

# **Carta de Serviços**

## **Prefeitura Municipal de Arenópolis**

# Introdução

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

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

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

# Estrutura Organizacional

## Gabinete do Prefeito

**Prefeito:** Delmiro de Oliveira Cano

**Vice-prefeita:** Helisania Maria de Sousa

**Endereço:** Rua Gabriel Raimundo de Sousa, 555 Bairro: Centro - Arenópolis/GO

**Telefone:** (64) 3667-1166

**Email:** delmirocano@gmail.com

**Horários de atendimento:** Segunda à sexta: 07h às 11h e 13h às 17h

---

## Secretaria de Administração

**Secretário:** Adair Fonseca de Sousa

**Endereço:** Rua Gabriel Raimundo de Sousa, 555 Bairro: Centro - Arenópolis/GO

**Telefone:** (64) 3667-1166

**Email:** adairfsousa@hotmail.com

**Horários de atendimento:** Segunda à sexta: 07h às 11h e 13h às 17h

---

## Secretaria de Assistência Social

**Secretária:** Cícera Pacheco

**Endereço:** Rua Gabriel Raimundo de Sousa, 555 Bairro: Centro - Arenópolis/GO

**Telefone:** (64) 3667-1166

**Email:** acaosocialarenopolis@hotmail.com

**Horários de atendimento:** Segunda à sexta: 08h às 11h e 13h às 17h

---

## Secretaria de Educação

**Secretária:** Maria Aparecida Dantas

**Endereço:** Rua Gabriel Raimundo de Sousa, 555 Bairro: Centro - Arenópolis/GO

**Telefone:** (64) 3667-1166

**Email:** secretaria.municipal@outlook.com

**Horários de atendimento:** Segunda à sexta: 08h às 11h30 e 13h às 17h15

---

## Colégio Municipal Manoel Amâncio

**Responsável:** Xisleque Tioleiva de Oliveira Sousa **Endereço:** Praça Inácio Melo, 309 Bairro: Centro - Arenópolis/GO

**Telefone:** (64) 3667-1141

**Email:** cmmamancio@hotmail.com

**Horários de atendimento:** Segunda a sexta: 07h às 11h20 | 13h às 17h20 | 19h às 23h

## **Creche Zilda Santana de Moura (Cristo Rei)**

**Responsável:** Almira Gabriela Garcia Rodrigues **Endereço:** Rua Marcelino Domingos Monteiro , Qd. 24 Lt. 13 Bairro: Centro - Arenópolis/GO

**Telefone:** (64) 98403-8967

**Email:** crechefilantropicacristorei@gmail.com

**Horários de atendimento:** Segunda a sexta de 07h às 17h30

## **Escola Municipal Antônio Rezende Monteiro**

**Responsável:** Maria Lúcia dos Santos Moraes **Endereço:** Avenida Caiapó, S/N Bairro: Distrito de Campos Verdes - Arenópolis/GO

**Telefone:** (64) 3667-1166

**Email:** rezendemonteiro.escola@outlook.com

**Horários de atendimento:** Segunda à sexta de 07h às 11h20

## **Escola Municipal Cirandinha**

**Responsável:** Antônia Rosa de Sousa **Endereço:** Avenida Leonídio de Castro e Silva , 327 Bairro: Centro - Arenópolis/GO

**Telefone:** (64) 3667-1208

**Email:** escmuncirandinha@gmail.com

**Horários de atendimento:** Segunda a sexta de 07h às 17h

---

## **Secretaria de Finanças**

**Secretário:** Jurandir Miguel Nogueira

**Endereço:** Rua Gabriel Raimundo de Sousa, 555 Bairro: Centro - Arenópolis/GO

**Telefone:** (64) 3667-1166

**Email:** jurandir.miguel@hotmail.com

**Horários de atendimento:** Segunda à sexta: 07h às 11h e 13h às 17h

---

## **Secretaria de Representação**

**Secretário:** Delmiro Dantas

**Endereço:** Rua Gabriel Raimundo de Sousa, 555 Bairro: Centro - Arenópolis/GO

**Telefone:** (64) 3667-1166

**Horários de atendimento:** Segunda à sexta: 07h às 11h e 13h às 17h

---

## **Secretaria de Saúde**

**Secretária:** Vanusa Dantas

**Endereço:** Avenida Leonídio Castro e Silva, 599 Bairro: Centro - Arenópolis/GO

**Telefone:** (64) 3667-1166

**Email:** smsarenopolis@gmail.com

**Horários de atendimento:** Segunda à sexta: 08h às 11h e 13h às 17h

## **Centro de Enfrentamento do COVID**

**Responsável:** Juliana Gonçalves Matias **Endereço:** Avenida Valdivino Raimundo de Souza, S/N Bairro: Centro - Arenópolis/GO

**Telefone:** (64) 3667-1331

**Email:** smsarenopolis@gmail.com

**Horários de atendimento:** Segunda à sexta: 07h às 11h e 13h às 17h

## **Hospital Municipal Ariston Eugênio da Silva**

**Responsável:** Anisley Ribeiro Soares **Endereço:** Avenida Valdivino Raimundo de Souza, S/N Bairro: Centro - Arenópolis/GO

**Telefone:** (64) 3667-1331

**Email:** anisleyribeiro@gmail.com

**Horários de atendimento:** 24 horas

## **Laboratório Municipal**

**Responsável:** Kátia Malveira Barbosa **Endereço:** Avenida Valdivino Raimundo de Souza, S/N Bairro: Centro - Arenópolis/GO

**Telefone:** (64) 3667-1331

**Email:** smsarenopolis@gmail.com

**Horários de atendimento:** Segunda à sexta: 07h às 11h e 13h às 17h

## **UBS Maria Divina Monteiro**

**Responsável:** Juliana Matias Gonçalves **Endereço:** Avenida JK, S/N Bairro: Centro - Arenópolis/GO

**Telefone:** (64) 3667-1416

**Email:** julian\_mg\_15@hotmail.com

**Horários de atendimento:** Segunda à sexta: 07h às 11h e 13h às 17h

## **UBS Rosalina Luíza da Silva**

**Responsável:** Graziany Leite **Endereço:** Rua Albino Borges, S/N Bairro: Centro - Arenópolis/GO

**Telefone:** (64) 3667-1201

**Email:** smsarenopolis@gmail.com

**Horários de atendimento:** Segunda à sexta: 07h às 11h e 13h às 17h

## **Vigilância Sanitária**

**Responsável:** Maria Dalva Silva e Sousa **Endereço:** Avenida Leonídio Castro e Silva, 599 Bairro: Centro - Arenópolis/GO

**Telefone:** (64) 3667-1341

**Email:** smsarenopolis@gmail.com

**Horários de atendimento:** Segunda à sexta: 08h às 11h e 13h às 17h

---

## **Conselho Tutelar**

**Coordenador:** Maria

**Endereço:** R. Albino Borges, 496-610 Bairro: Centro - Arenópolis/GO

**Telefone:** (64) 3667-1330

**Email:** cons.tutelar.arenopolis@hotmail.com

**Horários de atendimento:** Segunda à Sexta: 08h às 17h



# Serviços

## Abrir Protocolos

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

Abrir protocolo

### **Prioridade de atendimento**

Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos - prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. (Lei Federal 10.048/2000; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)

### **Previsão de tempo de espera para atendimento**

Imediato

### **Principais etapas para obtenção do serviço**

A abertura de protocolo pode ser feita na Prefeitura de Arenópolis na Rua Gabriel Raimundo de Sousa, 555, Centro  
CEP: 76235-000

de **Segunda à Sexta:** 07h às 11h e das 13h às 17h

### **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço**

De acordo com a demanda

### **Cobrança de taxas**

Não há cobrança de taxas para este serviço.

### **Formas de prestação do serviço**

Presencialmente

---

## Alistamento Militar

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

RG, CPF, Certidão de nascimento (estado civil: solteiro) Certidão de casamento (estado civil: casado, divorciado, separado judicialmente, viúvo) Comprovante de residência, Foto 3x4.

### **Prioridade de atendimento**

Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos - prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. (Lei Federal 10.048/2000; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)

### **Previsão de tempo de espera para atendimento**

Imediato

### **Principais etapas para obtenção do serviço**

Para quem completar 18 anos no ano corrente:

1. Para alistar entre no site: [www.alistamento.eb.mil.br](http://www.alistamento.eb.mil.br), ou comparecer no Setor da Junta de Serviço Militar.

2. Após o alistamento online, comparecer ao Setor da Junta de Serviço Militar para requerer o certificado de dispensa e incorporação.

Segue o item 3.

Para quem já completou 19 anos:

3. Protocolo no Setor da Junta de Serviço Militar, Cadastro e conferência.

4. Após conferência, análise e verificação da documentação do requerente.

5. Lançamento dos documentos do cidadão no sistema para emissão da 1ª via ou 2ª via do Certificado Reservista.

6. Depois de todos os processos, será transmitido para órgão do Exército. Após o procedimento efetuado será liberado o Certificado de Dispensa e Incorporação.

### **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço**

10 (dez) dias úteis, contados do Protocolo da entrega dos documentos.

### **Cobrança de taxas**

Não há cobrança de taxas para este serviço.

### **Formas de prestação do serviço**

Presencial

---

## **Assistência Farmacêutica**

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

Assistência farmacêutica integral, armazenamento, distribuição e dispensação de medicamentos á população referida. Norteadas pelos componentes básicos (CBAF), componente estratégico e componente especializado da assistência farmacêutica.

### **Prioridade de atendimento**

Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos - prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos.

### **Previsão de tempo de espera para atendimento**

Imediato

### **Principais etapas para obtenção do serviço**

1. Participação e controle dos pacientes HIPERDIA através das ESFs, com posterior dispensação. 2. Aquisição dos medicamentos do Componente estratégico da assistência farmacêutica, seguindo protocolos clínicos previamente estabelecidos pela SES (superintendência estadual de saúde) 3. Aquisição dos medicamentos do CBAF (componente básico da assistência farmacêutica) 4. Aquisição e montagem de processos referentes ao CEAF (COMPONENTE ESPECIALIZADO DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA) observando primeiramente o CID, (código internacional de doenças) e posteriormente a participação do paciente e do clínico ESPECIALISTA na montagem dos mesmos.

### **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço**

Imediato

### **Cobrança de taxas**

Não há cobrança de taxas para este serviço.

### **Formas de prestação do serviço**

Presencial

---

## Atenção Primária a Saúde - APS

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

**Setor responsável:** UBS Maria Divina Monteiro

**Canais de Acesso:** Presencial

### Endereço:

Avenida JK, S/N

Bairro: Centro

Arenópolis/GO

**Telefone:** (64)3667-1416

**Email:** julian\_mg\_15@hotmail.com

**Horário de Funcionamento:** Segunda à sexta: 07h às 11h e 13h às 17h

Unidade Básica de Saúde

### Prioridade de atendimento

O acesso dos usuários na UBS ocorre conforme agendamentos prévios pelo ACS ou na recepção da Unidade pelo usuário. A demanda espontânea passa pelo acolhimento com a enfermeira, que avalia a necessidade do paciente, incluindo para o atendimento médico de acordo com as possibilidades do serviço. Quando não é possível realizar o atendimento na ESF, é feito encaminhamento por escrito para o Centro de Especialidades ou através do setor de regulação, onde o paciente é encaminhado para outro município onde tem a especialidade.

### Previsão de tempo de espera para atendimento

Ordem de chegada, classificação de risco.

### Principais etapas para obtenção do serviço

Os usuários são atendidos na UBS a partir do agendamento pelo ACS ou na recepção da Unidade de referência. A demanda espontânea é acolhida pelo enfermeiro que direciona o paciente ao atendimento na Unidade. As agendas são programadas mensalmente para atendimento das gestantes e puericulturas.

Os pacientes do Hiperdia são avaliados nos dias dos grupos operativos e/ou conforme agendamento prévio. Os atendimentos compartilhados e projeto terapêutico singular são feitos juntamente com os profissionais do NASF, que apoiam as equipes no matriciamento e na participação dos grupos operativos e demais ações do serviço. As visitas domiciliares são realizadas semanalmente pelos médicos e enfermeiros da ESF, conforme agendamento prévio dos ACS e atendendo às demandas do serviço. Os profissionais do NASF realizam as visitas domiciliares conforme as demandas dos pacientes. As ESFs e NASF desenvolvem frequentemente ações intersetoriais, envolvendo os demais profissionais do município.

### Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Imediato

### Cobrança de taxas

Não há cobrança de taxas para este serviço.

### Formas de prestação do serviço

1. Documento de identidade;
  2. Cartão SUS.
-

# Atendimento Médico

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

**Setor responsável:** Hospital Municipal Ariston Eugênio da Silva

**Canais de Acesso:** Presencial

**Endereço:**

Avenida Valdivino Raimundo de Souza, S/N

Bairro: Centro

Arenópolis/GO

**Telefone:** (64)3667-1331

**Email:** anisleyribeiro@gmail.com

**Horário de Funcionamento:** 24 horas

Atendimento no Hospital Municipal

**Prioridade de atendimento**

Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos - prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. (Lei Federal 10.048/2000; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)

**Previsão de tempo de espera para atendimento**

Ordem de chegada

**Principais etapas para obtenção do serviço**

Ordem de chegada

**Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço**

Imediato

**Cobrança de taxas**

Não há cobrança de taxas para este serviço.

**Formas de prestação do serviço**

Presencial

---

## Bolsa Família

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

O Bolsa Família é um programa que contribui para o combate à pobreza e à desigualdade no Brasil.

Ele foi criado em outubro de 2003 e possui três eixos principais:

Complemento da renda — todos os meses, as famílias atendidas pelo Programa recebem um benefício em dinheiro, que é transferido diretamente pelo governo federal. Esse eixo garante o alívio mais imediato da pobreza.

Acesso a direitos — as famílias devem cumprir alguns compromissos (condicionalidades), que têm como objetivo reforçar o acesso à educação, à saúde e à assistência social. Esse eixo oferece condições para as futuras gerações quebrarem o ciclo da pobreza, graças a melhores oportunidades de inclusão social.

Importante — as condicionalidades não têm uma lógica de punição; e, sim, de garantia de que direitos sociais básicos cheguem à população em situação de pobreza e extrema pobreza. Por isso, o poder público, em todos os níveis, também tem um compromisso: assegurar a oferta de tais serviços.

Articulação com outras ações — o Bolsa Família tem capacidade de integrar e articular várias políticas sociais a fim de estimular o desenvolvimento das famílias, contribuindo para elas superarem a situação de vulnerabilidade e de pobreza.

A gestão do Bolsa Família é descentralizada, ou seja, tanto a União, quanto os estados, o Distrito Federal e os municípios têm atribuições em sua execução. Em nível federal, o Ministério do Desenvolvimento Social (MDS) é o responsável pelo Programa, e a Caixa Econômica Federal é o agente que executa os pagamentos.

O Programa Bolsa Família está previsto em lei — Lei Federal nº 10.836, de 9 de janeiro de 2004 — e é regulamentado pelo Decreto nº 5.209, de 17 de setembro de 2004, e outras normas.

#### **Prioridade de atendimento**

Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos - prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. (Lei Federal 10.048/2000; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)

#### **Previsão de tempo de espera para atendimento**

imediatos

#### **Principais etapas para obtenção do serviço**

presencial

#### **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço**

Imediato

#### **Cobrança de taxas**

Não há cobrança de taxas para este serviço.

#### **Formas de prestação do serviço**

Presencialmente no CRAS no endereço

- Rua Jerônimo Alves De Campos, 643 - Centro - Arenópolis - GO - CEP: 76235-000

---

## **Conselho Tutelar**

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

O Conselho Tutelar é um órgão permanente que uma vez criado não pode mais ser extinto. O órgão não recebe interferência externa, pois é um órgão totalmente autônomo. O Conselho Tutela não faz parte do poder judiciário, pois não julga, não pode aplicar medidas e penas judiciais mediante as ocorrências. Para resumir de forma mais simples o Conselho Tutelar é um órgão de proteção e garantia dos direitos da criança e do adolescente, que é encarregado pela sociedade de cuidar dos menores fazendo com que os direitos dos mesmos façam se cumprir.

#### **Prioridade de atendimento**

Crianças e Adolescentes

#### **Previsão de tempo de espera para atendimento**

Imediato

#### **Principais etapas para obtenção do serviço**

1. Procurar o CRAS / Busca Ativa
2. Realizar o Cadastramento / Acolhimento
3. Atendimento realizado por Assistente Social e Psicólogo

4. Apresentação do planejamento à família e se concordarem iniciar os atendimentos

**Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço**

Imediato

**Cobrança de taxas**

Não há cobrança de taxas para este serviço.

**Formas de prestação do serviço**

Presencial / Anônimo / Busca Ativa

---

## Consulta de Certidão Negativa de Débitos

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

**Acesso ao Serviço:** <http://gestaopublica.arenopolis.bsit-br.com.br/portal/person/search-debit.jsf>

Consulta / Autenticação de Certidão Negativa de Débitos

**Prioridade de atendimento**

Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos - prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. (Lei Federal 10.048/2000; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)

**Previsão de tempo de espera para atendimento**

imediatamente

**Principais etapas para obtenção do serviço**

Presencialmente e on line

**Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço**

Imediato

**Cobrança de taxas**

Não há cobrança de taxas para este serviço.

**Formas de prestação do serviço**

Para consultar ou autenticar Certidão Negativa de Débitos (CND) de ISS (Importo Sobre Serviços) o cidadão poderá solicitar de duas formas:

1) Pessoalmente na sede da Prefeitura de Arenópolis.

Rua Gabriel Raimundo de Sousa, 555, Centro

CEP: 76235-000

---

## Consulta de Contra-cheque

**Público do Serviço:** Serviços ao Servidor Público

**Acesso ao Serviço:** <http://gestaopublica.arenopolis.bsit-br.com.br/portal/employee-login.jsf>

Consulta de Contra-cheque

**Prioridade de atendimento**

Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos - prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e

obesos. (Lei Federal 10.048/2000; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)

**Previsão de tempo de espera para atendimento**

Imediato

**Principais etapas para obtenção do serviço**

Presencialmente na Secretaria de finanças ou on line no link do Portal da Prefeitura de Arenópolis

**Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço**

imediatamente

**Cobrança de taxas**

Não há cobrança de taxas para este serviço.

**Formas de prestação do serviço**

Presencial ou on line

---

## Consulta de Protocolos

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

**Acesso ao Serviço:** <https://arenopolis.go.gov.br/contato/bcid/23/?fale-conosco.html>

Consulta de protocolos

**Prioridade de atendimento**

Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos - prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. (Lei Federal 10.048/2000; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)

**Previsão de tempo de espera para atendimento**

Imediato

**Principais etapas para obtenção do serviço**

Se dirigir ao setor de protocolos na sede da Prefeitura de Arenópolis ou on line no portal da Prefeitura de Arenópolis

**Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço**

imediatamente

**Cobrança de taxas**

Não há cobrança de taxas para este serviço.

**Formas de prestação do serviço**

on line e presencial

---

## Consulta Licitações

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

**Acesso ao Serviço:** <https://arenopolis.go.gov.br/licitacao>

Consulta Licitações

**Prioridade de atendimento**

Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos - prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. (Lei Federal 10.048/2000; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)

**Previsão de tempo de espera para atendimento**

imediatos

**Principais etapas para obtenção do serviço**

Acesso pelo link no portal da Prefeitura de Arenópolis ou se dirigir ao departamento de licitações na sede da Prefeitura de Arenópolis.

**Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço**

imediatos

**Cobrança de taxas**

Não há cobrança de taxas para este serviço.

**Formas de prestação do serviço**

on line e presencial

---

## **Declaração de Matrícula**

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

Documento emitido em formulário próprio comprobatório da efetivação da matrícula

**Prioridade de atendimento**

Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos - prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. (Lei Federal 10.048/2000; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)

**Previsão de tempo de espera para atendimento**

Ordem de chegada. Ou Vulnerabilidade

**Principais etapas para obtenção do serviço**

O processo se inicia na própria escola, onde é conferida a documentação do aluno, juntamente com o arquivo da escola. Se todos os documentos e conferência estiverem em conformidade é emitido em formulário próprio

**Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço**

Entrega imediata com atendimento conforme a demanda no momento

**Cobrança de taxas**

Não há cobrança de taxas para este serviço.

**Formas de prestação do serviço**

Nas Escolas da Rede Municipal de Ensino

---

# Declaração de Transferência

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

A Declaração de transferência comprova a série que o aluno se encontra permitindo a matrícula em outro estabelecimento.

## **Prioridade de atendimento**

Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos - prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. (Lei Federal 10.048/2000; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)

## **Previsão de tempo de espera para atendimento**

Atendimento presencial para realizar a solicitação através do responsável do aluno.

## **Principais etapas para obtenção do serviço**

Não é exigido documento para solicitação. Responsável legal do aluno.

O processo se inicia na própria escola, onde é conferida a documentação do aluno, juntamente com o arquivo da escola. Se todos os documentos e conferência estiverem em conformidade é emitido a declaração em formulário próprio.

## **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço**

Entrega em 48h, ou conforme com atendimento conforme a demanda no momento

## **Cobrança de taxas**

Não há cobrança de taxas para este serviço.

## **Formas de prestação do serviço**

Nas Escolas da Rede Municipal de Ensino

---

# Emissão de Certidão de Débitos

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

## **Acesso ao Serviço:**

<http://gestaopublica.arenopolis.bsit-br.com.br/portal/company/search-certificate-debit.jsf>

Emissão de Certidão Negativa de Débitos (CND) de ISS (Importo Sobre Serviços)

## **Prioridade de atendimento**

Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos - prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. (Lei Federal 10.048/2000; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)

## **Previsão de tempo de espera para atendimento**

imediatamente

## **Principais etapas para obtenção do serviço**

Acessar on line através do link no portal da Prefeitura de Arenópolis ou se dirigir a sede da Prefeitura Municipal de Arenópolis.

## **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço**

imediatamente

## **Cobrança de taxas**

Não há cobrança de taxas para este serviço.

### **Formas de prestação do serviço**

presencial e on line

---

## **Emissão de Guias de Impostos**

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

Emissão de Guias de ISS (Imposto Sobre Serviços)

### **Prioridade de atendimento**

Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos - prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. (Lei Federal 10.048/2000; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)

### **Previsão de tempo de espera para atendimento**

imediatamente

### **Principais etapas para obtenção do serviço**

Se dirigir a sede da Prefeitura Municipal de Arenópolis no setor de tesouraria.

### **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço**

imediatamente

### **Cobrança de taxas**

Não há cobrança de taxas para este serviço.

### **Formas de prestação do serviço**

presencial

---

## **Exames Laboratoriais**

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

**Setor responsável:** Laboratório Municipal

**Canais de Acesso:** Presencial

### **Endereço:**

Avenida Valdivino Raimundo de Souza, S/N

Bairro: Centro

Arenópolis/GO

**Telefone:** (64)3667-1331

**Email:** smsarenopolis@gmail.com

**Horário de Funcionamento:** Segunda à sexta: 07h às 11h e 13h às 17h

Realizam-se estudos do material biológico retirado do paciente do qual se quer diagnosticar alguma doença. Cada um dos exames pedidos tem sua função e por isso o material biológico é tão importante: ele dá informações precisas de setores que estão sob suspeita de ser a causa do problema de saúde.

### **Prioridade de atendimento**

Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos -

prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. (Lei Federal 10.048/2000; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)

### **Previsão de tempo de espera para atendimento**

Ordem de chegada. Mediante distribuição de senhas normal e preferencial

### **Principais etapas para obtenção do serviço**

AGENDAMENTO DOS EXAMES: comparecer a recepção do laboratório com pedido médico autorizado (na secretaria da saúde) e documentos de identidade com foto (carteira de identidade ou carteira de trabalho), Cartão do SUS. Se menor de idade cartão do SUS e certidão de nascimento.

REALIZAR EXAMES (COLETE DE MATERIAL): Na data agendada comparecer ao laboratório com pedido médico e protocolo contendo instruções de jejum e exames que serão realizados e documentos de identidade (jejum solicitado, urina e fezes)

RESULTADOS DOS EXAMES REALIZADOS: na data prevista para entrega comparecer ao laboratório munido de protocolo de entrega para retirar resultados

### **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço**

EXAMES DE ROTINA: média 15 dias após agendamento/resultados 7 dias úteis após coleta EXAMES

DE URGÊNCIA (com carimbo de solicitação do médico): no dia posterior à solicitação médica/resultados dia seguinte à coleta do material PACIENTE EM OBSERVAÇÃO UNIDADE: no mesmo dia.

### **Cobrança de taxas**

Não há cobrança de taxas para este serviço.

### **Formas de prestação do serviço**

1. Documento de identidade e cartão SUS do paciente
  2. Pedido médico;
- 

## **Histórico Escolar**

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

O Histórico é solicitado as Unidades Escolares, quando o aluno é concluinte, transferido ou desistente. O histórico escolar é documento indispensável para regularizar e comprovar a vida escolar do aluno.

### **Prioridade de atendimento**

Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos - prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. (Lei Federal 10.048/2000; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)

### **Previsão de tempo de espera para atendimento**

Atendimento presencial para realizar a solicitação através do responsável ou do próprio aluno se for maior de idade.

### **Principais etapas para obtenção do serviço**

Não é exigido documento para solicitação. Responsável legal do aluno.

O processo se inicia na própria escola, onde é conferida a documentação do aluno, juntamente com o arquivo da escola. Se todos os documentos e conferência estiverem em conformidade é emitido o documento em formulário próprio.

### **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço**

De acordo com a demanda

## **Cobrança de taxas**

Não há cobrança de taxas para este serviço.

## **Formas de prestação do serviço**

Nas Escolas da Rede Municipal de Ensino

---

# **Imunização**

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

**Setor responsável:** UBS Maria Divina Monteiro

**Canais de Acesso:** Presencial

### **Endereço:**

Avenida JK, S/N

Bairro: Centro

Arenópolis/GO

**Telefone:** (64)3667-1416

**Email:** julian\_mg\_15@hotmail.com

**Horário de Funcionamento:** Segunda à sexta: 07h às 11h e 13h às 17h

A imunização é realizada de forma centralizada no Centro de Especialidades, em sala exclusiva para a vacina, atendendo a toda a população urbana e rural.

### **Prioridade de atendimento**

Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos - prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. (Lei Federal 10.048/2000; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)

### **Previsão de tempo de espera para atendimento**

Imediato

### **Principais etapas para obtenção do serviço**

Antes da administração do imunobiológico, os seguintes procedimentos devem ser adotados:

- Se o usuário está comparecendo à sala de vacinação pela primeira vez, abra os documentos padronizados do registro pessoal de vacinação (cartão ou caderneta de vacinação) e cadastre o usuário no SI-PNI;
- No caso de retorno, avalie o histórico de vacinação do usuário no sistema e cartão de vacina, identificando quais vacinas devem ser administradas;
- Obtenha informações sobre o estado de saúde do usuário, avaliando as indicações e as possíveis contra-indicações à administração dos imunobiológicos, evitando as falsas contra-indicações;
- Questione o usuário sobre o uso de medicações, dose e tempo de tratamento. Em caso de dúvida, solicite avaliação médica antes da vacinação;
- Na administração das vacinas Triviral, Febre Amarela e HPV, questione sobre a possibilidade de gravidez e explique sobre a contra-indicação das vacinas neste caso, orientando também sobre a necessidade de evitar a gestação um mês após a vacinação;
- Oriente o usuário sobre a importância da vacinação e da conclusão do esquema básico de acordo com o grupo-alvo ao qual o usuário pertence e conforme o calendário de vacinação vigente;
- Faça o registro do imunobiológico a ser administrado no espaço reservado nos respectivos documentos destinados à coleta de informações de doses aplicadas;
- Na caderneta de vacinação, date e anote no espaço indicado: a dose, o número do lote completo, a unidade de saúde onde a vacina foi administrada e o nome legível do vacinador;
- O aprazamento deve ser calculado ou obtido no SI-PNI e a data deve ser registrada com lápis na

caderneta de saúde/cartão de vacinação do indivíduo;

- Faça o registro da dose administrada no boletim diário específico, conforme padronização;
- Reforce a orientação, informando o usuário sobre a importância da vacinação, os próximos retornos e os procedimentos na possível ocorrência de eventos adversos.

### **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço**

Ordem de chegada, priorizando os atendimentos preferenciais com base na legislação vigente.

### **Cobrança de taxas**

Não há cobrança de taxas para este serviço.

### **Formas de prestação do serviço**

1. Documento de identidade;
  2. Cartão SUS;
  3. Cartão de vacina;
- 

## **Matrículas Escolares**

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

Fazer matrícula nas escolas e creches do município.

### **Prioridade de atendimento**

Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos - prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos.

(Lei Federal 10.048/2000; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)

### **Previsão de tempo de espera para atendimento**

Ordem de chegada. Ou Vulnerabilidade

### **Principais etapas para obtenção do serviço**

Os pais ou responsáveis procuram a secretaria da creche ou escola, e preenche uma ficha de espera.

### **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço**

O cadastramento ocorre durante todo ano letivo.

### **Cobrança de taxas**

Não há cobrança de taxas para este serviço.

### **Formas de prestação do serviço**

Presencial

---

## **Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculo**

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

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.

Público Atendido

Podem participar crianças, jovens e adultos; pessoas com deficiência; pessoas que sofreram violência, vítimas de trabalho infantil, jovens e crianças fora da escola, jovens que cumprem medidas socioeducativas, idosos sem amparo da família e da comunidade ou sem acesso a serviços sociais, além de outras pessoas inseridas no Cadastro Único.

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.

Ações/Atividades

Os usuários do SCFV são organizados em grupos, a partir de faixas etárias ou intergeracionais:

Crianças até 6 anos

Crianças e adolescentes de 6 a 15 anos

Adolescentes de 15 a 17 anos

Jovens de 18 a 29 anos

Adultos de 30 a 59 anos

Pessoas Idosas

**Prioridade de atendimento**

Pessoas portadoras de deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo terão atendimento prioritário.

**Previsão de tempo de espera para atendimento**

20 minutos.

**Principais etapas para obtenção do serviço**

Entre em contato com o Centro de Referência da Assistência Social (CRAS)

**Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço**

Indeterminado

**Cobrança de taxas**

Não há cobrança de taxas para este serviço.

**Formas de prestação do serviço**

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.

---

## Setor de Epidemiologia

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

Serviço de visitas em todos os imóveis da área urbana e rural, seguindo normatização do PNCD do Ministério da Saúde; Colocação de armadilhas OVITRAMPAS em locais estratégicos pela cidade com o intuito de monitoramentos das áreas mais endêmicas; Visitas domiciliares nas Zonas rurais para o controle da doença de chagas nos Postos de Informação de Triatomíneos; Avaliação de chagas nas

áreas estratificadas no ano; Visitas em pontos estratégicos como borracharias, cemitérios e imóveis mais propícios para a proliferação da dengue; Vacinação antirrábica canina em zona urbana e rural; Levantamento dos casos de leishmaniose visceral em cães suspeitos nas áreas previamente estratificadas de acordo com o PNCLV; Borrifação controle do Aedes aegypti; visitas domiciliares de orientação e manejo ambiental; Visitas de trabalho educativo em escolas e instituições.

#### **Prioridade de atendimento**

Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos - prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos.

#### **Previsão de tempo de espera para atendimento**

Demanda espontânea por ordem de prioridade que cada caso necessita.

#### **Principais etapas para obtenção do serviço**

Visitas diárias, quinzenais, mensais e atendimentos de demanda espontânea, segundo as normatizações vigentes no PNCD,PCDCH, PCFAD, PCDCHAV, PNCLVC.

#### **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço**

Durante o ano em vigência, e respeitando os prazos preconizados pelo Ministério da Saúde.

#### **Cobrança de taxas**

Não há cobrança de taxas para este serviço.

#### **Formas de prestação do serviço**

Segundo as normas e diretrizes das Secretarias Federal, Estadual e Municipal.

---

## **Transporte Escolar**

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

O Transporte Escolar - Rural e Urbano é um serviço de atendimento aos alunos matriculados na Rede Pública Municipal e Estadual com idade de 4 a 17 anos de idade que estão frequentando do 1º período da Educação Infantil até o 3º ano do Ensino Médio.

#### **Prioridade de atendimento**

Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos - prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. (Lei Federal 10.048/2000; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)

#### **Previsão de tempo de espera para atendimento**

De acordo com a demanda

#### **Principais etapas para obtenção do serviço**

Não é exigido documento para solicitação. Responsável legal do aluno.

Em geral, para obter o direito ao Transporte Público e Rural Isento a pessoa ou responsável deverá procurar pessoalmente a Secretaria Municipal de Educação, o Departamento de Transportes ou a própria escola para solicitar o Transporte Escolar.

#### **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço**

Imediato

#### **Cobrança de taxas**

Não há cobrança de taxas para este serviço.

## **Formas de prestação do serviço**

SEMED, Departamento de Transportes e Escolas da Rede Municipal de Ensino.

---

# **Vigilância Sanitária - Alvará Sanitário**

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

**Setor responsável:** Vigilância Sanitária

**Canais de Acesso:** Presencial

### **Endereço:**

Avenida Leonídio Castro e Silva, 599

Bairro: Centro

Arenópolis/GO

**Telefone:** (64)3667-1341

**Email:** smsarenopolis@gmail.com

**Horário de Funcionamento:** Segunda à sexta: 08h às 11h e 13h às 17h

Entende-se, por vigilância sanitária, um conjunto de ações capaz de eliminar, diminuir ou prevenir riscos à saúde e de intervir nos problemas sanitários decorrentes do meio ambiente, da produção e circulação de bens e da prestação de serviços de interesse da saúde, abrangendo: o controle de bens de consumo que, direta ou indiretamente, se relacionem com a saúde, compreendidas todas as etapas e processos, da produção ao consumo; e o controle da prestação de serviços que se relacionam direta ou indiretamente com a saúde.

### **Prioridade de atendimento**

Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos - prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. (Lei Federal 10.048/2000; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)

### **Previsão de tempo de espera para atendimento**

Imediato

### **Principais etapas para obtenção do serviço**

1. Na inspeção sanitária são avaliadas as condições e documentos do estabelecimento;
2. Realizado relatório da inspeção sanitária, nele consta irregularidades encontradas e seus respectivos prazos para a devida correção.
3. Realiza-se a reinspeção para avaliação das correções apontadas no relatório de inspeção sanitária. Feita a correção das irregularidades é emitido o alvará sanitário com vigência de 1 ano.

### **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço**

Inspeções sanitárias: segue a programação de inspeções anuais ou conforme a necessidade do local a ser inspecionado pelo órgão fiscalizador. Denúncias: são atendidas conforme são apresentadas queixas a VISA municipal.

### **Cobrança de taxas**

Não há cobrança de taxas para este serviço.

### **Formas de prestação do serviço**

No momento da inspeção é avaliado a documentação específica, condição de limpeza e infraestrutura que devem preencher aos critérios exigidos pela vigilância sanitária, conforme a categoria de atividade desenvolvida pelo local.