



# CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO



PREFEITURA MUNICIPAL DE  
**VERA MENDES**  
União, Trabalho e Transparência

## APRESENTAÇÃO

A presente Carta de Serviços ao Usuário do Município de Vera Mendes, Estado do Piauí, constitui instrumento oficial de transparência ativa da Administração Pública Municipal, elaborada em conformidade com a Lei nº 13.460/2017, com a finalidade de assegurar ao cidadão o pleno conhecimento acerca dos serviços públicos disponibilizados, bem como das condições de acesso, requisitos, prazos, fluxos procedimentais e canais de atendimento.

O documento consolida, de forma sistematizada, clara e acessível, os serviços ofertados pelos diversos órgãos que integram a estrutura administrativa municipal, organizada nos termos da Lei Municipal nº 352/2026, que dispõe sobre a reestruturação administrativa do Poder Executivo e estabelece a distribuição de competências entre os órgãos de direção, assessoramento, controle e execução das políticas públicas.

Nesse contexto, a Carta de Serviços permite ao cidadão compreender, previamente, os meios necessários para acessar os serviços públicos, identificar as unidades responsáveis, conhecer os procedimentos administrativos envolvidos e compreender a finalidade institucional de cada área da gestão municipal, promovendo maior transparência, eficiência e segurança jurídica na relação entre o Poder Público e a sociedade.

Além de seu caráter informativo, a Carta de Serviços se apresenta como instrumento de gestão e governança pública, contribuindo para o aprimoramento contínuo das políticas públicas por meio da padronização de procedimentos, organização dos fluxos administrativos e fortalecimento dos mecanismos de controle social e participação cidadã.

O Município de Vera Mendes, por meio de sua Administração Pública Direta, presta serviços à população em sua sede administrativa localizada na Rua São Sebastião, nº 780, Centro, com funcionamento em dias úteis, em horário administrativo, disponibilizando atendimento presencial e canais eletrônicos institucionais, garantindo acessibilidade, eficiência e ampliação dos meios de comunicação com a sociedade.

Dessa forma, a presente Carta reafirma o compromisso da Administração Municipal com a transparência, a qualidade dos serviços públicos e o respeito aos direitos do cidadão.

## DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

A presente seção tem por finalidade apresentar, de forma organizada, clara e acessível, o conjunto de serviços públicos disponibilizados pela Administração Pública do Município de Vera Mendes, estruturados conforme a organização administrativa definida na Lei Municipal nº 352/2026.

Os serviços encontram-se distribuídos por órgãos e unidades administrativas, permitindo ao cidadão identificar com precisão a responsabilidade institucional de cada setor, bem como compreender as formas de acesso, os requisitos necessários, os fluxos de atendimento e os canais disponíveis para solicitação e acompanhamento das demandas.

Cada serviço está descrito de modo a fornecer informações essenciais para sua utilização, incluindo sua finalidade, público-alvo, etapas de execução, prazos estimados e meios de contato com a Administração, garantindo maior transparência, previsibilidade e eficiência na prestação dos serviços públicos.

A sistematização ora apresentada busca facilitar o acesso do cidadão às políticas públicas municipais, fortalecer a relação entre a Administração e a sociedade e promover a melhoria contínua dos serviços ofertados, em consonância com os princípios da legalidade, eficiência, publicidade e atendimento ao interesse público.

### GABINETE DO PREFEITO

O Gabinete do Prefeito é responsável pela coordenação política e administrativa do Município, exercendo funções de articulação institucional, supervisão das ações governamentais e integração entre os órgãos da Administração.

No âmbito do atendimento ao público, destacam-se os serviços desenvolvidos pela Ouvidoria Geral do Município, que atua como canal oficial de comunicação entre o cidadão e o Poder Público, recebendo manifestações diversas e promovendo o encaminhamento e acompanhamento das demandas junto às unidades competentes.

SERVIÇO: OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO	
ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Descrição do Serviço</b>	A Ouvidoria Geral do Município constitui canal institucional de comunicação direta entre o cidadão e a Administração Pública Municipal, destinado ao recebimento, registro, análise e encaminhamento de manifestações relativas aos serviços públicos, incluindo reclamações, denúncias, dúvidas, sugestões e elogios. O serviço tem como finalidade promover a participação social, contribuir para o aprimoramento da gestão pública e assegurar a transparência e a eficiência na prestação dos serviços.
<b>Requisitos,</b>	O serviço é acessível a todos os cidadãos usuários dos serviços públicos municipais, não

ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Documentos e Informações Necessárias</b>	sendo exigida documentação específica para a apresentação de manifestações, salvo quando necessário para melhor identificação ou instrução da demanda.
<b>Principais Etapas do Serviço</b>	O atendimento inicia-se com o registro da manifestação pelo cidadão, podendo ser realizado por meio eletrônico, telefônico ou presencial. Após o recebimento, a demanda é analisada e encaminhada ao setor competente para apuração e providências. Em seguida, é realizado o acompanhamento interno até a conclusão do atendimento, sendo a resposta formal posteriormente encaminhada ao cidadão por meio do canal informado.
<b>Canais de Comunicação</b>	E-mail: <a href="mailto:ouvidoriaveramendes@gmail.com">ouvidoriaveramendes@gmail.com</a> Endereço presencial: Rua São Sebastião, nº 780, Centro, Vera Mendes – PI. Telefone:(89)994061821 Horário de atendimento: 08:00 às 13:30
<b>Prazo para Prestação do Serviço</b>	O prazo máximo para resposta às manifestações é de 30 (trinta) dias, contados a partir do registro da demanda, podendo ser prorrogado mediante justificativa, nos termos da legislação aplicável.

A Assessoria de Comunicação realiza a divulgação dos atos administrativos, campanhas institucionais e informações de interesse público, garantindo transparência e acesso à informação.

#### **Canais de atendimento Gerais:**

(89)99459-4752

[nathansgomes2016@hotmail.com](mailto:nathansgomes2016@hotmail.com)

Rua São Sebastião, nº 780, Centro, Vera Mendes – PI

Horário de atendimento: 08:00 às 13:30

### **CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

A Controladoria Geral do Município atua como órgão central do sistema de controle interno, sendo responsável por assegurar a correta aplicação dos recursos públicos e a conformidade dos atos administrativos.

Desenvolve atividades de auditoria, fiscalização, análise de processos, acompanhamento da execução orçamentária e avaliação de resultados das políticas públicas. Atua também na prevenção e apuração de irregularidades, promovendo maior eficiência e transparência na gestão.

O cidadão pode acionar a Controladoria para apresentar denúncias, solicitar informações ou acompanhar questões relacionadas à regularidade administrativa.

**Canais institucionais:**

(89) 99428-6031

controladoria.veramendes@gmail.com

Rua São Sebastião, nº 780, Centro, Vera Mendes – PI

**SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS**

A Secretaria Municipal de Finanças é responsável pela gestão fiscal e financeira do Município, abrangendo arrecadação tributária, contabilidade pública, execução orçamentária e controle financeiro.

Os serviços disponibilizados incluem atendimento ao contribuinte para emissão de tributos, regularização fiscal, orientação sobre obrigações tributárias, bem como fiscalização do cumprimento das normas fiscais.

A Secretaria também realiza pagamentos, controle de receitas e despesas, elaboração de relatórios contábeis e prestação de contas aos órgãos de controle.

**Canais de atendimento:**

(89) 99426-0909

leomar2016@hotmail.com

Rua São Sebastião, nº 780, Centro, Vera Mendes – PI

Horário de atendimento: 08:00 às 13:30

**SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO**

Responsável pela organização administrativa do Município, esta Secretaria executa atividades relacionadas à gestão de pessoal, planejamento governamental, compras públicas, controle patrimonial e tramitação de processos administrativos.

O setor de protocolo atua como porta de entrada das demandas administrativas, formalizando solicitações e garantindo sua tramitação adequada.

**PROTOCOLO GERAL DE DOCUMENTOS**

ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Descrição do Serviço</b>	O Setor de Protocolo é responsável pelo recebimento, registro e formalização de requerimentos, solicitações e documentos apresentados pelos cidadãos à Administração Pública Municipal. Atua como porta de entrada das demandas administrativas, garantindo a autuação, o controle e a tramitação dos processos aos setores competentes, assegurando transparência, rastreabilidade e organização dos atos administrativos.
<b>Requisitos,</b>	Para acesso ao serviço, o cidadão deverá apresentar documento oficial de identificação

ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Documentos e Informações Necessárias</b>	pessoal, sendo aceito o Registro Geral (RG) ou Cadastro de Pessoa Física (CPF), além do documento ou requerimento a ser protocolado, devidamente preenchido e assinado quando necessário.
<b>Principais Etapas do Serviço</b>	O atendimento inicia-se com a apresentação da demanda pelo cidadão, por meio de requerimento ou documento formal. Em seguida, é realizado o registro e a autuação do protocolo no sistema administrativo, com geração de número de identificação para acompanhamento. Posteriormente, o documento é encaminhado ao setor competente para análise e providências, sendo a resolução da demanda realizada pelo órgão responsável.
<b>Canais de Comunicação</b>	E-mail: <a href="mailto:prefeituradeveramendespi@gmail.com">prefeituradeveramendespi@gmail.com</a> Endereço presencial: Rua São Sebastião, nº 780, Centro, Vera Mendes – PI. Telefone: (89)99403-6229 Horário de atendimento: 08:00 às 13:30
<b>Prazo para Prestação do Serviço</b>	O prazo máximo para resposta ou encaminhamento da demanda é de até 30 (trinta) dias, contados a partir do registro do protocolo, podendo variar conforme a complexidade da matéria e o setor responsável pela análise.

A Junta de Serviço Militar realiza o alistamento militar e serviços correlatos, sendo também responsável, conforme a prática administrativa local, por procedimentos relacionados à emissão de documentos. No setor da Junta de Serviço Militar o cidadão pode acessar os serviços de emissão de primeira e segunda via de RG e cadastro de alistamento militar.

SERVIÇO: EMISSÃO DE RG (1ª E 2ª VIA)	
ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Requisitos, Documentos e Informações Necessárias</b>	Para acesso ao serviço, o cidadão deve comparecer presencialmente ao setor responsável portando os documentos originais: Registro Geral (RG), Cadastro de Pessoa Física (CPF), certidão de nascimento ou casamento e comprovante de residência atualizado. Em caso de solicitação de segunda via por motivo de perda, extravio ou roubo, é obrigatória a apresentação do Boletim de Ocorrência, contendo, sempre que possível, o número e a série do documento anterior.
<b>Principais Etapas do Serviço</b>	O atendimento inicia-se com o cadastro do cidadão e conferência preliminar da documentação apresentada. Em seguida, é realizada análise detalhada e validação dos dados, com posterior inserção das informações no sistema de emissão de documentos. Na sequência, são coletados os dados biométricos, incluindo fotografia, impressões digitais e assinatura digital. Após a finalização do atendimento, as informações são encaminhadas ao órgão competente para validação e processamento. Concluída essa etapa, o documento é emitido e disponibilizado ao cidadão.
<b>Canais de Comunicação</b>	Atendimento presencial realizado na sede administrativa do Município, localizada na Rua São Sebastião, nº 780, Centro, Vera Mendes – PI. Telefone: (89) 9400-9674

ITEM	DESCRIÇÃO
	E-mail: marcinetems20142010@hotmail.com Horário de atendimento: 08:00 às 13:30
<b>Prazo para Prestação do Serviço</b>	O atendimento ocorre por ordem de chegada, sendo assegurado atendimento preferencial às pessoas com deficiência, idosos, gestantes e lactantes, conforme legislação vigente. O prazo para conclusão do serviço depende da análise e processamento pelo órgão emissor competente.

A Secretaria também gerencia licitações, contratos, convênios e sistemas administrativos, além de coordenar o planejamento estratégico do Município.

#### **Canais de atendimentos Gerais :**

89 8815-6828

prefeituradeveramendespi@gmail.com

Rua São Sebastião, nº 780, Centro, Vera Mendes – PI

Horário de atendimento: 08:00 às 13:30

### **SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO**

A Secretaria Municipal de Educação é responsável pela formulação, coordenação e execução da política educacional no âmbito do Município, abrangendo a oferta da educação básica em suas diversas etapas e modalidades.

Os serviços educacionais incluem a oferta de educação infantil, ensino fundamental, educação de jovens e adultos e educação especial, garantindo o acesso universal e gratuito à educação pública.

Integram também os serviços ofertados o transporte escolar, destinado aos alunos da rede municipal e, mediante cooperação, da rede estadual, bem como o acesso à Biblioteca Pública Municipal, que disponibiliza espaço de leitura, pesquisa e empréstimo de livros à população.

A Secretaria também realiza os procedimentos de matrícula e rematrícula escolar, além da execução do programa de alimentação escolar, assegurando suporte nutricional adequado aos estudantes.

#### **Canais de atendimento Gerais:**

(89) 99404-9534

valentimdaniell.martins@gmail.com

Rua 13 de Maio, S/N – Centro – Vera Mendes – PI

Horário de atendimento: 08:00 às 13:30

<b>SERVIÇO: TRANSPORTE ESCOLAR</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Descrição do Serviço</b>	Oferta de transporte escolar para alunos da rede municipal e, mediante parceria, da rede estadual de ensino, residentes em áreas distantes das unidades escolares da zona urbana e rural.
<b>Principais Etapas do Serviço</b>	Identificação e mapeamento dos alunos que necessitam do transporte no ato da matrícula escolar; organização das rotas e inclusão dos estudantes no sistema de transporte.
<b>Prazo do Serviço</b>	Prestação contínua durante todo o ano letivo.
<b>Forma de Prestação</b>	Realizado por meio de frota própria do Município e serviços terceirizados contratados via processo licitatório.
<b>Canais de Comunicação</b>	E-mail: semecevm@gmail.com Endereço: Rua 13 de Maio, S/N – Centro – Vera Mendes – PI

<b>SERVIÇO: ACESSO À BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Descrição do Serviço</b>	Disponibilização de espaço público para leitura, pesquisa e empréstimo de livros, com acervo literário diversificado, acessível a toda a população.
<b>Principais Etapas do Serviço</b>	Acesso livre ao espaço da biblioteca; para empréstimo de livros, realização de cadastro e preenchimento de ficha de controle.
<b>Prazo do Serviço</b>	Atendimento contínuo durante o ano letivo, de segunda a sexta, das 8h às 12h e das 14h às 17h.
<b>Forma de Prestação</b>	Atendimento presencial com disponibilização de acervo para leitura local, empréstimo domiciliar e visitas escolares agendadas.
<b>Canais de Comunicação</b>	E-mail: maytanisousa@gmail.com Endereço: Rua Teodoro Silva, nº 470 – Centro – Vera Mendes – PI

<b>SERVIÇO: OFERTA DA EDUCAÇÃO BÁSICA</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Descrição do Serviço</b>	Oferta de educação básica nas modalidades de Educação Infantil, Ensino Fundamental, Educação de Jovens e Adultos (EJA) e Educação Especial, nas unidades escolares do Município.
<b>Público-Alvo</b>	Crianças, adolescentes, jovens e adultos conforme a etapa/modalidade de ensino.
<b>Prazo do Serviço</b>	Durante o ano letivo (fevereiro a dezembro).
<b>Forma de</b>	Atendimento presencial nas unidades escolares da rede municipal.

ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Prestação</b>	
<b>Canais de Comunicação</b>	Conforme unidade escolar (ver tabelas abaixo).

#### UNIDADES: EDUCAÇÃO INFANTIL

ESCOLA	E-MAIL	ENDEREÇO
Escola Municipal Maria Vitória	escolamunicipalmariavitoria@gmail.com	Rua Rafael José da Vera nº 45 – Centro
Escola Municipal Luís José de Sousa	escolalujsosedesousa@gmail.com	Localidade Sítio do Meio – Zona Rural
Escola Municipal Matias Francisco do Nascimento	escolamatiasfrancisco@gmail.com	Localidade Cantofre – Zona Rural

#### UNIDADES – ENSINO FUNDAMENTAL

ESCOLA	E-MAIL	ENDEREÇO
Escola Municipal Luís José de Sousa	escolalujsosedesousa@gmail.com	Zona Rural
Escola Municipal Matias Francisco do Nascimento	escolamatiasfrancisco@gmail.com	Zona Rural
Escola Municipal José Antônio da Vera	e.m.joseantoniodaveravmpi@gmail.com	Centro
Ginásio Municipal José de Andrade Maia	gmjosedeadrademaia@outlook.com	Centro

#### UNIDADES – EDUCAÇÃO DE JOVENS E ADULTOS (EJA)

ESCOLA	E-MAIL	ENDEREÇO
Ginásio Municipal José de Andrade Maia	gmjosedeadrademaia@outlook.com	Centro
Escola Municipal Luís José de Sousa	escolalujsosedesousa@gmail.com	Zona Rural
Escola Municipal Matias Francisco do Nascimento	escolamatiasfrancisco@gmail.com	Zona Rural
Escola Municipal Manoel Rodrigues da Costa	semecevm@gmail.com	Zona Rural
Escola Municipal Manoel Raimundo de Sousa	semecevm@gmail.com	Zona Rural

#### SERVIÇO: MATRÍCULA ESCOLAR

ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Descrição do Serviço</b>	Procedimento de ingresso e permanência de alunos na rede municipal de ensino, garantindo acesso à educação e registro no Censo Escolar.
<b>Requisitos</b>	Apresentação de documentação pessoal do aluno conforme etapa de ensino.
<b>Documentos Necessários</b>	Certidão de nascimento, cartão de vacinação, comprovante de escolaridade, cartão SUS, documentos pessoais (RG/CPF para EJA) e laudo médico quando aplicável.

ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Principais Etapas</b>	Preenchimento da ficha de matrícula; entrega da documentação; análise e efetivação da matrícula conforme disponibilidade de vagas.
<b>Prazo do Serviço</b>	Matrícula: janeiro; Rematrícula: dezembro; Vigência anual.
<b>Canais de Comunicação</b>	E-mail: semecevm@gmail.com

SERVIÇO: MERENDA ESCOLAR	
ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Descrição do Serviço</b>	Fornecimento de alimentação escolar aos alunos da rede municipal, conforme o Programa Nacional de Alimentação Escolar (PNAE).
<b>Principais Etapas</b>	Planejamento do cardápio por nutricionista; preparo e distribuição diária nas unidades escolares; acompanhamento e fiscalização pelos órgãos competentes.
<b>Prazo do Serviço</b>	Fevereiro a novembro (200 dias letivos).
<b>Canais de Comunicação</b>	E-mail: edilencarvalho@outlook.com Endereço: Rua 13 de Maio, S/N – Centro – Vera Mendes – PI

## SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

A Secretaria Municipal de Assistência Social executa a política de assistência social, voltada à proteção social básica e especial, com foco na população em situação de vulnerabilidade.

Os serviços são ofertados principalmente por meio do Centro de Referência de Assistência Social – CRAS, que realiza acompanhamento familiar, inclusão no Cadastro Único e encaminhamento para programas sociais.

SERVIÇO: CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CRAS	
ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Serviço</b>	Atendimento socioassistencial por meio do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), unidade responsável pela execução da proteção social básica, destinada à população em situação de vulnerabilidade social, em articulação com a rede socioassistencial do Município. Fundamenta-se na Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), que estabelece a assistência social como direito do cidadão e dever do Estado, garantindo a provisão dos mínimos sociais.
<b>Requisitos, Documentos e Informações</b>	Para acesso ao serviço, as famílias devem estar inscritas no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico).

ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Necessárias</b>	
<b>Principais Etapas do Serviço</b>	O atendimento ocorre por meio de identificação e acompanhamento das famílias em situação de vulnerabilidade social, incluindo visitas domiciliares realizadas pela equipe técnica. Durante o acompanhamento, são prestadas orientações socioassistenciais, com foco na prevenção de situações de risco social e no fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários.
<b>Canais de Comunicação</b>	E-mail: <a href="mailto:domingas.edna.2021@gmail.com">domingas.edna.2021@gmail.com</a> Telefone: (89) 99464-4626 Endereço: _ Rua Piauí, S/N – Centro – Vera Mendes –PI Horário de atendimento: De segunda a sexta, das 8h às 12h e das 14h às 17h.
<b>Prazo para Prestação do Serviço</b>	Atendimento contínuo, conforme demanda e acompanhamento familiar realizado pela equipe técnica do CRAS.

São desenvolvidas ainda atividades do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, concessão de benefícios assistenciais, apoio a gestantes, idosos, pessoas com deficiência e famílias em situação de risco social. Vejamos alguns serviços:

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	REQUISITOS	ETAPAS	PRAZO	CANAIS DE COMUNICAÇÃO
<b>SCFV – Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos</b>	Serviço realizado em grupos conforme ciclo de vida, com objetivo de fortalecer vínculos familiares e prevenir situações de risco social.	RG, CPF, comprovante de residência, certidão de nascimento e Cadastro Único (NIS ativo).	Acolhida, inclusão, reuniões, visitas domiciliares e atividades presenciais.	Renovação anual do cadastro.	E-mail: <a href="mailto:domingas.edna.2021@gmail.com">domingas.edna.2021@gmail.com</a> Endereço: Rua Piauí S/N – Centro
<b>SCFV – Pessoa Idosa</b>	Serviço voltado à população idosa, com foco na convivência social, prevenção de riscos e promoção da qualidade de vida.	[INSERIR conforme regulamentação local]	Atividades coletivas, acompanhamento e inclusão social.	Contínuo.	E-mail: <a href="mailto:domingas.edna.2021@gmail.com">domingas.edna.2021@gmail.com</a>
<b>BPC – Benefício de Prestação Continuada</b>	Benefício assistencial que garante 1 salário mínimo a idosos (65+) ou pessoas com deficiência em situação de vulnerabilidade.	Renda per capita até 1/4 do salário mínimo, RG, CPF, documentos familiares, laudo médico, Cadastro Único atualizado.	Acolhida, entrevista, inclusão e visitas domiciliares.	Prazo indeterminado.	E-mail: <a href="mailto:domingas.edna.2021@gmail.com">domingas.edna.2021@gmail.com</a> Endereço: Rua Piauí S/N – Centro
<b>Programa Gravidez Saudável (PAIF)</b>	Atendimento a gestantes em vulnerabilidade social	RG, CPF, comprovante de	Encontros quinzenais, orientações e	Do 3º ao 9º mês de gestação.	E-mail: <a href="mailto:domingas.edna.2021@gmail.com">domingas.edna.2021@gmail.com</a>

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	REQUISITOS	ETAPAS	PRAZO	CANAIS DE COMUNICAÇÃO
	com acompanhamento e entrega de enxoval.	residência e carteira da gestante.	entrega de kit ao final do período.		
<b>Passe Livre para Pessoa com Deficiência</b>	Garantia de gratuidade em transporte interestadual para pessoas com deficiência de baixa renda.	RG, CPF, laudo médico, comprovante de renda, fotos 3x4, comprovante de residência.	Acolhida, entrevista e requerimento.	Conforme análise do órgão competente.	E-mail: domingas.edna.2021@gmail.com
<b>Carteira do Idoso</b>	Documento que garante gratuidade ou desconto em transporte para idosos de baixa renda.	Idade mínima de 60 anos, renda até 2 salários mínimos, RG, CPF, comprovante de residência e NIS.	Acolhida, entrevista, requerimento e emissão.	Validade de 1 ano.	E-mail: domingas.edna.2021@gmail.com
<b>Atendimento Psicossocial</b>	Atendimento individual e familiar com orientação, apoio psicológico e social.	RG, CPF, comprovante de residência e NIS.	Acolhida, entrevista, orientação e encaminhamento.	Prazo indeterminado.	E-mail: domingas.edna.2021@gmail.com
<b>Benefícios Eventuais (Cesta Básica e Funeral)</b>	Benefícios assistenciais concedidos em situações emergenciais ou de vulnerabilidade.	RG, CPF, comprovante de residência e certidão de óbito (quando aplicável).	Acolhida, entrevista e visita domiciliar.	Prazo indeterminado.	E-mail: domingas.edna.2021@gmail.com
<b>Cadastro Único (CadÚnico)</b>	Instrumento de identificação de famílias de baixa renda para acesso a programas sociais.	Responsável familiar com 16 anos ou mais; documentos de todos os membros da família.	Cadastro, atualização e manutenção das informações familiares.	Prazo indeterminado.	Telefone: (89) 99450-5395 E-mail: domingas.edna.2021@gmail.com Endereço: Rua Piauí S/N – Centro

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

A Secretaria Municipal de Saúde é responsável pela organização e execução das ações e serviços públicos de saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde – SUS.

Os serviços prestados incluem atendimento nas Unidades Básicas de Saúde, ações da Estratégia Saúde da Família, vacinação, acompanhamento pré-natal, atendimento odontológico, distribuição de medicamentos, vigilância sanitária e epidemiológica, além de serviços de encaminhamento para tratamento fora do domicílio.

As ações são desenvolvidas com foco na prevenção, promoção e recuperação da saúde, garantindo atendimento universal, integral e gratuito à população.

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	REQUISITOS	ETAPAS	PRAZO	FORMA DE PRESTAÇÃO	CANAIS DE COMUNICAÇÃO
<b>Agendamento de Consultas e Exames</b>	Realização de marcação de consultas e exames por meio da Secretaria de Saúde.	Cartão do SUS, RG, CPF; para exames: requisição médica e comprovante de residência.	Apresentação de encaminhamento na recepção, agendamento e regulação.	Conforme demanda.	Atendimento individual, gratuito pelo SUS.	E-mails: smsveramendes@gmail.com / fe.nandacampos4@gmail.com Endereço: Rua Oscar de Sousa Vera S/N – Centro
<b>NASF – Núcleo de Apoio à Saúde da Família</b>	Apoio especializado às equipes da atenção básica com atendimento multiprofissional.	Encaminhamento médico, RG, CPF e cartão do SUS.	Agendamento, atendimento e retorno ao médico solicitante.	Conforme demanda.	Atendimento individual e coletivo, com ações preventivas e acompanhamento de pacientes.	Telefone: (89) 99411-4444 E-mails: smsveramendes@gmail.com / andreia.ver.vm@gmail.com Endereço: Rua José Antônio da Vera S/N – Centro
<b>UBS – Unidades Básicas de Saúde</b>	Porta de entrada do SUS para atendimento primário de saúde.	RG e cartão do SUS.	Atendimento individual, coletivo ou visita domiciliar.	Conforme demanda.	Atendimento básico de saúde nas unidades.	UBS São José – Bairro Represa UBS Valdemira Antônia – Zona Rural
<b>Saúde Bucal</b>	Atendimento odontológico com ações de prevenção, promoção e tratamento.	RG e cartão do SUS.	Acolhida, atendimento e agendamento.	Conforme avaliação odontológica.	Atendimento individual e coletivo (palestras e ações educativas).	UBS São José e UBS Carlos Hermógenes – Centro
<b>Fisioterapia</b>	Tratamento de reabilitação mediante encaminhamento médico.	Encaminhamento, RG e cartão do SUS.	Avaliação médica, encaminhamento e acompanhamento fisioterapêutico.	Conforme demanda.	Atendimento individual com sessões planejadas.	E-mail: smsveramendes@gmail.com Endereço: Rua José Antônio da Vera S/N – Centro
<b>Imunização (Vacinação)</b>	Ações de vacinação conforme o Programa Nacional de Imunizações.	CPF, cartão do SUS e caderneta de vacinação.	Procura da UBS ou atendimento em campanhas.	Conforme campanhas e calendário.	Atendimento individual e coletivo.	UBS do município e campanhas itinerantes
<b>Vigilância Sanitária</b>	Fiscalização e controle de produtos, serviços e ambientes que possam oferecer riscos à saúde.	Conforme normas sanitárias vigentes.	Visitas, orientações e notificações.	Contínuo durante o ano.	Atendimento por demanda e ações preventivas.	E-mail: smsveramendes@gmail.com Endereço: Rua Oscar de Sousa Vera S/N – Centro
<b>Transporte de Pacientes</b>	Transporte intermunicipal para consultas e exames.	Comprovante de agendamento da consulta/exame.	Solicitação na secretaria e organização do transporte.	Imediato ou conforme demanda.	Atendimento conforme prioridade.	E-mail: smsveramendes@gmail.com Endereço: Rua Oscar de Sousa Vera S/N – Centro

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	REQUISITOS	ETAPAS	PRAZO	FORMA DE PRESTAÇÃO	CANAIS DE COMUNICAÇÃO
<b>Farmácia Municipal</b>	Dispensação de medicamentos conforme assistência farmacêutica do SUS.	RG, CPF, cartão do SUS, receita médica, comprovante de residência.	Acolhida, conferência da receita e entrega do medicamento.	Imediato.	Atendimento individual gratuito.	E-mail: smsveramendes@gmail.com Endereço: Rua Oscar de Sousa Vera S/N – Centro

## SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA, RECURSOS HÍDRICOS E MEIO AMBIENTE

A Secretaria Municipal de Agricultura, Recursos Hídricos e Meio Ambiente planeja e coordenar ações do Governo Municipal, na área agrícola; promove o desenvolvimento das atividades agropecuárias, no âmbito do Município, dentro dos princípios de modernização dos métodos de produção, pesquisa e experimentação; capacita os agricultores em áreas de potencial agrícola do município, incentiva a adoção de práticas de fertilidade dos solos e dos recursos naturais renováveis; promove a defesa do meio ambiente ecologicamente equilibrado, enquanto bem de uso comum do povo e essencial à sadia qualidade de vida; estimula a educação ambiental e a conscientização pública para a preservação do meio ambiente.; exerce a fiscalização dos recursos hídricos, melhorias no abastecimento de água e estimula o uso consciente do uso da água.

SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA – APOIO À AGRICULTURA FAMILIAR	
ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Serviço</b>	Apoio à Agricultura Familiar, por meio de programas e ações voltadas ao fortalecimento da produção rural, geração de renda e desenvolvimento sustentável do homem do campo.
<b>Programas Vinculados</b>	<p><b>Programa de Aração de Terras:</b> realização de aração para preparo do solo, facilitando o cultivo agrícola e incentivando a produção de culturas como milho, feijão, mandioca e melancia, garantindo até 1h30min por produtor cadastrado.</p> <p><b>Garantia-Safra:</b> ação vinculada ao PRONAF que assegura condições mínimas de subsistência aos agricultores familiares em casos de perda de safra por estiagem ou excesso de chuvas.</p> <p><b>Projeto BRS Aracê:</b> iniciativa voltada à multiplicação e distribuição de sementes de feijão-caupi adaptadas ao bioma Caatinga, com alto valor nutricional, promovendo melhoria da produção agrícola local.</p>
<b>Requisitos,</b>	Declaração de Aptidão ao PRONAF (DAP) ou Cadastro da Agricultura Familiar

ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Documentos e Informações Necessárias</b>	(CAF), RG, CPF e comprovante de residência.
<b>Principais Etapas do Serviço</b>	Realização de cadastro do agricultor interessado, análise dos dados e enquadramento nos programas disponíveis, seguida da execução das ações conforme cronograma e disponibilidade do Município.
<b>Prazo Máximo para Prestação do Serviço</b>	Até 10 (dez) dias úteis, podendo variar conforme a demanda e a execução operacional dos programas.
<b>Canais de Comunicação</b>	E-mail: secmundeagriculturavm@hotmail.com Endereço: Rua São Sebastião, nº 780 – Centro – Vera Mendes – PI Telefone: (89) 99411-5446 Horário de atendimento: Das 08:00 às 13:30

## SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS E SERVIÇOS PÚBLICOS

A Secretaria Municipal de Obras e Serviços Públicos é responsável pelo planejamento, coordenação e execução das políticas públicas relacionadas à infraestrutura urbana e à prestação de serviços essenciais à coletividade. Sua atuação abrange a realização de obras públicas, manutenção e conservação de espaços urbanos, organização da limpeza pública, gestão da iluminação, fiscalização urbanística e ações voltadas à regularização fundiária urbana, contribuindo diretamente para a melhoria da qualidade de vida da população e para o desenvolvimento ordenado do Município. Vejamos:

ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Serviço</b>	Execução de obras públicas e prestação de serviços urbanos essenciais.
<b>Descrição Detalhada</b>	Desenvolvimento de ações voltadas à construção, reforma e manutenção de obras públicas; conservação de vias urbanas e rurais; execução de serviços de limpeza pública; manutenção e expansão da iluminação pública; fiscalização do uso e ocupação do solo urbano; e apoio a processos de regularização fundiária urbana, garantindo organização territorial e infraestrutura adequada.
<b>Principais Etapas do Serviço</b>	Identificação da demanda ou necessidade; planejamento técnico e administrativo; execução dos serviços ou obras; acompanhamento e fiscalização; e, quando necessário, manutenção corretiva ou preventiva.
<b>Público-Alvo</b>	População em geral, moradores de áreas urbanas e rurais, bem como usuários dos serviços públicos municipais.
<b>Prazo para</b>	Variável conforme a natureza do serviço ou obra, considerando planejamento,

ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Prestação do Serviço</b>	disponibilidade orçamentária e operacional, podendo ser executado de forma imediata, programada ou contínua.
<b>Local de Prestação do Serviço</b>	Todo o território do Município, incluindo zona urbana e rural, conforme a demanda e planejamento da Secretaria.
<b>Canais de Atendimento</b>	Telefone: (89) 99418-6512 E-mail: maurorochoa.batista79@gmail.com Endereço: Av. Vereador José Mendes , S/N – Centro – Vera Mendes –PI Horário de atendimento: Das 08:00 às 13:30

## SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA E TURISMO

A Secretaria Municipal de Cultura e Turismo é responsável pela formulação, coordenação e execução das políticas públicas voltadas à promoção da cultura e ao desenvolvimento do turismo no Município. Sua atuação está direcionada à valorização das manifestações culturais locais, preservação do patrimônio histórico e incentivo à economia criativa, contribuindo para o fortalecimento da identidade cultural e para o desenvolvimento econômico sustentável. Vejamos:

ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Serviço</b>	Promoção da cultura e desenvolvimento do turismo no Município.
<b>Descrição Detalhada</b>	Execução de ações voltadas à realização de eventos culturais, incentivo às manifestações artísticas, apoio a grupos culturais, valorização do patrimônio histórico e desenvolvimento de atividades turísticas, incluindo divulgação de atrativos locais e fomento à economia criativa.
<b>Principais Etapas do Serviço</b>	Planejamento das ações culturais e turísticas; articulação com grupos e instituições; execução de eventos e projetos; acompanhamento e avaliação das atividades desenvolvidas.
<b>Público-Alvo</b>	Artistas, produtores culturais, empreendedores do turismo e população em geral.
<b>Prazo para Prestação do Serviço</b>	Contínuo, conforme calendário cultural e planejamento administrativo.
<b>Canais de Atendimento</b>	Telefone: (89)99423-6955 E-mail: hermozenes.so.vm2014@hotmail.com Endereço: Av. Vereador José Mendes , S/N – Centro – Vera Mendes –PI Horário: Das 08:00 às 13:30

## SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTE, LAZER E JUVENTUDE

A Secretaria Municipal de Esporte, Lazer e Juventude é responsável pela implementação de políticas públicas voltadas ao desenvolvimento do esporte, lazer e inclusão da juventude, promovendo qualidade de vida, integração social e incentivo à prática de atividades físicas e recreativas.

ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Serviço</b>	Desenvolvimento de políticas públicas de esporte, lazer e juventude.
<b>Descrição Detalhada</b>	Realização de eventos esportivos, incentivo à prática de atividades físicas, apoio a atletas e equipes, promoção de ações recreativas e desenvolvimento de programas voltados à juventude, visando inclusão social e bem-estar.
<b>Principais Etapas do Serviço</b>	Planejamento das ações; organização de eventos e atividades; mobilização da comunidade; execução e acompanhamento dos projetos.
<b>Público-Alvo</b>	Crianças, adolescentes, jovens, atletas e comunidade em geral.
<b>Prazo para Prestação do Serviço</b>	Contínuo, conforme cronograma de atividades e projetos.
<b>Canais de Atendimento</b>	Telefone: (89) 99424-2462 E-mail: edilsonsecretario@gmail.com Endereço: Av. Vereador José Mendes , S/N – Centro – Vera Mendes –PI Horário: Das 08:00 às 13:30

## SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO, INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

A Secretaria Municipal de Governo, Inovação e Tecnologia atua na articulação institucional, no desenvolvimento de estratégias governamentais e na modernização administrativa, promovendo a transformação digital dos serviços públicos e a melhoria da eficiência da gestão municipal.

ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Serviço</b>	Gestão estratégica, inovação e transformação digital da administração pública.
<b>Descrição Detalhada</b>	Implementação de soluções tecnológicas, desenvolvimento do governo digital, apoio à Sala do Empreendedor, articulação entre órgãos públicos e acompanhamento de ações estratégicas e legislativas, visando modernização e eficiência administrativa.
<b>Principais Etapas do Serviço</b>	Identificação de demandas; planejamento estratégico; desenvolvimento e implementação de soluções; monitoramento e avaliação dos resultados.
<b>Público-Alvo</b>	Órgãos públicos, empreendedores e população em geral.
<b>Prazo para Prestação do Serviço</b>	Contínuo, conforme demanda administrativa e tecnológica.

ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Serviço</b>	
<b>Canais de Atendimento</b>	Telefone: (89)98804-9329 E-mail: valderitodanielmartins@hotmail.com Endereço: Rua São Sebastião, nº 780 – Centro – Vera Mendes – PI Horário: Das 08:00 às 13:30

## SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPORTE E TRÂNSITO

A Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito é responsável pela gestão da mobilidade urbana, organização do trânsito, controle da frota municipal e execução de políticas públicas voltadas à segurança viária e eficiência dos deslocamentos no Município.

ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Serviço</b>	Gestão da mobilidade urbana, transporte e trânsito municipal.
<b>Descrição Detalhada</b>	Planejamento e organização do trânsito, manutenção da frota pública, controle operacional dos transportes, fiscalização e desenvolvimento de ações educativas voltadas à segurança no trânsito e melhoria da mobilidade urbana.
<b>Principais Etapas do Serviço</b>	Planejamento das ações; execução dos serviços de transporte e trânsito; fiscalização e controle; monitoramento e melhorias contínuas.
<b>Público-Alvo</b>	População em geral e usuários do sistema de transporte municipal.
<b>Prazo para Prestação do Serviço</b>	Contínuo, conforme demanda e planejamento municipal.
<b>Canais de Atendimento</b>	Telefone: (89)99414-5618 E-mail: carloseduardo13605@hotmail.com Endereço: Rua São Sebastião, nº 780 – Centro – Vera Mendes – PI Horário: Das 08:00 às 13:30

## DISPOSIÇÕES FINAIS

A presente Carta de Serviços ao Usuário do Município de Vera Mendes/PI constitui instrumento permanente de transparência ativa, governança administrativa e qualificação da prestação dos serviços públicos, devendo ser observada por todos os órgãos e entidades que integram a Administração Pública Municipal, direta e indiretamente, como referência obrigatória para a organização, execução e avaliação dos serviços ofertados à população.

Fica estabelecido que todas as Secretarias Municipais, unidades administrativas, setores e demais órgãos responsáveis pela prestação de serviços públicos deverão manter atualizadas, completas e fidedignas as informações constantes nesta Carta, especialmente no que se refere à descrição dos serviços, requisitos de acesso, documentação exigida, fluxos de

atendimento, prazos, canais de comunicação e responsáveis institucionais, garantindo que tais informações reflitam a realidade administrativa e operacional de cada serviço.

A atualização da Carta de Serviços deverá ocorrer de forma contínua e sistemática, sempre que houver alterações na estrutura administrativa municipal, modificação de competências institucionais, criação, extinção ou reestruturação de serviços, bem como mudanças nos fluxos de atendimento, prazos ou requisitos, devendo cada unidade administrativa comunicar formalmente as alterações à instância responsável pela consolidação e publicação do documento.

Compete à Secretaria Municipal de Governo, Inovação e Tecnologia, em articulação com a Controladoria Geral do Município e a Ouvidoria Geral, coordenar o processo de revisão, padronização, consolidação e divulgação da Carta de Serviços, assegurando sua ampla publicidade, inclusive por meio eletrônico, no Portal da Transparência e em outros canais institucionais acessíveis à população.

Os órgãos municipais deverão adotar linguagem simples, clara e acessível na descrição de seus serviços, sem prejuízo da precisão técnica necessária, garantindo que o cidadão consiga localizar, compreender e utilizar as informações disponibilizadas, em consonância com os princípios da eficiência, publicidade e acessibilidade da Administração Pública.

Fica estabelecido, ainda, que a prestação dos serviços públicos deverá observar padrões mínimos de qualidade, compreendendo a adequação do atendimento, a tempestividade na resposta, a clareza das informações fornecidas e o respeito aos direitos dos usuários, sendo vedada qualquer forma de tratamento discriminatório, negligente ou incompatível com os princípios da Administração Pública.

A Ouvidoria Geral do Município exercerá papel fundamental no monitoramento da qualidade dos serviços públicos, devendo receber, analisar e encaminhar as manifestações dos usuários, bem como produzir relatórios periódicos que subsidiem a melhoria contínua dos serviços e a tomada de decisões administrativas, podendo recomendar ajustes nos procedimentos, fluxos e padrões de atendimento descritos nesta Carta.

A Controladoria Geral do Município, no exercício de suas competências de controle interno, deverá acompanhar a implementação, atualização e cumprimento das disposições constantes nesta Carta de Serviços, avaliando a conformidade das informações prestadas e a efetividade dos serviços ofertados, podendo realizar auditorias, inspeções e recomendações visando ao aperfeiçoamento da gestão pública.

Os gestores públicos responsáveis por cada unidade administrativa responderão pela veracidade das informações prestadas e pela correta execução dos serviços descritos nesta Carta, cabendo-lhes adotar as medidas necessárias para assegurar o cumprimento dos prazos, a adequada instrução dos processos e a observância dos padrões de qualidade estabelecidos.

A presente Carta de Serviços deverá ser amplamente divulgada à população, devendo permanecer disponível para consulta permanente em meio físico, na sede da Prefeitura e demais unidades administrativas, bem como em meio eletrônico, garantindo-se o acesso universal às informações nela contidas.

Eventuais omissões, inconsistências ou divergências identificadas na Carta de Serviços deverão ser comunicadas à Ouvidoria Geral do Município ou à unidade responsável pela sua gestão, para fins de análise e correção, assegurando-se a integridade e a confiabilidade das informações disponibilizadas ao público.

Por fim, a Carta de Serviços ao Usuário do Município de Vera Mendes/PI consolida-se como instrumento essencial para o fortalecimento da cidadania, da transparência administrativa e da melhoria contínua dos serviços públicos, devendo ser observada como diretriz permanente da atuação administrativa municipal.