com CPF "Suspenso" ou "Cancelado":** Aqueles com dados divergentes/incompletos (suspenso) ou problemas graves como multiplicidade de CPF ou fraude (cancelado/nulo).
- ✓ **Eleitores que perderam ou atualizaram o título:** A Receita Federal cruza dados com a Justiça Eleitoral, exigindo atualização em caso de mudanças.



- ✓ **Pessoas que desejam incluir ou excluir nome social:** Cidadãos que precisam atualizar essa informação no cadastro.

- **Requisitos / Documentos necessários:**

Documentos Obrigatórios (para atualização/alteração)

- ✓ **Documento de identidade oficial com foto:** RG, CNH, Carteira de Trabalho, ou Passaporte, atualizado, mostrando frente e verso.
 - ✓ **CPF:** Número do CPF a ser atualizado.
 - ✓ **Certidões de Estado Civil:** Certidão de Casamento ou Nascimento (necessária se o documento de identidade não contiver naturalidade, filiação ou data de nascimento, ou se houver mudança de nome).
 - ✓ **Selfie (apenas para procedimentos online no Gov.br):** Foto de rosto (selfie) segurando o próprio documento de identidade oficial com foto, aberto.
 - ✓ Título de eleitor ou comprovante de alistamento eleitoral (para maiores de 18 anos).
- **Documentos Específicos**
 - ✓ **Casamento/Divórcio:** Certidão de Casamento com a averbação da alteração de nome (se aplicável).
 - ✓ **Menores de 16 anos/Incapazes:** RG do menor + RG do responsável legal + comprovante de tutela ou guarda.
 - ✓ **Representante legal/Procurador:** Documento de identidade do representante + Procuração (pública ou particular com firma reconhecida).

Forma de acesso: Presencial

Prazo para prestação do serviço: 07 dias uteis

Indicadores de Qualidade: Os indicadores de qualidade para alteração e atualização no CPF visam medir a eficiência, precisão e integridade dos dados cadastrais na base da Receita Federal. Eles garantem que as informações pessoais (nome, endereço, telefone, filiação) estejam corretas, reduzindo pendências (CPF irregular) e divergências com outros órgãos como o INSS.

CONTA GOV.BR (CRIAÇÃO E RECUPERAÇÃO DA CONTA)



Descrição: É a identidade digital única do cidadão brasileiro, permitindo acesso gratuito e seguro a milhares de serviços públicos federais, estaduais e municipais pela internet, como Meu INSS, Carteira de Trabalho Digital, CNH e Imposto de Renda. Ela funciona com CPF e senha, centralizando a autenticação, eliminando a necessidade de comparecimento presencial e garantindo a verificação de segurança.

Público-alvo: O público-alvo da conta gov.br abrange todos os cidadãos brasileiros ou estrangeiros com CPF que necessitam acessar serviços digitais federais de forma segura e gratuita. Inclui usuários de serviços como INSS, SUS, emissão de CNH, Carteira de Trabalho, ENEM, além de servidores públicos e empresas.

- **Detalhamento do Público-Alvo e Níveis:**

- ✓ **Cidadãos em Geral:** Qualquer pessoa com CPF, para acesso a documentos digitais, agendamentos e assinaturas eletrônicas.
- ✓ **Servidores Públicos:** Acesso ao SouGov, contracheques e outros sistemas internos.
- ✓ **Empresários/MEI:** Acesso a serviços como Redesim, emissão de notas e regularização.
- ✓ **Usuários de Nível Bronze:** Acesso a serviços básicos de menor sensibilidade.
- ✓ **Usuários de Nível Prata/Ouro:** Usuários com biometria ou bancos credenciados, necessários para serviços de maior segurança, como assinatura de documentos avançada e Imposto de Renda pré-preenchido.

Requisitos / Documentos necessários:

Para criar ou recuperar uma conta Gov.br, os requisitos essenciais são possuir CPF, um e-mail válido ou número de celular para verificação, e o aplicativo Gov.br para maior segurança. A criação/recuperação pode ser feita via site, reconhecimento facial no app, bancos credenciados, ou código de segurança por e-mail/SMS.

- **Requisitos para Criar Conta Gov.br**



- ✓ **CPF:** Possuir cadastro regular na base de dados da Receita Federal.
- ✓ **Acesso a Dados:** E-mail válido ou telefone celular em mãos para receber código de ativação.
- ✓ **Dados Pessoais:** Informações para validação (nome, data de nascimento, nome da mãe).
- ✓ Requisitos para Recuperar Conta Gov.br
- ✓ **Acesso ao CPF:** Inserir o CPF na tela de login e clicar em "Esqueci minha senha".
- **Opções de Recuperação:**
 - ✓ **Reconhecimento Facial:** Requer app Gov.br para validar identidade, permitindo níveis de segurança mais altos (Prata/Ouro).
 - ✓ **Bancos Credenciados:** Uso de credenciais de bancos como Banco do Brasil, Bradesco, Caixa, Itaú, entre outros.
 - ✓ **Código via E-mail/SMS:** Validação por código enviado para os contatos cadastrados.
 - ✓ **Formulário de Atendimento:** Caso não tenha acesso ao e-mail ou celular, é necessário preencher o formulário específico de recuperação no site.

Para maior segurança e recursos (nível Prata ou Ouro), recomenda-se o uso do aplicativo para o reconhecimento facial, mas a recuperação básica (Bronze) pode ser feita apenas com e-mail.

Forma de acesso: Presencial

Prazo para prestação do serviço: DE 02 A 03 DIAS UTEIS

Indicadores de Qualidade: Para criar ou recuperar uma conta gov.br com qualidade, é necessário garantir a validação segura dos dados (frequentemente usando biometria ou bancos credenciados) e a rapidez no processo. Os indicadores de qualidade baseiam-se no nível de segurança atingido (Bronze, Prata, Ouro) e na taxa de sucesso da validação facial.

Nível de Confiabilidade da Conta: Aumento de contas Bronze para Prata/Ouro (através de validação facial no app ou bancos).



Taxa de Sucesso no Reconhecimento Facial: Percentual de usuários que conseguem autenticar a biometria na primeira tentativa (exige boa iluminação, sem óculos/boné, rosto centralizado).

Tempo de Recuperação de Senha: Tempo gasto desde o pedido de "esqueci minha senha" até a redefinição.

Volume de Recuperação via Autoatendimento vs. Humano: Monitorar se a recuperação é feita por biometria/banco (eficiente) ou por formulário manual (demorado - até 72 horas).

SERVIÇO DE FAMÍLIA ACOLHEDORA (SFA)

Descrição: O Serviço de Família Acolhedora (SFA) é uma medida de proteção temporária que acolhe crianças e adolescentes afastados do convívio familiar por medida judicial, oferecendo moradia, afeto e cuidados individualizados em residências selecionadas e capacitadas. O objetivo principal é a reintegração familiar, sendo uma alternativa ao acolhimento institucional, com duração máxima de até dois anos.

- **Principais Aspectos da Família Acolhedora:**

- ✓ **O que é:** Um serviço de acolhimento em família cadastrada, diferente da adoção, focado no cuidado temporário.
- ✓ **Reintegração:** A prioridade é preparar a criança para retornar à sua família de origem ou extensa.
- ✓ **Como Funciona:** As famílias são cadastradas, capacitadas e acompanhadas por uma equipe técnica.
- ✓ **Subsídio:** A família acolhedora recebe um auxílio financeiro, geralmente entre meio e um salário-mínimo e meio por criança, para cobrir despesas.
- ✓ **Diferença da Adoção:** O acolhimento é temporário e o acolhedor não pode adotar a criança acolhida, pois seu papel é preparar o retorno dela ou encaminhamento para família substituta.
- ✓ **Benefícios:** Proporciona um ambiente familiar afetivo, essencial para o desenvolvimento emocional, superior ao acolhimento em instituições.



Para participar, os interessados passam por um processo de seleção e treinamento organizado pelo município.

- **Requisitos / Documentos necessários:** Para ser uma Família Acolhedora, é necessário ter mais de 21 anos, não ter interesse em adoção (não estar no cadastro de adotantes), residir no município do programa, não ter antecedentes criminais e apresentar idoneidade moral e boa saúde física/mental. Todos os membros da casa devem concordar com o acolhimento.
- **Principais Requisitos e Características:**
 - ✓ **Idade:** Mínima de 21 anos.
 - ✓ **Adoção:** Não estar em processo de habilitação ou habilitado no Sistema Nacional de Adoção.
 - ✓ **Residência:** Morar no município
 - ✓ **Família:** Concordância de todos os membros que residem no domicílio.
 - ✓ **Saúde e Antecedentes:** Apresentar atestado de boa saúde física e mental e certidão negativa de antecedentes criminais.
 - ✓ **Disponibilidade:** Tempo e interesse em participar da formação e acompanhamento pela equipe técnica, oferecendo proteção e afeto.
 - ✓ **Provisoriedade:** Entender que o acolhimento é temporário e visa o retorno à família de origem ou adoção por terceiros.
- **Etapas do Processo:**
 - ✓ **Inscrição:** Procurar a Secretaria de Assistência Social ou o Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora (SFA) do seu município.
 - ✓ **Documentação:** Apresentar RG, CPF, comprovante de residência e renda, e certidões.
 - ✓ **Avaliação:** Passar por entrevistas e estudos psicossociais com a equipe técnica.
 - ✓ **Capacitação:** Participar de treinamentos obrigatórios para receber as crianças/adolescentes.



O programa, que visa proteger crianças e adolescentes afastados do convívio familiar, pode oferecer uma bolsa-auxílio para o sustento do acolhido, dependendo da legislação local.

Forma de acesso: Presencial

Prazo para prestação do serviço: O acolhimento de crianças ou adolescentes por uma Família Acolhedora é provisório, durando geralmente de 06 meses a 02 anos. O prazo é determinado pela legislação para proteção da criança, visando sua reintegração à família de origem ou encaminhamento para adoção, não sendo um vínculo permanente.

Prazo de Acolhimento: O período varia conforme o caso, respeitando o limite de até dois anos para a permanência em serviços de acolhimento (institucional ou familiar).

Finalidade do Tempo: Busca a reintegração familiar, mas se não for possível, a criança entra no cadastro de adoção.

Requisitos: Os interessados devem ser maiores de 21 anos, residir no município, não ter intenção de adoção, possuir estabilidade financeira, passar por capacitação e ter a concordância de todos na casa.

A medida é temporária, excepcional e visa oferecer proteção em ambiente familiar enquanto a família biológica se reestrutura.

Indicadores de Qualidade: Os indicadores de qualidade para o Serviço de Família Acolhedora (SFA) baseiam-se na garantia de um ambiente afetivo, seguro e temporário, focado no desenvolvimento integral da criança ou adolescente e na preservação de seus vínculos com a família de origem. O foco principal é a transitoriedade do acolhimento.

Aqui estão os principais indicadores de qualidade, divididos por categorias:

- **Perfil e Preparo da Família Acolhedora**
 - ✓ **Capacitação e Seleção:** Participação obrigatória em treinamentos oferecidos pela equipe técnica.
 - ✓ **Disponibilidade Afetiva e Emocional:** Habilidade para cuidar, dar afeto e, simultaneamente, compreender a temporariedade da medida.



- ✓ **Concordância Familiar:** Aceitação de todos os membros que residem no lar para o acolhimento.
- ✓ **Ausência de Antecedentes Criminais:** Verificação obrigatória.
- ✓ Qualidade do Acolhimento e Vínculos
- ✓ **Atenção Individualizada:** Garantia de cuidado personalizado, diferente do modelo de abrigo institucional.
- ✓ **Constância de Cuidados:** Manutenção de rotinas e estabilidade emocional.
- ✓ **Convivência Comunitária:** Inserção da criança/adolescente na escola, grupos de lazer e atividades da comunidade.
- ✓ **Entendimento do Papel:** A família acolhedora entende que não é uma adoção, mas um suporte para o retorno à família biológica ou extensão.
- **Foco na Família de Origem e Desligamento**
 - ✓ **Fomento à Convivência:** A família acolhedora facilita ou não impede as visitas da família de origem/extensa, conforme orientação técnica.
 - ✓ **Trabalho em Rede:** A família acolhedora colabora com os técnicos da prefeitura/SUAS, seguindo o plano de acolhimento.
 - ✓ **Preparação para o Retorno:** A família acolhedora prepara a criança/adolescente emocionalmente para o desligamento e retorno à família, atuando como ponte e não como substituta definitiva.
- **Indicadores Operacionais (Monitoramento)**
 - ✓ **Tempo de Acolhimento:** Monitoramento para evitar que o acolhimento se prolongue excessivamente (diretriz de no máximo 18 meses, salvo exceções legais).
 - ✓ **Taxa de Manutenção de Vínculos:** Percentual de acolhidos que mantêm contato com a família de origem ou extensa.
 - ✓ **Acompanhamento Técnico:** Periodicidade das visitas domiciliares e atendimentos realizados pela equipe técnica à família acolhedora.

Resumo dos Princípios de Qualidade



Uma família acolhedora de qualidade é aquela que, segundo as orientações técnicas, consegue oferecer um lar seguro, respeitar a história da criança e atuar em parceria com o sistema de proteção, aceitando a "temporariedade" como elemento central.

7.2. CRAS - CENTRO DE REFERÊNCIA DA ASSISTENCIA SOCIAL

Endereço: Rua Teotonilio Cavalcante, s/nº - São Pedro, CEP: 69.660.000.

FINALIDADE DO ÓRGÃO

A lei principal que ampara os serviços e benefícios ofertados no CRAS (Centro de Referência da Assistência Social) é a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), Lei nº 8.742/1993, que define a assistência social como direito do cidadão e dever do Estado, prevendo benefícios como o BPC (Benefício de Prestação Continuada) e os Benefícios Eventuais, além de organizar a Proteção Social Básica e o Cadastro Único (CadÚnico), sendo o CRAS a porta de entrada para esses serviços.

7.3. SERVIÇOS OFERECIDOS PELO CRAS

No CRAS é oferecido o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV). O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos tem como uns dos seus objetivos estimular a integração e a troca de experiências entre os participantes, valorizando o sentido de vida coletiva, de forma a promover o respeito às diferenças, a colaboração, o autoconhecimento, a autoconfiança e a cidadania, além de fortalecer os vínculos com a família e comunidade. O Serviço é parte do trabalho social com as famílias que busca construir estratégias para prevenir situações de vulnerabilidade e de risco social.

O QUE É SCFV?

O SCFV é um serviço da Proteção Social Básica do SUAS que é ofertado de forma complementar ao trabalho social com famílias realizado por meio do Serviço de Proteção e Atendimento Integral às Famílias (PAIF) e do



Serviço de Proteção e Atendimento Especializado às Famílias e Indivíduos (PAEFI).

O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) realiza atendimentos em grupo. São atividades artísticas, culturais, de lazer e esportivas, dentre outras, de acordo com a idade dos usuários.

É uma forma de intervenção social planejada que cria situações desafiadoras, estimula e orienta os usuários na construção e reconstrução de suas histórias e vivências individuais, coletivas e familiares.

Unidade de oferta: O serviço pode ser ofertado no Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) ou nos Centros de Convivência da Pessoa Idosa-CCPI.

OBJETIVO: O serviço tem como objetivo fortalecer as relações familiares e comunitárias, além de promover a integração e a troca de experiências entre os participantes, valorizando o sentido de vida coletiva. O SCFV possui um caráter preventivo, pautado na defesa e afirmação de direitos e no desenvolvimento de capacidades dos usuários.

- ✓ **Documentos Pessoais para o cadastro no SCFV:** RG, CPF, comprovante de residência, número do Nis, número de telefone.

O PAIF (SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO INTEGRAL À FAMÍLIA):

É o principal serviço oferecido no CRAS (Centros de Referência de Assistência Social), focado no trabalho contínuo com famílias em vulnerabilidade para fortalecer laços, prevenir riscos e promover o acesso a direitos e serviços, através de atendimentos individuais, coletivos (oficinas, rodas de conversa) e acompanhamento para que as famílias se tornem mais autônomas e participativas na comunidade.

Como Funciona no CRAS?

Acolhida: O primeiro contato onde a história da família é ouvida e suas necessidades são identificadas.



Atendimentos Individuais: Acompanhamento particularizado para cada família, com foco em suas demandas específicas.

Oficinas e Grupos: Encontros coletivos (rodas de conversa, oficinas) para troca de experiências, reflexão crítica e desenvolvimento de habilidades.

Ações Comunitárias: Mobilizações e atividades que envolvem a comunidade para alcançar mais pessoas e fortalecer o território.

Documento Técnico do SUAS (CRAS/CREAS): É o mais importante, detalhando a situação de vulnerabilidade (como deficiência, rompimento de vínculos, risco social) e a justificativa para o acesso ao SCFV, conforme a Resolução CNAS nº 1/2013.

7.4. O PROGRAMA CRIANÇA FELIZ (PCF)

Atua via CRAS (Centro de Referência de Assistência Social) para promover o desenvolvimento integral na primeira infância, realizando visitas domiciliares com profissionais que orientam gestantes e famílias de crianças de 0 a 3 anos (e até 06 anos em casos específicos do BPC ou medidas protetivas) sobre parentalidade, acesso a serviços e estímulos ao desenvolvimento, fortalecendo vínculos e a função protetiva familiar, tudo dentro do Sistema Único de Assistência Social (SUAS)

- ✓ **Documentos Pessoais para o Cadastro no Programa:** RG, CPF CARTEIRA DA GESTANTE, NIZ, CPF DA CRIANÇAS

A EQUIPE VOLANTE NO CRAS

É um grupo de profissionais que se desloca para áreas rurais, ribeirinhas e de difícil acesso, levando os serviços da Proteção Social Básica do SUAS (Sistema Único de Assistência Social) até famílias que não conseguem ir até a sede do CRAS, realizando busca ativa, incluindo/atualizando no Cadastro Único e encaminhando para benefícios e outros serviços, sendo essencial para ampliar o acesso à assistência social em locais isolados, utilizando lanchas ou veículos apropriados para o território.

7.5. BOLSA FAMÍLIA



Objetivo do Bolsa Família CadÚnico além de garantir renda para as famílias em situação de pobreza, o Programa Bolsa Família busca integrar políticas públicas, fortalecendo o acesso das famílias a direitos básicos como saúde, educação e assistência social.

- **Documentos e Informações Essenciais:**

- ✓ **Cadastro Único (CadÚnico):** Comprova a inscrição familiar e, muitas vezes, o acesso a programas sociais, sendo um pré-requisito para muitos serviços do SUAS.
- ✓ **Documentos Pessoais:** RG, CPF, comprovante de residência, certidão de nascimento/casamento, certidão de nascimento dos filhos, CPF do menor, Título de Eleitor (se aplicável).

7.6. CCPI - CENTRO DE CONVIVÊNCIA DA PESSOA IDOSA

Descrição: Atendimento a idosos com objetivo de promover a autonomia, independência e a participação no centro. Oferece atividades de ginástica, artesanato, salão de jogos, bailes, oficina da memória, entre outros.

Esse serviço é uma parceria com a prefeitura Municipal de Jutai/AM, e com a Secretaria de ASSISTÊNCIA SOCIAL de Jutai/AM.

Público Alvo: Atendimento Universalizado.

Atendimento: Terça-Feira e Quinta-Feira, das 8h às 9h da manhã.

7.7. PROGRAMAS E PROJETOS OFERTADOS PELA ASSISTÊNCIA SOCIAL NO MUNICÍPIO DE JUTAÍ NO CENTRO DE REFERENCIA DA ASSISTENCIA SOCIAL CRAS:

- PROGRAMA BPC NA ESCOLA
- PROGRAMA BPC DEFICIENTE E IDOSO
- PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA PBF
- SERVIÇO EQUIPE VOLANTE
- SERVIÇO DE PROTEÇÃO BÁSICO NO DOMICÍLIO PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E IDOSOS



- SERVIÇO DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULO-SCFV
- PROGRAMA DE ATENDIMENTO INTEGRAL A FAMÍLIA DO PAIF
- PROGRAMA DE ATENDIMENTO ESPECIAL ÀS FAMÍLIAS DO PAIF
- BENEFÍCIOS EVENTUAIS
- PROGRAMA CRIANÇA FELIZ
- CENTRO DA PESSOA IDOSA

PRINCIPAIS SERVIÇOS OFERTADOS NO CENTRO DE REFERÊNCIA CRAS:

- ACOLHIMENTO
- ATENDIMENTO FAMILIAR
- GRUPOS SOCIOEDUCATIVOS
- OFICINA DE INCLUSÃO PRODUTIVA
- VISITA DOMICILIAR
- ENCAMINHAMENTO
- CADASTRAMENTO DO BOLÇA FAMÍLIA
- ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL

7.8. CREAS - CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DA ASSISTENCIA SOCIAL

Endereço: Rua Belo Ferreira, s/n – Vila Sonia.

Fone: (97) 98409-0996

FINALIDADE DO ÓRGÃO

O Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS é uma unidade pública, integrante do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), que oferece serviços de Proteção Social Especial de Média Complexidade. Seu papel é atender e orientar indivíduos e famílias em situação de risco ou violação de direitos, como violência, abandono,



negligência ou exploração, mas que ainda mantêm vínculos familiares e comunitários.

Formas de acesso ao CREAS

O acesso ao CREAS (Centro de Referência Especializado de Assistência Social) geralmente ocorre por meio de:

- ✓ **Encaminhamento do CRAS (Centro de Referência de Assistência Social):** O CRAS pode encaminhar famílias ou indivíduos em situação de vulnerabilidade para o CREAS.
- ✓ **Busca espontânea:** A pessoa ou família pode procurar diretamente o CREAS para solicitar atendimento.
- ✓ **Encaminhamento de outras instituições:** Escolas, unidades de saúde, conselhos tutelares, justiça, entre outros, podem encaminhar casos para o CREAS.
- ✓ **Denúncia ou notificação:** Casos de violência ou violação de direitos podem ser denunciados ao CREAS por qualquer pessoa ou instituição.

Para acessar o CREAS, geralmente é necessário:

- ✓ Identificação da pessoa ou família.
- ✓ Descrição da situação de vulnerabilidade ou violação de direitos.
- ✓ Encaminhamento ou solicitação de atendimento.
- ✓ O CREAS avalia a situação e oferece atendimento conforme as necessidades identificadas.

7.9. SERVIÇOS OFERECIDOS PELO CREAS:

Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos

– **PAEFI:** Serviço de apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça e violação de direitos.

Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medidas Socioeducativas de Liberdade Assistida e Prestação de Serviço a

Comunidade: O serviço tem por finalidade prover atenção socioassistencial e



acompanhamento a adolescentes e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto, determinadas judicialmente.

Serviço Especializado em Abordagem Social: Tem por finalidade assegurar trabalho social de abordagem e busca ativa que identifique, nos territórios a incidência de trabalho infantil, exploração sexual de crianças e adolescentes, situação de rua dentre outras.

Serviço de Proteção Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas famílias: serviço destinado à promoção de atendimento especializado a famílias com pessoas com deficiência e idosos com algum grau de dependência, que tiveram suas limitações agravadas por violação de direitos. Atualmente visando a integração das ações e garantia do atendimento continuado às famílias, a equipe do **PROGRAMA DE ERRADICAÇÃO DO TRABALHO INFANTIL – PETI**, opera em regime de trabalho nas instalações do CREAS.

O PETI (PROGRAMA DE ERRADICAÇÃO DO TRABALHO INFANTIL)

É um programa do Governo Federal Brasileiro que visa retirar crianças e adolescentes (menores de 16 anos, exceto aprendizes a partir de 14) do trabalho precoce, especialmente o perigoso, penoso e insalubre, oferecendo ações intersetoriais como transferência de renda para famílias, serviços socioeducativos e inclusão em políticas de saúde, educação, cultura, esporte e lazer, garantindo seus direitos e acesso à escola.

Público alvo do PETI:

- ✓ Crianças e adolescentes de 0 a 17 anos em situação de trabalho infantil.
- ✓ Famílias em situação de vulnerabilidade social, com filhos em idade escolar (0 a 15 anos).
- ✓ Comunidades e regiões com altos índices de trabalho infantil.

O PETI atua em parceria com governos, sociedade civil e outros atores para proteger e promover o desenvolvimento integral de crianças e adolescentes.



7.10. INSS DIGITAL

Endereço: Rua Belo Ferreira, s/n – Vila Sonia

FINALIDADE DO ÓRGÃO

O INSS Digital é uma plataforma online, baseada em acordos de cooperação técnica, que permite realizar procedimentos previdenciários de forma remota, sem precisar ir a uma agência física. Agiliza o protocolo de requerimentos, análise de documentos e acompanhamento de processos, aumentando a eficiência na relação ao INSS.

7.11. SERVIÇOS OFERECIDOS PELO INSS DIGITAL

Principais Funções: Envio de documentos, recebimento de notificações, acesso ao guichê virtual e agendamento/acompanhamento de processos.

O sistema funciona através da digitalização de documentos e seu envio ao sistema, garantindo maior rapidez e segurança para as pessoas que dele necessitam.

Benefícios Ofertados pelo INSS DIGITAL

PRINCIPAIS REQUISITOS PARA APOSENTADORIA POR IDADE RURAL

- ✓ **Idade Mínima:** 55 anos (mulher) e 60 anos (homem).
- ✓ **Tempo de Atividade:** 15 anos (180 meses) de trabalho rural comprovado, exercendo a atividade na data do pedido.
- ✓ **Segurado Especial:** Agricultores familiares, pescadores artesanais, indígenas e silvicultores que trabalham individualmente ou em regime de economia familiar, sem empregados permanentes.
- ✓ **Comprovação (Agricultores/Pescadores):** Contrato de arrendamento, parceria ou comodato rural, bloco de notas do produtor, declaração do sindicato, licença de pescador, RGP (Registro Geral da Pesca).
- ✓ **Comprovação (Indígenas):** Autoidentificação, documentos da FUNAI, certidões de nascimento/casamento, sem necessidade de provar a propriedade da terra, que é da União.



- ✓ **Como Solicitar:** Pelo telefone 135 ou pelo site/aplicativo Meu INSS.

Destaques: A reforma da previdência não alterou a idade para trabalhadores rurais.

É possível somar períodos de diferentes atividades rurais (ex: pescador que também fez agricultura).

Se não completar o tempo rural, é possível combinar com tempo urbano (aposentadoria híbrida).

APOSENTADORIA POR IDADE URBANA (REGRAS PÓS-REFORMA 2019).

- ✓ **Requisitos:** 65 anos de idade + 20 anos de contribuição (homens); 62 anos de idade + 15 anos de contribuição (mulheres).
- ✓ **Carência:** Mínimo de 180 contribuições.
- ✓ **Valor:** 60% da média salarial, acrescido de 2% por ano que superar 15 anos de contribuição (mulheres) ou 20 anos (homens).

APOSENTADORIA POR TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO (REGRAS DE TRANSIÇÃO)

Com a Reforma de 2019, não há mais a modalidade integral sem idade mínima, mas quem já trabalhava pode se enquadrar em transições:

- ✓ **Regra de Pedágio (50% ou 100%):** Exige tempos mínimos (30/35 anos) e pedágio sobre o tempo faltante, com regras específicas de idade (no caso de 100%).
- ✓ **Regra de Idade Mínima Progressiva:** Exige idade mínima que aumenta a cada ano.

Qual escolher?

A aposentadoria por idade costuma ser mais vantajosa financeiramente para quem tem menos tempo de contribuição, pois não sofre a aplicação do fator previdenciário da mesma forma que as regras de tempo, permitindo, muitas vezes, um cálculo melhor, especialmente com as novas regras de transição.



- ✓ **Recomendação:** Utilize o simulador no Portal Gov.br ou no aplicativo "Meu INSS" para verificar o tempo exato e a melhor modalidade.

SALÁRIO MATERNIDADE RURAL (AGRICULTOR, PESCADOR, INDÍGENA).

- **Principais Detalhes:**

- ✓ **Quem tem direito:** Trabalhadora rural em regime de economia familiar, pescadora artesanal e indígena.
- ✓ **Valor:** 01 salário mínimo (Federal) por mês durante 120 dias.
- ✓ **Carência:** Comprovação de exercício de atividade rural nos 10 meses anteriores ao parto, mesmo que descontínuo.
- ✓ **Documentação para Indígenas:** Certidão da FUNAI, além de RG, CPF e certidão de nascimento do filho.
- ✓ **Solicitação:** Pode ser feita online pelo Portal Gov.br ou app Meu INSS, em até 5 anos após o parto.

O benefício se aplica a casos de parto, adoção, guarda judicial para fins de adoção ou aborto não criminoso.

PENSÃO POR MORTE RURAL (AGRICULTOR, PESCADOR, INDÍGENA).

A pensão por morte rural é um benefício do INSS para dependentes (cônjuge, filhos) de segurados especiais falecidos (agricultor, pescador, indígena) em regime familiar, sem contribuições formais. O valor é geralmente de um salário mínimo e exige comprovação da atividade rural ou indígena, sem necessidade de carência.

- **Principais Detalhes:**

- ✓ **Quem tem direito (Dependentes):** Cônjuge/companheiro(a), filhos menores de 21 anos ou inválidos. Pais e irmãos podem receber se provarem dependência e na ausência dos primeiros.
- ✓ **Segurados Especiais:** Pequeno produtor rural, pescador artesanal, seringueiro, extrativista vegetal e indígena.



- ✓ **Comprovação Rural (Documentos):** Autodeclaração, bloco de produtor, certidão de casamento/nascimento, contrato de arrendamento, ITR.
- ✓ **Comprovação Indígena:** Certidão da FUNAI, RANI (Registro Administrativo de Nascimento Indígena) ou documentos pessoais.
- ✓ **Duração:** Para cônjuges, varia conforme a idade (menores de 44 anos recebem por tempo limitado, maiores de 44 podem ser vitalícias). Para filhos, até 21 anos (exceto se inválidos).

Nota: Para indígenas, a FUNAI pode atuar na comprovação da atividade, facilitando o acesso.

O AUXÍLIO-DOENÇA, AGORA CHAMADO DE BENEFÍCIO POR INCAPACIDADE TEMPORÁRIA.

É pago pelo INSS a trabalhadores que precisam se afastar de suas atividades por mais de 15 dias consecutivos, devido a doenças ou acidentes. Exige comprovação por perícia médica, carência de 12 meses (regra geral) e qualidade de segurado. O valor é 91% da média de contribuições.

• Quem tem direito (Requisitos)

- ✓ **Incapacidade Temporária:** Estar impossibilitado de trabalhar por mais de 15 dias.
- ✓ **Carência:** Geralmente, 12 contribuições mensais ao INSS, exceto em casos de acidentes de qualquer natureza ou doenças isentas por lei.
- ✓ **Qualidade de Segurado:** Estar contribuindo ou no período de manutenção do benefício.

COMO SOLICITAR?

Afastamento: A empresa paga os primeiros 15 dias.

Agendamento: A partir do 16º dia, agende a perícia médica pelo site/app Meu INSS.



Documentação: Necessário RG, CPF, Carteira de Trabalho, e laudos/atestados médicos legíveis (com CID, assinatura, carimbo e tempo de repouso).

Perícia Médica: Compareça ao INSS PRESENCIAL.

PONTOS IMPORTANTES:

Doença Ocupacional/Acidente de Trabalho: Não exige carência.

Prorrogação: Se a incapacidade persistir, o segurado pode pedir a prorrogação do benefício 15 dias antes do seu término.

Indeferimento: Caso negado, é possível recorrer no próprio INSS ou entrar com uma ação judicial.

BPC IDOSO E DEFICIENTE

O Benefício de Prestação Continuada (BPC), previsto na Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), é uma garantia de um salário mínimo mensal para idosos e pessoas com deficiência de baixa renda que não possuem meios de sustento próprio. Em 2026, o valor do BPC subirá para R\$ 1.621,00, acompanhando o novo salário mínimo.

Não é necessário ter contribuído ao INSS para ter direito. O BPC não paga 13º salário e não deixa pensão por morte.

BPC/LOAS para Idosos (65 anos ou mais)

Para ter direito ao BPC, o idoso deve cumprir os seguintes requisitos:

- ✓ **Idade:** Ter 65 anos ou mais.
- ✓ **Renda:** Comprovar renda familiar per capita (por pessoa) de até 1/4 do salário mínimo.
- ✓ **Cadastro:** Estar inscrito e com os dados atualizados no CadÚnico (Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal).

BPC/LOAS para Pessoa com Deficiência (PcD)



Pode ser solicitado por pessoas de qualquer idade com deficiência de longo prazo:

- ✓ **Deficiência:** Impedimentos de longo prazo (mínimo de 2 anos) de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, que dificultem a participação plena na sociedade.
 - ✓ **Renda:** Renda familiar per capita de até 1/4 do salário mínimo.
 - ✓ **Avaliação:** Necessidade de passar por perícia médica e avaliação social do INSS.
- **Como solicitar o BPC (Passo a Passo)**
 - ✓ **Atualizar o CadÚnico:** Vá ao CRAS (Centro de Referência de Assistência Social) da sua cidade e atualize o Cadastro Único (obrigatório).
 - ✓ **Solicitar no INSS:** O pedido pode ser feito sem sair de casa pelo site/aplicativo Meu INSS ou pelo telefone 135.
 - ✓ **Acompanhar:** Acompanhe o andamento pelo Meu INSS.
 - **Documentos Necessários**
 - ✓ CPF (obrigatório para todos os membros da família).
 - ✓ RG, certidão de nascimento ou documento com foto.
 - ✓ Comprovante de residência.
 - ✓ Laudos médicos, exames e receitas (apenas para o BPC de Pessoa com Deficiência).

OBS: PARA CONSULTAS NO "MEU INSS" NECESSÁRIO TER EM MÃOS CPF E SENHA GOV BR DO MESMO.

PRAZOS E PADRÕES DE ATENDIMENTO

Resposta inicial ao usuário: até 05 (cinco) dias úteis;

Encaminhamento interno de demandas: até 03 (três) dias úteis;

Conclusão do serviço: conforme prazo informado no item específico do serviço;

Casos urgentes: prioridade de tramitação, conforme justificativa.



CANAIS DE ATENDIMENTO DA SEMASJ

Atendimento Presencial: Secretaria Municipal de Assistência Social

Endereço: Rua Teotonilio Cavalcante, S/N – São Pedro.

Endereço Eletrônico: semasjutai2023@gmail.com

Horário de Atendimento: Segunda á Sexta-Feira, 08h ás 12h / 14h ás 18h.

Ouvidoria Geral do Município de Jutaí: ouvidoria@jutai.am.gov.br.

8. INTEGRAÇÃO COMUNITÁRIA

Secretaria/Órgão: Secretaria Municipal de Integração Comunitária

Responsável: João Luciano da Costa (Secretário)

Endereço: Rua Belo Ferreira, Nº 937, Bairro: Vila Sônia.

Telefone: Luciano (92) 992004411 Ernandes (97) 984267710 Antônio Mota (92) 992197936

E-mail Institucional: semicjutai@gmail.com

Horário de Atendimento: Segunda á Sexta-Feira, 08h ás 12h / 14h ás 17h.

Ouvidoria Geral do Município de Jutaí: ouvidoria@jutai.am.gov.br.

FINALIDADE DO ÓRGÃO

A Secretaria Municipal de Integração Comunitária tem como finalidade planejar, coordenar, executar e acompanhar as políticas públicas de sua área de atuação, assegurando a prestação de serviços com eficiência, legalidade, transparência e respeito aos direitos do usuário.

8.1. SERVIÇOS PRESTADOS PELA INTEGRAÇÃO COMUNITARIA RECEBER, ENCAMINHAR E ACOMPANHAR AS PROBLEMÁTICAS SOLICITADAS PELO PÚBLICO-ALVO.

Descrição: Recebemos as solicitações de necessidades dos ribeirinhos e encaminhamos via ofícios, para os órgãos competentes conforme as necessidades apresentadas. Em seguida acompanhamos esse processo até



solucionar o problema apresentado. Sempre respeitando a disponibilidade dos órgãos municipais que nos prestam apoio. Estamos sempre a disposição com pessoal e logística para eventuais necessidades do povo ribeirinho e daqueles que porventura necessitarem de nossos serviços.

Público-alvo: Cidadão residente no interior.

Requisitos / Documentos necessários: RG e CPF.

Forma de acesso: Presencial e eletrônico.

Prazo para prestação do serviço: Indefinido, por questão da distância das comunidades e por questões relacionadas aos órgãos que nos dão apoio.

Indicadores de Qualidade:

- ✓ Percentual de atendimentos realizados dentro do prazo;
- ✓ Clareza das informações prestadas;
- ✓ Grau de satisfação do usuário;
- ✓ Redução de retrabalho ou reincidência de demandas.

PRAZOS E PADRÕES DE ATENDIMENTO

Salvo disposição específica em legislação própria, os serviços observarão os seguintes prazos padrão:

Resposta inicial ao usuário: até 05 (cinco) dias úteis;

Encaminhamento interno de demandas: até 03 (três) dias úteis;

Conclusão do serviço: conforme prazo informado no item específico do serviço;

Casos urgentes: prioridade de tramitação, conforme justificativa.

CANAIS DE ATENDIMENTO DA INTEGRAÇÃO COMUNITARIA

Atendimento Presencial: Secretaria Municipal de Integração Comunitária

Endereço: Rua Belo Ferreira, Nº 937, Bairro: Vila Sônia.

Atendimento Eletrônico: semicjutai@gmail.com

Telefone: Joao Luciano da Costa (92) 992004411 Ernandes Monteiro da Gama (97) 984267710, Antônio Raimundo de Oliveira Mota (92) 992197936.

Ouvidoria Geral do Município de Jutaí: ouvidoria@jutai.am.gov.br.



9. OBRAS E INFRAESTRUTURA

Secretaria/Órgão: Secretária Municipal de Obras e Infraestrutura

Responsável: Oziel Balieiro Vasconcelos (Secretário)

Endereço: Rua Ismael Da Costa S/Nº - Bairro São José, CEP 69.660-000 / Jutai/AM - CNPJ Nº 04.285.896/0001-53

E-mail Institucional: jutai.secobras@hotmail.com / Fone: (97) 98422-9710

Horários funcionais: Segunda a Sexta-Feira, 08h às 12h / 13h30min às 16h40minh.

FINALIDADES, ESTRUTURA E COMPETENCIA DA SECRETARIA DE OBRAS E INFRAESTRUTURA DE JUTAÍ/AM.

9.1. INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS

A Secretaria Municipal de Obras e Infraestrutura de Jutai – SEINFRA é o órgão da Prefeitura do Município de Jutai, responsável por elaborar e executar as grandes obras do município. Cabendo do lhe ainda há responsabilidade de construção e manutenção dos logradouros públicos, pontes e drenagem da cidade.

O QUE FAZEMOS:

A Secretaria Executiva Municipal de Infraestrutura é o órgão responsável pela gestão e execução de obras públicas no município de Jutai. Nossa missão é planejar, implementar e fiscalizar projetos de infraestrutura urbana e rural, além de coordenar ações de saneamento básico para garantir qualidade de vida à população.

MISSÃO

Desenvolver e implementar ações que garantam a eficiência da infraestrutura pública e da mobilidade urbana da cidade, visando melhoria na qualidade de vida da população jutaiense. A Secretaria é composta ainda por outros departamentos que zelam pelo bem estar da população, tais como:



- I. Departamento de Abastecimento de águas do Município de Jutaí;
- II. Departamento de Coleta de Lixo domiciliar de Jutaí;
 - Formular as Políticas e Diretrizes da Secretaria em articulação com os demais Órgãos;
 - Planejar e coordenar a execução de obras públicas de infraestrutura, tais como pavimentação, abertura de novas ruas, construção de sarjetas e meio fios, aberturas de drenagem em vias públicas, no âmbito do Município;
 - Monitorar o planejamento e os projetos estratégicos da Secretaria;
 - Acompanhar as propostas legislativas de interesse da secretaria, e do município;
 - Monitorar o cumprimento das metas estabelecidas para a Secretaria;

9.2. SERVIÇOS OFERECIDOS PELA SECRETARIA:

Entre os principais serviços disponibilizados, destacam-se:

- ✓ Elaboração e fiscalização de projetos de obras públicas;
- ✓ Execução de obras de infraestrutura urbana e rural;
- ✓ Manutenção e conservação das vias públicas;
- ✓ Orientação técnica sobre normas e procedimentos de engenharia;
- ✓ Atendimento às demandas da população relacionadas à infraestrutura;
- ✓ Retirada de entulhos residências particulares, tais como: resto de obras, entulhos de capina e podagem de arvores, conforme organograma de trabalho da SEINFRA e licença de descarte em via pública;

Departamento de Abastecimento de Águas do Município de Jutaí

- Emite licença para novas ligações de água residencial;
- Ampliação e consertos de tubulação de rede hidráulica na sede e área rural;
- Manutenção nos poços artesianos do patrimônio público municipal, sede e rural;
- Consertos e manutenção, nos quadros elétricos dos poços artesianos do patrimônio público municipal.



Departamento de Coleta de Lixo domiciliar de Jutaí

- Coleta diária de lixo residencial, a coleta de lixo é feita por equipes de garis que trabalham por escala de trabalho. A coleta diária é feita sempre por rotas, onde abrange um quantitativo de bairros específico para cada dia de trabalhos, com intervalos de um dia por cada rota;
- O lixo recolhido nas residências dos munícipes, são colocados em caçambas basculantes, que é levado para descarte na lixeira pública municipal, destino final.

COMO SOLICITAR OS SERVIÇOS:

Para solicitar qualquer um dos serviços oferecidos, siga os passos abaixo:

- Verifique se o serviço desejado está na lista acima;
- Confirme se atende aos requisitos e possui os documentos necessários;
- Escolha o canal de atendimento mais adequado;
- Entre em contato com a Secretaria Municipal de Obras e Infraestrutura pelo telefone, de preferência de forma presencial no endereço descrito acima, sempre munido de documento com fotos e comprovantes de residência;
- Aguarde o prazo estipulado para cada serviço prestado;
- Avalie a qualidade do atendimento e do serviço prestado.

CANAIS DE ATENDIMENTO DA SECRETÁRIA

Você pode entrar em contato conosco por meio dos seguintes canais:

Atendimento Presencial: Rua Ismael da Costa, s/nº, Bairro Clarice de Souza;
Departamento de Abastecimento de Águas de Jutaí – Rua Brasília, s/nº, Centro;

Departamento de Coleta de Lixo Domiciliar de Jutaí – Rua Ismael da Costa, s/nº, Bairro Clarice de Souza.

Telefone: SEINFRA (97) 984229710



DEPARTAMENTO DE ÁGUAS (97) 984275627

DEPARTAMENTO DE COLETA DE LIXO (97) 984312407

E-mail Institucional: jutai.secobras@hotmail.com

Horário de atendimento: Segunda a Sexta-feira, 8h às 12h / 13h40minh às 016h40minh.

Ouvidoria Geral do Município de Jutaí: ouvidoria@jutai.am.gov.br.

PRAZOS E ACOMPANHAMENTO

Os prazos para a execução dos serviços variam conforme a complexidade de cada demanda. No entanto, garantimos que cada solicitação será tratada com eficiência, respeitando os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Para acompanhar o andamento de sua solicitação, utilize o mesmo canal pelo qual entrou em contato. Além disso, enviaremos avisos prévios pelos canais de atendimento, e redes sociais, sempre que houver alguma mudança no cronograma como dia e horário.

Todos os serviços prestados pela secretaria de Obras e Infraestrutura do Município de Jutaí, assim como através de seus departamentos, são isentos de quaisquer cobranças.

10. PROTEÇÃO E DEFESA CIVIL

Secretaria/Órgão: Secretaria Municipal de Proteção e Defesa Civil

Responsável: Carlos de Lima Pereira (Secretário)

Endereço: Rua Teotonílio Cavalcante, s/nº, São Pedro.

Telefone: (97) 98442-1736 (Corpo de Bombeiros)

E-mail Institucional: defesaciviljutai@gmail.com

Horário de Atendimento: 08h às 12h / 13h às 17h.

FINALIDADE DA SECRETARIA

A SEMPDEC tem como finalidade planejar, coordenar, executar e acompanhar as políticas públicas de sua área de atuação,



assegurando a prestação de serviços com eficiência, legalidade, transparência e respeito aos direitos do usuário.

10.1. SERVIÇOS PRESTADOS

ATENDIMENTO A OCORRÊNCIAS EMERGENCIAIS

Descrição: Atendimento a situações como alagamentos, deslizamentos, vendavais, incêndios florestais e outras ocorrências que coloquem a população em risco.

Como solicitar: Acionamento por telefone, presencialmente ou por meio dos canais oficiais do município.

Prazo: Atendimento imediato, conforme grau de urgência.

VISTORIAS TÉCNICAS EM ÁREAS DE RISCO

Descrição: Inspeção de imóveis e áreas com indícios de risco estrutural, alagamento ou deslizamento.

Como solicitar: Requerimento formal junto à Secretaria.

Prazo: Conforme demanda e grau de risco identificado.

EMISSÃO DE PARECER TÉCNICO

Descrição: Emissão de laudos e relatórios técnicos para fins administrativos e legais.

Como solicitar: Protocolo de requerimento com documentação necessária.

Prazo: Conforme análise técnica.

AÇÕES EDUCATIVAS E PREVENTIVAS

Descrição: Palestras, campanhas educativas, simulados e orientações comunitárias sobre prevenção de desastres.

Público-alvo: Escolas, associações comunitárias e população em geral.

Agendamento: Mediante solicitação prévia.

APOIO EM SITUAÇÕES DE CALAMIDADE PÚBLICA



Descrição: Coordenação de abrigos provisórios, distribuição de donativos e apoio às famílias atingidas.

Crítérios: Conforme decreto de situação de emergência ou calamidade pública.

CANAIS DE ATENDIMENTO DA SECRETARIA

Atendimento Presencial: Rua Teotonílio Cavalcante s/n São Pedro

E-mail Institucional: defesaciviljutai@gmail.com

Telefone: (97) 98442-1736 (Corpo de Bombeiros)

Ouvidoria Geral do Município de Jutaí: ouvidoria@jutai.am.gov.br.

11. AQUICULTURA E PESCA

Secretaria/Órgão: Secretaria Municipal de Aquicultura e Pesca-SEMAPJ

Responsável: Ocemir Salve dos Santos

Endereço: Rua Rio Curuena, nº 30, Pedro Costa de Souza.

E-mail institucional: sepescajutai@gmail.com

Horário de atendimento: Segunda a Sexta-Feira, das 8h às 17h.

FINALIDADE DO ÓRGÃO

A Secretaria Municipal de Aquicultura e Pesca-SEMAPJ tem como finalidade planejar, coordenar, executar e acompanhar as políticas públicas de sua área de atuação, assegurando a prestação de serviço com eficiência, legalidade, transparência e respeito aos direitos do usuário.

COMPETÊNCIAS DA SEMAPJ:

- Promover o desenvolvimento sustentável da pesca e aquicultura;
- Apoiar pescadores artesanais e aquicultores familiares;
- Incentivar a geração de renda e segurança alimentar;
- Promover capacitações técnicas;
- Apoiar programas e políticas públicas do setor;
- Estimular práticas ambientalmente sustentáveis.



11.1. SERVIÇO PRESTADO PELA SEMAPJ

APOIO AO PESCADOR ARTESANAL

Descrição: Orientação técnica e apoio institucional aos pescadores e manejadores.

Público-alvo: Pescadores residentes no município, comunidades ribeirinhas e aldeias indígenas.

Requisitos:

- Documento oficial com foto
- CPF
- Comprovante de residência
- Registro de pescador (carteira de pescador)

Prazo: Atendimento imediato conforme demanda.

ASSISTÊNCIA TÉCNICA EM AQUICULTURA

Descrição: Orientação técnica para criação de peixes e manejo sustentável.

Público-alvo: Produtores rurais, agricultores familiares e interessados.

Serviços incluídos:

- Planejamento e construção de viveiros;
- Manejo alimentar e sanitário;
- Sustentabilidade ambiental;

Prazo: Até 15 dias para agendamento técnico.

INCENTIVO E FOMENTO À PRODUÇÃO

Descrição: Apoio na participação em programas governamentais e acesso a incentivos. Inclui:

- Cadastro em programas públicos;
- Orientação para acesso ao crédito rural;
- Apoio em projetos produtivos.

Prazo: Variável conforme programa.

CADASTRO E REGULARIZAÇÃO DE PESCADORES



Descrição: Organização e atualização cadastral de pescadores e aquicultores.

Objetivo: Facilitar acesso a políticas públicas e benefícios.

Prazo: Até 05 dias úteis.

CAPACITAÇÕES, CURSOS E OFICINAS

Descrição: Treinamentos sobre boas práticas na pesca e aquicultura.

Objetivos:

- ✓ Melhorar produtividade;
- ✓ Incentivar sustentabilidade;
- ✓ Aumentar renda familiar.

Periodicidade: Conforme calendário anual.

PRAZOS E PADRÕES DE ATENDIMENTO

Salvo disposição específica em legislação própria, os serviços observarão os seguintes prazos padrão:

Resposta inicial ao usuário: até 05 (cinco) dias úteis;

Encaminhamento interno de demandas: até 03 (três) dias úteis;

Conclusão do Serviço: Conforme prazo informado no item específico do serviço;

Casos urgentes: prioridade de transmissão, conforme justificativa.

CANAIS DE ATENDIMENTO DA SEMAPJ

Atendimento presencial: Sede de funcionamento da Secretaria

Horário de Funcionamento: Segunda a Sexta-Feira, 8h às 17h.

Atendimento Institucional: sepescajutai@gmail.com

Ouvidoria Geral do Município de Jutaí: ouvidoria@jutai.am.gov.br.

12. SEGURANÇA PÚBLICA

Secretaria/Órgão: Secretaria Municipal de Segurança Pública

Responsável: Getúlio Vargas Filho (Secretário)

Endereço: Rua Costa e Silva, 260 – Centro.

Telefone: 92 99383-3430



E-mail Institucional: sspjutai@gmail.com

Horário de Atendimento: Segunda a Sexta-Feira, em horário administrativo.

FINALIDADE DO ÓRGÃO

Planejar, coordenar, executar e fiscalizar as ações de segurança pública no âmbito municipal, por meio da Guarda Civil Municipal e do Departamento Municipal de Trânsito – DEMUTRAN, promovendo a ordem pública, a proteção do patrimônio e a segurança da população.

12.1. SERVIÇOS PRESTADOS SSPJ

GUARDA CIVIL MUNICIPAL – GCM JUTAÍ

Descrição: Patrulhamento ostensivo e preventivo nas zonas urbana e rural (áreas acessíveis por motocicleta).

Público-alvo: População em geral.

Forma de acesso: Solicitação direta, denúncias ou planejamento operacional.

Prazo para prestação do serviço: Conforme demanda operacional.

Indicadores: Tempo de resposta, presença ostensiva e redução de ocorrências.

SEGURANÇA ESCOLAR

Descrição: Atuação preventiva nas unidades escolares do município.

Público-alvo: Comunidade escolar.

Forma de acesso: Planejamento interno da Secretaria.

Prazo para prestação do serviço: Contínuo.

Indicadores: Redução de conflitos, presença nas escolas e satisfação da comunidade.

VIGILÂNCIA PATRIMONIAL (VIGIAS MUNICIPAIS)

Descrição: Proteção e guarda de prédios públicos municipais.

Público-alvo: Administração pública.

Forma de acesso: Escala administrativa.

Prazo para prestação do serviço: Conforme demanda operacional.



Indicadores: Preservação do patrimônio e registro de ocorrências.

DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE TRÂNSITO - DEMUTRAN

Descrição: Ações de orientação, educação e ordenamento do trânsito, com fiscalização e adoção de medidas administrativas e penalidades conforme o Código de Trânsito Brasileiro.

Público-alvo: Condutores, pedestres e comunidade em geral.

Requisitos: Conforme a demanda (CNH, CRLV e documentos relacionados).

Forma de acesso: Atendimento presencial.

Prazo para prestação do serviço: Conforme a natureza da demanda.

Indicadores: Cumprimento de prazos, clareza das orientações e redução de irregularidades, infrações e sinistros de trânsito.

APOIO À ORDEM PÚBLICA

Descrição: Apoio institucional em eventos, ações emergenciais e demandas que exijam presença da Secretaria.

Público-alvo: População em geral.

Forma de acesso: Solicitação ou planejamento.

Prazo para prestação do serviço: Conforme demanda.

Indicadores: Efetividade das ações e organização das atividades.

PRAZOS E PADRÕES DE ATENDIMENTO

Resposta inicial ao usuário: até 05 (cinco) dias úteis;

Encaminhamento interno: até 03 (três) dias úteis;

Conclusão do serviço: conforme complexidade da demanda.

Casos urgentes: Prioridade de tramitação, conforme justificativa.

CANAIS DE ATENDIMENTO DA SSPJ:

Atendimento Presencial: Rua Costa e Silva, 260 – Centro.

Atendimento Institucional: sspjutai@gmail.com

Telefone: 92 99383-3430

Ouvidoria Geral do Município de Jutaí: ouvidoria@jutai.am.gov.br.



13. ADMINISTRAÇÃO

Órgão: Secretaria Municipal de Administração - SEMAD

Esfera Administrativa: Poder Executivo – Prefeitura Municipal de Jutaí/AM.

Responsável: Manoel Mendes Cláudio

Endereço: Rua Costa e Silva, nº 119-E, Centro.

Telefone: (92) 985175099

E-mail: mmclaudiojutai@gmail.com

Horário de atendimento: Segunda á Sexta-Feira, 8h às 12h / 14h às 17h.

FINALIDADE DO ÓRGÃO

A Secretaria Municipal de Administração tem por finalidade planejar, coordenar, executar e acompanhar as políticas públicas relacionadas à sua área de atuação, assegurando a adequada prestação dos serviços administrativos no âmbito da Administração Pública Municipal. Suas ações são orientadas pelos princípios da eficiência, legalidade, transparência e respeito aos direitos dos usuários e servidores, contribuindo para o bom funcionamento da gestão pública e para a melhoria contínua dos serviços prestados à população.

13.1. COMPETÊNCIA DA SECRETARIA

Compete à Secretaria Municipal de Administração:

- Prestar suporte às ações de atendimento relacionadas ao setor de Recursos Humanos (RH) da Prefeitura de Jutaí/AM, garantindo organização, acompanhamento e execução das demandas administrativas dos servidores municipais;
- Desenvolver e executar ações de atendimento aos participantes do Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público (PASEP),



observando o calendário e as orientações expedidas pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), bem como prestar informações e apoio aos servidores quanto ao acesso ao benefício.

13.2. SERVIÇOS PRESTADOS

Público-alvo: Servidores públicos municipais da Prefeitura de Jutai/AM, incluindo servidores efetivos, contratados, comissionados e demais vínculos funcionais existentes na administração municipal.

Requisitos e Serviços Disponibilizados:

- Expedição e disponibilização de contracheques aos servidores;
- Registro e lançamento de férias dos servidores, conforme escala anual previamente estabelecida pela administração;
- Expedição e formalização de licenças administrativas solicitadas pelos servidores, observadas as normas legais e regulamentares vigentes.
- O atendimento é realizado de forma a garantir organização administrativa, transparência nas informações funcionais e pleno suporte aos servidores no que se refere à gestão de sua vida funcional junto à administração municipal.
- Documentos necessários: Documento pessoal com foto.

PRAZOS E PADRÕES DE ATENDIMENTO

Salvo disposição específica em legislação própria, os serviços observarão os seguintes prazos padrão:

Resposta inicial ao usuário: até 15 (quinze) dias úteis, com parecer jurídico;

Encaminhamento interno de demandas: até 03 (três) dias úteis;

Conclusão do serviço: conforme prazo informado no item específico do serviço;

Casos urgentes: prioridade de tramitação, conforme justificativa.

CANAIS DE ATENDIMENTO



Atendimento Presencial: Sala onde funciona a Secretaria de Administração.

Atendimento Institucional: secretariaadmjutai@gmail.com

Telefone: (92) 98517-5099

Ouvidoria Geral do Município de Jutai: ouvidoria@jutai.am.gov.br.

14. SAÚDE

Secretaria/Órgão: Secretária Municipal de Saúde - SEMSA

Endereço: Cícero Tuchaua, s/nº Santo Antônio.

Telefone: (97) 3425-1725

E-mail Institucional: semsa.jutai.saude@gmail.com

Horário de Atendimento: Segunda à Sexta-Feira, 08h às 12h / 14h às 18h.

FINALIDADE DO ÓRGÃO

A Secretaria Municipal de Saúde (SEMSA) tem por finalidade planejar, coordenar, executar e monitorar as políticas públicas de saúde no âmbito municipal, garantindo a prestação de serviços de forma eficiente, pautada na legalidade, transparência e no respeito aos direitos dos usuários do sistema de saúde.

14.1. SERVIÇOS PRESTADOS

RECURSOS HUMANOS – RH

Descrição: Organizar, acompanhar os processos relacionados à vida funcional dos servidores, assegurar o cumprimento das normas da empresa clara e objetiva do serviço prestado e regularização administrativa.

Público-alvo: Funcionários lotados na Secretária de Saúde.

Requisitos / Documentos necessários: RG, CPF e Comprovante de Residência.



Forma de acesso: Presencial e protocolo.

Prazo para prestação do serviço: até 02 dias úteis.

Indicadores de Qualidade:

- **Índice de Absenteísmo:** mede o percentual de faltas e afastamento dos servidores;
- **Satisfação dos Colaboradores:** Mede o nível de satisfação com o ambiente e os serviços do RH;
- **Índice de Rotatividade:** Mede a taxa de entrada e saída de colaboradores em determinado período;
- Redução de retrabalho ou reincidência de demandas.

SISTEMA DE REGULAÇÃO - SISREG

Descrição: Sistema utilizado para gerenciar e organizar o acesso a consultas, exames e internações, regulando o encaminhamento de pacientes na rede pública de saúde.

Público-alvo: Usuários do SUS que necessitam de regulação do acesso a consultas, exames, procedimentos especializados e internações na rede de saúde.

Requisitos / Documentos necessários: Cartão SUS, Guia encaminhamento médico formal, RG e Comprovante de Residência.

Forma de acesso: Presencial, eletrônico e protocolo.

Prazo para prestação do serviço: até 01 dia útil.

Indicadores de Qualidade:

- **Tempo médio de agendamento:** mede o prazo entre solicitação e a marcação do procedimento;
- **Taxa de absenteísmo:** percentual de pacientes que não comparecem aos atendimentos agendados;
- **Índice de solicitação reguladas:** Percentual de pedidos analisados e autorizados pela regulação.



ATENÇÃO BÁSICA - AB

Descrição: é responsável por planejar, organizar, supervisionar e avaliar as ações e serviços da Atenção Primária no município. Garante o funcionamento das equipes, o cumprimento das metas, a qualidade do atendimento e a articulação com os demais níveis de atenção à saúde.

Público-alvo: Toda a população do município, com foco principal em grupos prioritários como gestantes, crianças, idosos, pessoas com doenças crônicas e populações em situação de vulnerabilidade. Além disso, coordena as equipes de saúde, como: ESF, ACS, enfermagem, médicos, e demais profissionais.

Requisitos / Documentos necessários: Cartão SUS, CPF e Comprovante de Residência, Caderneta de Vacina, Caderneta de pré-natal.

Forma de acesso: Presencial, eletrônico e protocolo.

Prazo para prestação do serviço: até 01 dia útil.

Indicadores de Qualidade e Coordenações:

- IST's Hepatites Virais, Sífilis;
- Hanseníase, Leishmaniose, TB e saúde ambiental;
- Saúde Bucal;
- Saúde do Homem, Tabagismo;
- Educação permanente, Hiperdia, Saúde profissional;
- Saúde da Mulher.

BOLSA FAMÍLIA

Descrição: na saúde, é responsável a pesagem e medição de altura das crianças para avaliar o crescimento e o estado nutricional. Também, é obrigatório manter o pré-natal em dia para gestantes e a carteira de vacinação atualizada, garantindo a continuidade do benefício e a proteção à saúde da família.

Público-alvo: Criança, adolescentes e gestantes.

Requisitos / Documentos necessários: Peso, Altura, NIS, Caderneta de Vacina Atualizada e Caderneta pré-natal em dia.



Forma de acesso: Presencial.

Prazo para prestação do serviço: até 01 dia útil.

Indicadores de Qualidade:

- Percentual de crianças com pesagens e altura registradas no sistema dentro do período de acompanhamento;
- Percentual de gestantes com pré-natal em dia, conforme número mínimo de consultas recomendadas;
- Percentual de crianças com esquema vacinal atualizada, de acordo com o calendário do PNI.

SAÚDE DIGITAL/TELEMEDICINA

Descrição: é uma modalidade da saúde digital que permite consultas, orientações e acompanhamentos médicos à distância, ampliando o acesso e reduzindo deslocamento.

Público-alvo: Usuários do SUS.

Requisitos / Documentos necessários: Encaminhamento médico, CPF, RG, acompanhamento presencial médico.

Forma de acesso: Presencial e eletrônico.

Prazo para prestação do serviço: até 4/5 dias úteis.

Indicadores de Qualidade:

- Tempo médio de espera para atendimento online, avaliando a agilidade do serviço;
- Percentual de resolutividade das consultas remotas, medindo quantos casos foram solucionados sem necessidade de encaminhamento presencial;
- Percentual de prontuários devidamente registrados e completos no sistema eletrônico, garantindo segurança, rastreabilidade e qualidade das informações.



**VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA (VE)/VIGILÂNCIA SANITÁRIA
(VISA)/VIGILÂNCIA AMBIENTAL EM SAÚDE (VA)/ VIGILÂNCIA EM SAÚDE
DO TRABALHADOR (VISAT)/GERENCIA DE VIGILÂNCIA EM ZOOSES
(GZ)**

a) Vigilância Epidemiológica (VE): A vigilância epidemiológica é realizada por meio de um ciclo contínuo de funções interrelacionadas, permitindo monitorar constantemente o comportamento de uma doença ou agravo específico. Isso possibilita a tomada oportuna de medidas de intervenção adequadas para controlar efetivamente a situação.

Público-alvo: Toda a população, com foco especial em grupo vulneráveis ou expostos a riscos, como crianças, idosos, gestantes, pessoas com doenças crônicas e comunidades em situação de surto ou epidemias.

Requisitos / Documentos necessários: CPF/RG e Cartão SUS, Comprovante de Residência, Cartão de Vacina (em casos de doenças imunopreveníveis), Exames Laudos médicos, quando houver notificação de doença.

Forma de acesso: Presencial.

Prazo para prestação do serviço: até 1/7 dias úteis para resultado de exames.

Indicadores de Qualidade:

- Coletar, processar e analisar dados de doenças (ex: Dengue, Influenza, ISTs).
- Investigar surtos e epidemias para adoção de medidas de controle.
- Gerenciar o Programa Nacional de Imunizações (vacinas).
- Elaborar boletins epidemiológicos.
- Consulta de espelho de DNV's já cadastradas.
- Emissão de DNV E DO para o DSEI.
- Declaração de DNV/DO fora do período oportuno para emissão.
- Liberação de resultados de exames sorológicos do LACEN.



b) Vigilância Sanitária (VISA): A VISA atua na proteção da saúde coletiva, eliminando riscos presentes na produção, comercialização e consumo de bens e serviços.

Público-alvo: São estabelecimentos, produtos e serviços que possam oferecer riscos à saúde da população, visando proteger e promover a saúde coletiva.

Requisitos / Documentos necessários: CNPJ e alvará de funcionamento.

Forma de acesso: Presencial.

Prazo para prestação do serviço: até 5/7 dias úteis para liberação de licença.

Indicadores de Qualidade:

- Inspeção e fiscalização de estabelecimentos (restaurantes, farmácias, hospitais, fábricas).
- Controle sanitário de produtos (alimentos, cosméticos, medicamentos, saneantes).
- Concessão de alvarás e licenças sanitárias.
- Fiscalização de normas de biossegurança.
- Emissão de Laudos de Vistoria;
- Emissão de Pareceres Técnicos;
- Aplicação de Sanção Sanitária (Autuação, Multa e Interdição);
- Ações Educativas;
- Ações com outros órgãos fiscalizadores e reguladores;
- Vigilância pós-uso e pós-comercialização;
- Monitoramento de eventos adversos em serviços de saúde;
- Aprovação de projetos arquitetônicos;
- Orientação Técnica ao Regulado;
- Recebimento e atendimento de denúncias.
- Relatório mensal dos procedimentos e ações da VISA

c) Vigilância Ambiental (VA): A VA tem a finalidade de recomendar e adotar medidas de promoção à saúde e prevenção de doenças relacionadas a fatores físicos, químicos e biológicos do ambiente.

Público-alvo: Toda a população, controle de riscos ambientais que possam impactar a saúde coletiva, como água, solo, ar e vetores.



Requisitos / Documentos necessários: Varia conforme demanda (denúncia, inspeção, controle de vetores, análise da água).

Forma de acesso: Presencial

Indicadores de Qualidade:

- Monitoramento da qualidade da água para consumo humano.
- Vigilância de populações expostas a contaminantes ambientais (solo, ar).
- Controle de zoonoses urbanas (raiva, leishmaniose) e vetores (mosquito da dengue, ratos).
- Monitoramento de desastres naturais e acidentes com produtos perigosos.

d) Vigilância em Saúde do Trabalhador (VISAT): A VISAT é um conjunto de atividades que se destina à promoção e proteção da saúde dos trabalhadores, focando nos riscos advindos do processo de trabalho.

Público-alvo: Todos os trabalhadores, expostos a riscos ocupacionais, visando prevenir, monitorar e reduzir agravos relacionados ao trabalho.

Requisitos / Documentos necessários: RG/CPF, Cartão SUS, Carteira de Trabalho ou Comprovante de Vínculo empregatício (quando houver).

Forma de acesso: Presencial

Indicadores de Qualidade:

- Detectar, conhecer e pesquisar os fatores determinantes dos agravos à saúde relacionados ao trabalho.
- Inspeção nos ambientes de trabalho (fábricas, canteiros de obra).
- Intervenção em riscos ocupacionais (agentes físicos, químicos, biológicos, ergonômicos).
- Ações de reabilitação da saúde dos trabalhadores.

e) Gerencia de Vigilância em Zoonose (GZ): Vigilância focada na prevenção e controle de zoonoses, ou seja, doenças e agravos que podem ser transmitidos entre animais e seres humanos. A principal finalidade é proteger a



saúde humana do impacto de doenças de origem animal e ambiental, através do controle de populações animais, manejo de vetores e educação em saúde.

Público-alvo: Animais domésticos e doenças transmitidas entre animais e seres humanos.

Requisitos / Documentos necessários: CNPJ e alvará de funcionamento.

Forma de acesso: Presencial

Prazo para prestação do serviço: até 2 dias úteis dependendo da demanda.

Indicadores de Qualidade:

- Vacinação antirrábica animal.
- Vigilância e controle de fatores biológicos, reservatórios e hospedeiros responsáveis pela ocorrência de zoonoses (Raiva humana e animal) e acidentes por animais peçonhentos;
- Controle da população de morcegos hematófagos;
- Monitoramento e consolidação dos dados de atendimento às pessoas agredidas por animais.
- Eutanásia, quando indicado, de animais de relevância para a saúde pública.
- Avaliação clínica veterinária relacionado à ESPOROTRICOSE ANIMAL.
- Educação em saúde relacionada a zoonoses.
- Atestado de viagem animal.
- Atendimento de denúncias de maus-tratos.
- Relatório mensal dos insumos disponibilizados ao município.

f) Sistemas de Informação Utilizados

Todos os setores utilizam sistemas de informação para monitoramento e tomada de decisão:

- **SINAN:** Sistema de Informação de Agravos de Notificação.
- **SIM:** Sistema de Informações sobre Mortalidade.
- **SINASC:** Sistema de Informações sobre Nascidos Vivos.
- **SI-PNI:** Sistema de Informação do Programa Nacional de Imunizações.
- **PEC:** Prontuário Eletrônico do Cidadão



- **E-SUS NOTIFICA:** Tem como objetivo receber notificações de suspeita e confirmada de Covid-19 no Brasil.
- **SIVEP-MALÁRIA:** É o sistema de informação para notificação compulsória de malária na Região Amazônica
- **SIVEP-GRIPE:** Monitoramento do vírus influenza no país, a partir de uma rede de vigilância sentinela da síndrome gripal (SG).
- **SIVEP-DDA:** O Sistema Informatizado de Vigilância Epidemiológica de Doenças Diarreicas Agudas (Sivep-DDA).
- **SINTREGA AM:** é o portal estadual que permite consultar a situação cadastral, Inscrição Estadual e regularidade fiscal de empresas junto à Secretaria da Fazenda do Amazonas (SEFAZ-AM).
- **GAL:** Sistema Gerenciador de Ambiente Laboratorial

g) Recursos humanos.

- 01 coordenador geral.
- 02 agentes epidemiológicos.
- 02 agentes zoonoses.
- 03 agentes sanitarias.

14.2. UBS ANASTÁCIO RIBEIRO

Descrição: Oferece atendimento gratuito e acompanhamento contínuo à população. Realiza consultas, vacinação, pré-natal, controle de doenças crônicas e ações de promoção e prevenção à saúde. Serviços prestados, agendamento de consultas, exames e atendimento médico, enfermagem, vacinação, curativos, e distribuição de medicamentos essenciais.

Prazo: até 01 dia útil para agendamento.

Documentação necessária: Cartão SUS e RG/CPF.

Canais de Acesso: atendimento presencial; agendamento por ACS, se disponível, atendimento domiciliar para pacientes acamados, se tiver.



a) Vacinação: Imunização contra doenças conforme o calendário nacional de vacinação.

- **Documentação necessária:** Caderneta de Vacina, Cartão SUS, RG/CPF
- **Locais de atendimento:** Rua Cícero Tuchaua s/nº, Bairro Sano Antônio
- **Horário de atendimento:** 08h as 12h – 14h as 18h (segunda à sábado - somente até as 12h)
- **Canais de Acesso:** atendimento presencial; agendamento por ACS, se disponível, atendimento domiciliar para pacientes acamados, se tiver.

b) Atendimento Odontológico: Consultas odontológicas para prevenção, tratamento e promoção da saúde bucal.

- **Documentação necessária:** Cartão SUS e RG/CPF
- **Locais de atendimento:** Rua Cícero Tuchaua, s/nº, Bairro Santo Antônio
- **Horário de atendimento:** 08h às 12h / 14h às 18h (segunda à sexta)
- **Prazo de Atendimento:** até 01 dia útil
- **Canais de Acesso:** atendimento presencial e agendamento por ACS

c) Atendimento Fisioterapia: Atua na promoção, prevenção e reabilitação da saúde, atendendo principalmente pessoas com dores musculares, problemas posturais, limitações e dificuldades respiratórias. O atendimento é voltado a comunidade.

- **Documentação necessária:** Cartão SUS, RG/CPF e encaminhamento médico
- **Locais de atendimento:** Rua Cícero Tuchaua, s/nº, Bairro Santo Antônio
- **Horário de atendimento:** 08h as 12h / 14h as 18h (segunda à sexta)
- **Canais de Acesso:** atendimento presencial e agendamento por ACS se disponível, atendimento domiciliar para pacientes acamados, se tiver.



d) Atendimento Médico: Profissional habilitado para avaliar, diagnosticar, tratar e acompanhar condições de saúde. Inclui consulta clínica, prescrição de medicamentos, orientações preventivas e encaminhamento quando necessário, com foco na promoção, prevenção e recuperação da saúde do paciente.

- **Documentação necessária:** Cartão SUS e RG/CPF
- **Locais de atendimento:** Rua Cícero Tuchaua, s/nº, Bairro Santo Antônio.
- **Horário de atendimento:** 08h às 12h / 14h às 18h (segunda a sábado – somente até às 12h)
- **Canais de Acesso:** atendimento presencial e agendamento por ACS se disponível, atendimento domiciliar para pacientes acamados, se tiver.

e) Atendimento Enfermagem: Atua na coordenação de programas como por exemplo programa saúde da mulher, atua como líder de equipe de ACS zona urbana, acompanhamento de pacientes com doenças crônicas, orientação à família e apoio nas ações de promoção à saúde.

- Documentação necessária: Cartão SUS e RG/CPF
- Locais de atendimento: Rua Cícero Tuchaua, s/nº, Bairro Santo Antônio
- Horário de atendimento: 08h às 12h / 14h às 18h (segunda a sexta).

f) Programa Prótese Dentária: Oferece reabilitação, oral para pacientes que perderam dentes, por meio da confecção e entrega de próteses totais ou parciais. O objetivo é restaurar a mastigação, a estética e a autoestima, promovendo melhor qualidade de vida, especialmente para pessoas em situação de vulnerabilidade atendidas na rede pública de saúde.

- **Documentação necessária:** Cartão SUS, RG/CPF e Comprovante de Residência.
- **Locais de atendimento:** Rua Cícero Tuchaua, s/nº, Bairro Santo Antônio.
- **Horário de atendimento:** 08h às 12h / 14h às 18h (no decimo dia útil do mês)
- **Canais de Acesso:** atendimento presencial.



g) **Telessaúde:** Resolutividade de teleconsulta percentual de casos finalizados no ambiente digital sem necessidades de encaminhamento presencial imediato. Consulta com especialista: Dermatologia, Ortopedia, Neurologia, Neuropediatria, Psiquiatria, Endocrinologia, Cardiologia, Urologia, Ginecologia, Pediatria, Psicologia e Nutrição.

- **Prazo:** até 4/5 dias úteis.
- **Documentação necessária:** Cartão SUS, RG/CPF, Comprovante de Residência e encaminhamento médico.
- **Locais de atendimento:** Rua Cícero Tuchaua, s/nº, Bairro Santo Antônio
- **Horário de atendimento:** 08h às 12h / 14h às 18h (segunda a sexta)
- **Canais de Acesso:** atendimento presencial e eletrônico

h) **Farmácia:** Dispensação gratuita de medicamentos, padronizados pelo SUS.

- **Documentação necessária:** Receita medica.
- **Locais de atendimento:** Rua Cícero Tuchaua, s/nº, Bairro Santo Antônio.
- **Horário de atendimento:** 08h às 12h / 14h às 18h (segunda a sábado – até às 12h)
- **Canais de Acesso:** atendimento presencial

i) **Ultrassom:** Auxilia no diagnóstico e monitoramento de diversas condições de saúde: pele e parte moles, abdome total, tireoide, transvaginal, mamaria, próstata, articulação punho/cotovelo/joelho, aparelho urinário, bolsa escrotal, doppler arterial.

- **Documentação necessária:** Encaminhamento médico.
- **Locais de atendimento:** Rua Cícero Tuchaua, s/nº, Bairro Santo Antônio
- **Horário de atendimento:** 08h às 12h / 14h às 18h (segunda a sábado – até as 12h)
- **Canais de Acesso:** atendimento presencial



j) Salas de procedimento laboratoriais: Auxilia no diagnóstico e monitoramento de diversas condições de saúde: Tuberculose, Hanseníase, Leishmaniose, Dengue e Covid-19.

- **Documentação necessária:** Encaminhamento médico.
- **Locais de atendimento:** Rua Cícero Tuchaua, s/nº, Bairro Santo Antônio.
- **Horário de atendimento:** 08h às 12h / 14h às 18h (segunda a sexta)
- **Canais de Acesso:** atendimento presencial

14.3. UBS IDALINA LASMAR

Descrição: Atendimento gratuito e acompanhamento contínuo à população. Realiza consultas, vacinação, pré-natal, controle de doenças crônicas e ações de promoção e prevenção à saúde. Serviços prestados, agendamento de consultas, exames e atendimento médico, enfermagem, vacinação, curativos, e distribuição de medicamentos essenciais.

Prazo: até 01 dia útil para agendamento.

Locais de Atendimento: Rua 06 de Fevereiro, s/nº, São José

Documentação necessária: Cartão SUS e RG/CPF.

Canais de Acesso: atendimento presencial; agendamento por ACS, se disponível, atendimento domiciliar para pacientes acamados, se tiver.

a) Vacinação: Imunização contra doenças conforme o calendário nacional de vacinação.

- **Documentação necessária:** Caderneta de Vacina, Cartão SUS, RG/CPF
- **Locais de atendimento:** Rua 06 de Fevereiro s/nº, Bairro São José
- **Horário de atendimento:** 08h as 12h – 14h as 18h (segunda a sexta)



- **Canais de Acesso:** atendimento presencial; agendamento por ACS, se disponível, atendimento domiciliar para pacientes acamados, se tiver.
- b) Atendimento Odontológico:** Consultas odontológicas para prevenção, tratamento e promoção da saúde bucal.
- **Documentação necessária:** Cartão SUS e RG/CPF
 - **Locais de atendimento:** Rua 06 de Fevereiro, s/nº, São José.
 - **Horário de atendimento:** 08h às 12h / 14h às 18h (segunda à sexta)
 - **Prazo de Atendimento:** até 01 dia útil
 - **Canais de Acesso:** atendimento presencial.
- c) Atendimento Médico:** Profissional habilitado para avaliar, diagnosticar, tratar e acompanhar condições de saúde. Inclui consulta clínica, prescrição de medicamentos, orientações preventivas e encaminhamento quando necessário, com foco na promoção, prevenção e recuperação da saúde do paciente.
- **Documentação necessária:** Cartão SUS e RG/CPF
 - **Locais de atendimento:** Rua 06 de Fevereiro, s/nº, Bairro São Jose
 - **Horário de atendimento:** 08h as 12h – 14h as 18h (segunda a sexta)
 - **Canais de Acesso:** atendimento presencial e agendamento por ACS se disponível, atendimento domiciliar para pacientes acamados, se tiver.
- d) Atendimento Enfermagem:** Atua na coordenação de programas como por exemplo programa saúde da mulher, atua como líder de equipe de ACS zona urbana, acompanhamento de pacientes com doenças crônicas, orientação à família e apoio nas ações de promoção à saúde.
- **Documentação necessária:** Cartão SUS e RG/CPF
 - **Locais de atendimento:** Rua 06 de Fevereiro, s/nº, Bairro São José.
 - **Horário de atendimento:** 08h às 12h / 14h às 18h (segunda a sexta)
- e) Farmácia:** Dispensação gratuita de medicamentos, padronizados pelo SUS.
- **Documentação necessária:** Receita medica.



- **Locais de atendimento:** Rua 06 de Fevereiro, s/nº, Bairro São José.
- **Horário de atendimento:** 08h às 12h – 14h às 18h (segunda a sexta)
- **Canais de Acesso:** atendimento presencial

f) Ultrassom: Auxilia no diagnóstico e monitoramento de diversas condições de saúde: pele e parte moles, abdome total, tireoide, transvaginal, mamaria, próstata, articulação punho/cotovelo/joelho, aparelho urinário, bolsa escrotal, doppler arterial.

- **Documentação necessária:** Encaminhamento médico.
- **Locais de atendimento:** Rua Cícero Tuchaua, s/nº, Bairro Santo Antônio.
- **Horário de atendimento:** 08h às 12h / 14h às 18h (segunda a sábado – até às 12h)
- **Canais de Acesso:** atendimento presencial

g) Laboratório: Auxilia no diagnóstico e monitoramento de diversas condições de saúde, segue lista resumida exames ofertados: Hemograma completo, Glicemia de jejum, colesterol total e frações, triglicerídeos, exame de urina (EAS), exame parasitário e fezes, teste rápido de gravidez, teste rápido (HIV, Sífilis e Hepatites).

- **Documentação necessária:** Encaminhamento médico.
- **Locais de atendimento:** Rua 06 de Fevereiro, s/nº, Bairro São Francisco.
- **Horário de atendimento:** 08h às 12h / 14h às 18h (segunda a sexta)
- **Canais de Acesso:** atendimento presencial

CENTRO TERAPÊUTICO

Descrição: Atendimento multiprofissional ao público, com ênfase em crianças com Transtorno do Espectro Autista (TEA) e outras demandas sociais, garantindo cuidado integral, acompanhamento contínuo e apoio às famílias.

Público-alvo: Crianças e adolescentes com dificuldades comportamentais ou de aprendizagem; pessoas com transtornos mentais e emocionais, público que



necessita de apoio psicológico, psicopedagógico ou terapias específicas para desenvolvimento emocional e social.

Requisitos / Documentos necessários: Cartão SUS, Guia encaminhamento médico formal, RG e Comprovante de Residência.

Forma de acesso: Presencial e protocolo.

Prazo para prestação do serviço: até 01 dia útil.

Indicadores de Qualidade:

- Ampliar em 30% o número de atendimentos terapêuticos multiprofissionais (psicologia, fonoaudiologia, terapia ocupacional e/ou assistência social) e garantir 80% de acompanhamento regular dos usuários cadastrados, até o final do exercício vigente.

14.4. SERVIÇOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA (SAMU):

Descrição: Atendimento imediato em situações de risco à vida, realizado na unidade hospitalar ou campo.

Documentação necessária: Cartão SUS e RG/CPF.

Canais de Acesso: Presencial na unidade ou Serviço de atendimento pelo SAMU (92) 9139-6602.

14.5. UBS FLUVIAL CLARICE DE SOUZA

Descrição: É uma embarcação equipada, ela é essencialmente um posto de saúde flutuante solução estratégica do sistema único de saúde para levar assistência as pessoas de longe acesso, com consultas odontológicas, medicas, procedimentos técnicos de enfermagem, farmácia, enfermeiro, vacinação, controle de hipertensão, diabetes, curativos, suturas simples, coleta preventivo (Papanicolau), acompanhamento de gestante, planejamento familiar, teste rápido (CTA), exame de dengue e malária FVS. Realizado o



primeiro contado com a recepção da unidade para inserir o nome do paciente no sistema, logo após é realizado a triagem com o técnico de enfermagem, encaminhado para cada setor de atendimento.

Endereço: porto de Jutaí

Horários: Manhã 08h às 11h40min, tarde 13h às 18h.

Segunda a sexta feira, exceto final de semana e feriado.

a) Vacinação: imunização contra as doenças conforme o calendário nacional de vacinação, prevenção para toda a população, equipe composta por vacinadores na sala de vacina.

Público Alvo: Populações ribeirinhas, povos e comunidades tradicionais, saúde indígena.

Requisitos / Documentos necessários: Caderneta de vacinação, cartão sus.

Forma de acesso: Presencial

Endereço: Porto de Jutaí

Horários: Manhã 08h às 11h40min, tarde 13h às 18h.

Prazo para prestação de serviço: até 01 dia útil (Segunda a sexta feira, exceto final de semana e feriado).

Indicadores de Qualidade:

- Cobertura vacinal;
- Percentual da população alvo da vacinação;
- Avaliação continuada, evitar atrasos, registro adequados;
- Avaliação de acolhimento, tempo de espera e orientação recebida;

b) Atendimento Odontológico

Descrição: Responsável pelo tratamento de saúde bucal, com atuação em procedimentos como limpeza, restaurações, extrações, além de orientar sobre os cuidados com a higiene oral e hábitos saudáveis.

Requisitos / Documentos necessários: Cartão SUS, agendamento somente para gestante (cartão SUS, encaminhamento medico, caderneta de gestante)

Forma de acesso: Presencial

Endereço: Porto de Jutaí



Horário: Manhã 08H às 11h40min, tarde 13h às 18h (Segunda a sexta feira, exceto final de semana e feriado).

Público Alvo: Populações ribeirinhas, povos e comunidades tradicionais, saúde indígena.

Requisitos / Documentos necessários: cartão nacional de saúde (Cartão SUS) carteira de identidade (RG) CPF, certidão de nascimento, em caso de crianças que não possuem cartão SUS.

Forma de acesso: Presencial.

Prazo para prestação do serviço: até 01 dia útil.

Indicadores de Qualidade:

- Tempo de espera na consulta
- Número de primeiras consultas odontológicas programada nas gestantes.
- Cobertura populacional de saúde bucal
- Controle de urgência resolvida na unidade.
- Aplicação de flúor, ações educativas nas escolas ribeirinhas, e comunidades, proporção de atendimento adequado.

c) Atendimento Médico

Descrição: Médico na atenção primária à saúde, atuando de forma integral, preventiva e continua junto à comunidade para diagnosticar, tratar e prevenir doenças e lesões com objetivo de restaurar e promover a saúde do paciente, atendimento de pré-natal, atendimento a criança, médicos da unidade fluvial não realiza atendimento domiciliar somente na unidade devido ser um fluxo ribeirinho.

Público Alvo: Populações ribeirinhas, povos e comunidades tradicionais, saúde indígena.

Requisitos / Documentos necessários: cartão SUS

Forma de acesso: Presencial.

Endereço: Porto de Jutaí

Horários: Manhã 08h às 11h40min, tarde 13h às 18h.

Prazo para prestação de serviço: até 01 dia útil.



Indicadores de Qualidade:

- Tempo médio de espera para consulta
- Número de consultas realizadas por período
- Encaminhamento adequado para especialistas.

d) Enfermagem

Descrição: enfermeiros prestam assistência integral nos cuidados de promoção e recuperação, realizam os atendimentos como: consulta de pré-natal, planejamento familiar, teste rápido (CTA) consultas de hiperdia, exames de preventivo (Papanicolau).

Público Alvo: Populações ribeirinhas, povos e comunidades tradicionais, saúde indígena.

Requisitos / Documentos necessários: cartão SUS, gestante (caderneta de pré natal e cartão sus) hiperdia (caderneta de acompanhamento) teste rápido (solicitação do exame) preventivo (CPF, SUS, RG.).

Forma de acesso: Presencial, com demandas livres sem agendamento.

Endereço: porto de Jutaí

Horários: Manhã 08h às 11h40min, tarde 13h às 18h (Segunda a sexta feira, exceto final de semana e feriado).

Prazo para prestação de serviço: até 01 dia útil.

e) Farmácia

Descrição: Farmácia funciona dentro da atenção primaria oferecendo a dispensação de medicamento para a população alvo

Público Alvo: Populações ribeirinhas, povos e comunidades tradicionais, saúde indígena.

Requisitos / Documentos necessários: Receita medica e de enfermagem.

Forma de acesso: Presencial, com receituário.

Endereço: Porto de Jutaí.



Horários: Manhã 08h às 11h40min, tarde 13h às 18h. (Segunda a sexta feira, exceto final de semana e feriado).

Prazo para prestação de serviço: imediato

f) Sala de monitoramento epidemiológico

Descrição: É um espaço direcionado para vigilância em saúde para o acompanhamento de teste de malária e dengue, permitindo identificar riscos e surtos.

Público Alvo: Populações ribeirinhas, povos e comunidades tradicionais, saúde indígena.

Requisitos / Documentos necessários: cartão SUS, sintomas de febre alguns dias.

Forma de acesso: Presencial, com demandas livres sem agendamento.

Endereço: Porto de Jutaí

Horários: Manhã 08h às 11h40min, tarde 13h às 18h. (Segunda a sexta feira, exceto final de semana e feriado).

Prazo para prestação de serviço: até 01 dia útil

Equipe da unidade básica fluvial Clarice de Souza é composta por:

- ✓ 01 diretor
- ✓ 01 médico
- ✓ 01 enfermeiro
- ✓ 02 microscopistas
- ✓ 02 técnicos de enfermagem
- ✓ 02 vacinadores
- ✓ 01 recepcionista
- ✓ 02 Serviços gerais

14.6. UBS ALDA LIMA

Descrição: A unidade básica de saúde funciona como um papel principal a porta de entrada do SUS para a comunidade ribeirinha, voltado para atender a população que vivem em comunidades as margens dos rios, geralmente em



áreas de difícil acesso, com objetivo de garantir assistência integral a saúde como, promoção, prevenção, diagnóstico, tratamento e acompanhamento do paciente da população ribeirinha.

a) Atendimento Médico

Descrição: realiza consultas clínicas para crianças, adultos, gestante e idosos, diagnóstica e trata doenças comuns na atenção primária, realiza solicitação de exames laboratoriais, acompanhada pacientes com doenças a domicílio, realizar acompanhamento de pré-natal. Realizar encaminhamento para consulta especializada fora do município ou por telemedicina. Trabalha em equipe multiprofissional como (enfermeiros, técnicos, ACS e dentista)

Público Alvo: Populações ribeirinhas, povos e comunidades tradicionais, saúde indígena quando necessita.

Forma de acesso: Presencial, com demandas livres com agendamento.

Endereço: Comunidade Vila Copatana, Rio Jutaí.

Horários: Manhã 08h às 11h40min, tarde 13h às 18h. (Segunda a sexta feira, exceto final de semana e feriado).

Requisitos / Documentos necessários: cartão SUS, RG.

Prazo para prestação de serviço: até 01 dia útil

b) Enfermagem

Descrição: A enfermagem é fundamental para garantir cuidado humanizado, que atua de forma acolhedora, preventiva e resolutiva, realiza os seguintes atendimentos.

- Realiza acolhimento e escuta qualificada
- Executa consultas de enfermagem,
- Realiza curativos, administração de medicamentos
- Acompanhamento de gestante no pré natal
- Realiza coleta de preventivos (Papanicolau)
- Realiza consulta de hiperdia
- Consulta de planejamento familiar
- Realiza visita domiciliares aos pacientes necessitados



- Realiza teste rápido (CTA)
- Palestras nas escolas

Público Alvo: Populações ribeirinhas, povos e comunidades tradicionais, (saúde indígena quando necessita)

Requisitos / Documentos necessários: cartão SUS, (RG, CPF, cartão sus para agendamento do preventivo Papanicolau).

Forma de acesso: Presencial, com demandas livres, e com agendamento.

Endereço: Comunidade Vila Copatana.

Horários: Manhã 08h às 11h40min, tarde 13h às 18h.

Atendimento: Segunda a sexta feira, exceto final de semana e feriado, em caso de urgência e emergência funciona a unidade é realizado remoções em caso de necessidade.

Prazo para prestação de serviço: até 01 dia útil

c) Odontológico

Descrição: atendimento odontológico tem como objetivo promover, prevenir, e tratar problemas de saúde bucal, gerando cuidado integral e humanizado, realizando os seguintes atendimentos;

- Avaliação e consulta odontológica
- Tratamento de caries
- Restaurações
- Extrações simples
- Aplicações de flúor
- Orientações sobre higiene bucal
- Ações educativas em escolas na comunidade
- Acompanhamento de crianças, gestantes e idosos.

Público Alvo: Populações ribeirinhas, povos e comunidades tradicionais, (saúde indígena quando necessita).

Requisitos / Documentos necessários: cartão SUS, (RG, CPF, cartão SUS encaminhamento para gestante e caderneta de gravidez).

Forma de acesso: Presencial, com demandas livres, e com agendamento.

Endereço: Comunidade Vila Copatana.



Horários: Manhã 08h às 11h40min, tarde 13h às 18h.

Atendimento: Segunda a sexta feira, exceto final de semana e feriado, em caso de urgência e emergência funciona a unidade é realizado remoções em caso de necessidade.

Prazo para prestação de serviço: até 01 dia útil

d) Farmácia

Descrição: Farmácia funciona dentro da atenção primaria oferecendo a dispensação de medicamento para a população alvo

Público Alvo: Populações ribeirinhas, povos e comunidades tradicionais, saúde indígena.

Requisitos / Documentos necessários: Receita medica e de enfermagem.

Sala de procedimento: É um espaço destinado a realizações de procedimentos ambulatoriais simples, com atendimento de:

- Curativos simples
- Retirada de pontos
- Administração de medicamentos
- Nebulização
- Aferição de sinais vitais
- Teste rápido
- Pequenos procedimentos laboratoriais

Público Alvo: Populações ribeirinhas, povos e comunidades tradicionais, saúde indígena.

Requisitos / Documentos necessários: cartão SUS, sintomas de febre alguns dias.

Forma de acesso: Presencial, com demandas livres.

Endereço: Comunidade vila Copatana.

Horários: Manhã 08h às 11h40min, tarde 13h às 18h.

Atendimento: Segunda á sexta feira, exceto final de semana e feriado.

14.7. UNIDADE HOSPITALAR DE JUTAÍ – UHJ/JUTAÍ-AM



Endereço: Rua 06 de Fevereiro, S/Nº, São José.

E-mail Institucional: unidadehospitalarjutai@gmail.com

Horário de Atendimento: Segunda à Sexta, 07h às 17h; Emergências 24h.

a) Consulta Médica Emergencial

Descrição: Atendimento médico para diagnóstico, tratamento e acompanhamento de saúde geral (urgência e emergência, clínica médica, maternidade, clínica cirúrgica).

Público-alvo: Cidadãos do município de Jutaí e região.

Requisitos / Documentos necessários: Cartão SUS, documento de identidade, comprovante de residência.

Forma de acesso: Presencial (agendamento prévio ou demanda espontânea).

Prazo para prestação do serviço: até 10 dias úteis para agendamentos eletivos; imediato para urgências.

Indicadores de Qualidade:

- Percentual de atendimentos realizados dentro do prazo (meta: 90%); Clareza das informações prestadas (meta: 95% de aprovação);
- Grau de satisfação do usuário (meta: 85%); Redução de retrabalho ou reincidência de demandas (meta: 20% ao ano).

b) Internação Hospitalar

Descrição: Internação para tratamento de média complexidade, com leitos clínicos e observação.

Público-alvo: Pacientes referenciados pelo SUS com necessidade de internação.

Requisitos / Documentos necessários: Regulação via SAMU ou posto de saúde, Cartão SUS, identidade. Forma de acesso: Presencial via pronto-socorro ou regulação.

Prazo para prestação do serviço: Imediato para casos regulados; alta em até 07 dias médios.

Indicadores de Qualidade:



- Percentual de atendimentos realizados dentro do prazo (meta: 95%);
Clareza das informações prestadas (meta: 90%);
- Grau de satisfação do usuário (meta: 80%);
- Redução de retrabalho ou reincidência de demandas (meta: 15% ao ano).

c) Serviços de Saúde:

Descrição: Serviços prestados, Agendamento de consultas apenas para atendimento com o médico ginecologista obstetra, Atendimento médico 24h, seguindo o protocolo, Atendimento de enfermagem serviço ofertado 24H, de acordo com o dimensionamento, curativos, e distribuição de medicamentos essenciais.

Prazo: 03 (três) dias úteis para agendamento.

Documentação necessária: RG, CPF E CARTÃO SUS.

Canais de Acesso: atendimento presencial: Unidade Hospitalar de Jutai - UHJ; não possui telefone disponível, atendimento domiciliar para pacientes acamados (unidade de urgência e emergência, não possui atendimento básico de saúde).

d) Exames Laboratoriais e Diagnósticos:

Descrição: Coleta de exames laboratorial, serviços de imagem (raio-x, ultrassonografia, entre outros): estes serviços são ofertados mediante a clínica e o diagnóstico do paciente, a partir de solicitação médica.

Documentação necessária: RG, CPF E CARTÃO SUS.

PRAZOS E PADRÕES DE ATENDIMENTO

Resposta inicial ao usuário: a partir da classificação de risco, guiado pela da Escala de Manchester, priorizando o atendimento ao paciente crítico imediato.

Encaminhamento interno de demandas: dependendo da clínica e diagnóstico, observação até 8h, após paciente deverá ser internado. A transferência para capital do estado, segue a partir da clínica e hipótese diagnóstico sem resolução no município.



Conclusão do serviço: conforme prazo informado no item específico do serviço;

Casos urgentes: prioridade de tramitação, conforme justificativa.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Atendimento Presencial: Unidade Hospitalar de Jutaí- UHJ

E-mail Institucional: unidadehospitalarjutai@gmail.com

CANAIS DE ATENDIMENTO DO MUNICÍPIO:

Para facilitar o acesso aos serviços, o Município de JUTAÍ (AM) disponibiliza os seguintes canais de atendimento:

Atendimento Presencial: Rua Costa e Silva, nº 119-E, Centro.

Horário de funcionamento: Segunda á Sexta-Feira, 8h ás 12 / 14 ás 18h.

Portal Institucional: www.jutai.am.gov.br

E-mail Institucional: representacaomunicipiodejutai@gmail.com

COMPROMISSOS DO MUNICÍPIO:

O Município de Jutaí/AM assume os seguintes compromissos com os cidadãos:

- Garantir a qualidade e a eficiência no atendimento.
- Respeitar os prazos estabelecidos para a execução dos serviços.
- Manter os canais de atendimento atualizados e funcionais.
- Promover a transparência e o acesso à informação.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO:

Para reclamações, denúncias, sugestões ou elogios, a Ouvidoria Geral do Município de Jutaí/AM - OGMJ está à disposição:

E-mail Institucional: ouvidoria@jutai.am.gov.br.

Formulário online: www.jutai.am.gov.br.

CONSIDERAÇÕES FINAIS:



Esta Carta de Serviço tem como objetivo principal informar e orientar os cidadãos sobre os serviços oferecidos pelo Município de Jutai/AM. Estamos comprometidos em prestar serviços de qualidade, com transparência e eficiência, buscando sempre a satisfação e o bem-estar da população. Para sugestões, elogios ou reclamações, entre em contato conosco pelos canais disponíveis.

Agradecemos a sua confiança e colaboração.

Jutai/AM, 30 de abril de 2026.

Mercedes Mendes Vargas
Prefeita do Município de Jutai/AM