



APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário tem como objetivo informar os cidadãos sobre os serviços prestados pelos órgãos e entidades da Prefeitura Municipal de Novo Horizonte do Oeste, bem como as formas de acesso a esses serviços.

Sua elaboração atende à Lei Federal nº 13.460/2017, Art. 7º, §§ 2º e 3º, promovendo a transparência e o controle social dos serviços públicos, além de assegurar o direito dos usuários à adequada prestação desses serviços.

SUMÁRIO

1. Ouvidoria Geral do Município
2. Secretaria Municipal de Educação, Cultura e Esporte – SEMECE
3. Secretaria Municipal de Saúde – SEMUSA
4. Instituto de Previdência dos Servidores Municipais – IPSNH
5. Secretaria Municipal de Assistência Social – SEMAS
6. Secretaria Municipal de Fazenda
7. Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente – SEMAGRI
8. Superintendência Municipal do Meio Ambiente
9. Informações Finais

1. OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO (OGM)

- **Serviço Oferecido:** Recebimento e encaminhamento de manifestações dos cidadãos (denúncias, reclamações, sugestões, elogios, solicitações).
- **Público-Alvo:** Toda a população.
- **Forma de Prestação:** Presencial e online.
- **Etapas para o Atendimento:**
 1. Apresentação da manifestação (presencial, por e-mail ou portal da transparência);
 2. Registro e protocolo;
 3. Encaminhamento ao setor responsável;
 4. Resposta ao cidadão.
- **Tempo estimado de resposta:** Até 20 dias úteis.
- **Documentos Necessários:** Documento de identificação, caso necessário para retorno.
- **Local de Atendimento:** Av. Elza Vieira Lopes, 4803, Centro, Novo Horizonte do Oeste.
- **Horário de Atendimento:** Segunda a sexta-feira, das 7h30 às 13h30.
- **Serviços Atendimento online:**
 - Portal: transparencia.novohorizonte.ro.gov.br
 - E-mail: ouvidoria@novohorizonte.ro.gov.br



2. SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO, CULTURA E ESPORTE – SEMECE

Serviço: Educação Infantil

- **Público-alvo:** Crianças de 1 a 5 anos
- **Documentos Necessários para matrícula:**
 - Certidão de nascimento
 - CPF
 - Cartão SUS
 - Atualização vacinal (expedida pelo setor responsável)
 - Comprovante de residência (com UC, caso utilize o Transporte escolar)
 - 2 fotos 3x4
 - Histórico Escolar (se houver)
 - Cartão Bolsa Família (se for beneficiário)
 - Laudo médico (para crianças com deficiência)
- **Etapas de Atendimento:**
 1. Apresentação dos documentos na instituição
 2. Preenchimento de formulário de matrícula
 3. Entrevista inicial (se solicitado)
 4. Acompanhamento pela secretaria escolar
- **Tempo estimado:** Até 5 dias úteis após apresentação dos documentos, caso haja fila de espera.
- **Forma de prestação:** Presencial
- **Locais e horários de atendimento:**
 - EMEI. Tempo Feliz – 07:00h às 17:15h (Creche)
 - EMEI. Tempo Feliz – 07:00h às 11:15h e das 13:15h às 17:30h (Pré)
 - EMEI Raio de Luz – 07h15 às 11h15 e 13h às 17:15h

Serviço: Ensino Fundamental (1º ao 5º ano)

- **Público-alvo:** Crianças de 6 a 10 anos
- **Documentos Necessários:**
 - Certidão de nascimento
 - CPF
 - Histórico escolar (se houver)
 - Cartão SUS
 - Atualização vacinal (expedida pelo setor responsável)
 - Comprovante de residência (com UC, caso utilize o Transporte escolar)
 - 2 fotos 3x4



- Cartão Bolsa Família (se for beneficiário)
 - Laudo médico (para crianças com deficiência)
 - **Etapas de Atendimento:**
 1. Apresentação dos documentos
 2. Preenchimento da ficha de matrícula
 3. Entrevista inicial (se solicitado)
 4. Confirmação da matrícula pela secretaria escolar
 - **Tempo estimado:** imediato
 - **Forma de prestação:** Presencial
 - **Locais e horários de atendimento:**
 - EMEF. Paulo Scherrer – 07:00h às 11h15 e 13:15h às 17h30
 - EMEF. Sarah Kubitschek – 07:00h às 11h15 e 13h às 17:15h
-

3. SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE – SEMUSA

Serviço: Central de Regulação

- **Público-alvo:** População em geral
- **Documentos Necessários:**
 - Cartão SUS atualizado
 - CPF
 - Comprovante de endereço
 - Pedido médico e ou encaminhamento.
- **Etapas de Atendimento:**
 1. Entrega de documentos
 2. Registro da solicitação
 3. Agendamento da consulta ou exame
- **Tempo estimado:** Conforme demanda.
- **Forma de prestação:** Presencial
- **Local e horário de atendimento:** Sala anexa ao Hospital Municipal, das 07h30 às 13h30
- **Telefone:** (69) 3435-2195

Serviço: Unidades Básicas de Saúde (ESFs)

- **Serviços Oferecidos:** Consultas médicas e de enfermagem, vacinação, curativos, acompanhamento de doenças crônicas, pré-natal, saúde da mulher, criança e idoso, programas sociais (Bolsa Família, prevenção de câncer etc.)
- **Público-alvo:** População em geral
- **Documentos Necessários:**
 - RG
 - CPF
 - Cartão do SUS

- Comprovante de residência

- **Etapas de Atendimento:**
 1. Comparecimento à unidade
 2. Agendamento ou atendimento imediato (conforme demanda)
- **Tempo estimado:** Conforme a natureza do serviço.
- **Forma de prestação:** Presencial.
- **Locais de atendimento:** UBS da sede e UBS do distrito de Migrantinópolis
- **Horário:** 07h às 11h e 13h às 17h.
- **Telefones:** (69) 3435-2218 / (69) 3412-9093.

Serviço: Hospital Municipal – Atendimento 24h

- **Público-alvo:** Cidadãos em situação de urgência/emergência.
- **Serviços Oferecidos:** Internações, eletrocardiograma, fisioterapia.
- **Documentos Necessários:** Documento de identificação, cartão SUS e comprovante de residência.
- **Etapas:** Atendimento imediato conforme triagem.
- **Tempo estimado:** Imediato (urgência/emergência).
- **Forma de prestação:** Presencial.
- **Horário:** 24h, todos os dias.
- **Telefone:** (69) 3435-2195.
- **Endereço:** Av. Irineu Ferreira, Novo Horizonte do Oeste.

Serviço: Farmácia Municipal

- **Público-alvo:** Pacientes com prescrição do SUS.
- **Documentos Necessários:** Documento de identificação, cartão SUS e receita médica.
- **Etapas:**
 1. Entrega da receita.
 2. Verificação de disponibilidade.
 3. Retirada do item.
- **Tempo estimado:** Imediato.
- **Forma de prestação:** Presencial.
- **Local:** Anexo ao Hospital Municipal.
- **Telefone:** (69) 3435-2195.

Serviço: Vigilância Sanitária

- **Público-alvo:** Estabelecimentos em geral.
- **Objetivo:** Garantir qualidade e segurança sanitária de produtos e serviços
- **Atividades:** Fiscalizações, orientações, autuações, campanhas educativas.
- **Forma de prestação:** Presencial.
- **Documentos Necessários:** Conforme atividade fiscalizada.
- **Horário:** 07h30 às 13h30.
- **Telefone:** (69) 3435-2218.

Serviço: Epidemiologia e Endemias

- **Público-alvo:** População em geral e animais domésticos (quando aplicável).

- **Serviços:** Controle de doenças (Dengue, Chagas, Zika, etc.), campanhas educativas e de prevenção.
- **Forma de prestação:** Presencial.
- **Horário:** 07h30 às 13h30.
- **Telefone:** (69) 3435-2218.

4. INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES MUNICIPAIS – IPSNH

Serviço: Aposentadoria

- **Público-alvo:** Servidores municipais efetivos
- **Documentos Necessários:**
 - Requerimento formal do servidor.
 - Documentos pessoais (RG, CPF, certidão de casamento ou nascimento).
 - Ficha funcional, termo de posse.
 - CTC (Certidão de Tempo de Contribuição) do INSS e do RH municipal
 - Declarações e fichas financeiras.
- **Etapas de Atendimento:**
 1. Abertura de processo com entrega da documentação.
 2. Análise técnica e jurídica.
 3. Encaminhamento ao Conselho de Previdência.
 4. Publicação de ato.
- **Tempo estimado:** Conforme a análise do processo e disponibilidade documental.
- **Forma de prestação:** Presencial.
- **Local de atendimento:** Av. Elza Vieira Lopes, 4803, Centro
- **Horário:** 07h30 às 13h30.
- **Telefone:** (69) 3435-2138.
- **E-mail:** ipsnh@hotmail.com.

Serviço: Pensão por Morte

- **Público-alvo:** Dependentes de servidor falecido (ativo ou inativo)
- **Documentos Necessários:**
 - Certidão de óbito
 - Documentos pessoais do dependente e do servidor
 - Comprovante de residência
 - Comprovação de vínculo (certidões, união estável, guarda judicial)
- **Etapas de Atendimento:**
 1. Abertura do processo por familiar

2. Análise documental e jurídica
 3. Concessão do benefício
- **Tempo estimado:** Conforme análise do processo
 - **Forma de prestação:** Presencial

Serviço: Auxílio Doença

- **Público-alvo:** Servidores afastados por motivo de saúde
- **Documentos Necessários:**
 - Atestado médico
 - Documentos pessoais
 - Encaminhamento da secretaria de lotação
 - Ficha funcional, comprovantes e exames
- **Etapas:**
 1. Protocolo do requerimento
 2. Perícia médica
 3. Concessão do benefício
- **Tempo estimado:** Conforme agendamento da perícia
- **Forma de prestação:** Presencial

Serviço: Salário Maternidade

- **Público-alvo:** Servidoras em licença maternidade
- **Documentos Necessários:**
 - Atestado de gestante e certidão de nascimento
 - Documentos pessoais
 - Ficha funcional e comprovante bancário
- **Etapas:**
 1. Protocolo do pedido
 2. Análise documental
 3. Concessão do benefício
- **Tempo estimado:** Até 30 dias úteis
- **Forma de prestação:** Presencial

Serviço: Auxílio Reclusão

- **Público-alvo:** Dependentes de servidor preso
- **Documentos Necessários:**
 - Documentos pessoais do servidor e do requerente
 - Comprovação de vínculo e certidão da sentença
- **Etapas:**
 1. Protocolo e verificação da documentação
 2. Análise jurídica
 3. Concessão do benefício
- **Tempo estimado:** Conforme análise do processo
- **Forma de prestação:** Presencial

5. SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – SEMAS

Serviço: Centro de Referência de Assistência Social (CRAS)

- **Público-alvo:** Famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade social
- **Serviços Oferecidos:**
 - Cadastro Único para Programas Sociais (CadÚnico)
 - Atendimento do Programa Bolsa Família (PBF)
 - Inclusão no Benefício de Prestação Continuada (BPC)
 - Atendimento com psicólogo e assistente social
 - Emissão de passes livres (estadual e federal)
 - Cursos de capacitação e inclusão produtiva
 - Visitas domiciliares
 - Palestras e ações com a comunidade
- **Documentos Necessários:**
 - Documentos pessoais do requerente e da família
 - Comprovante de residência
 - Outros conforme o serviço solicitado
- **Etapas de Atendimento:**
 1. Comparecimento ao CRAS
 2. Acolhimento inicial e escuta qualificada
 3. Encaminhamento e acompanhamento técnico
- **Tempo estimado:** Conforme o serviço.
- **Forma de prestação:** Presencial
- **Local de Atendimento:** Av. Elza Vieira Lopes, s/n – Centro
- **Horário:** Segunda a sexta-feira, das 7h30 às 13h30
- **Telefone:** (69) 3435-2138
- **E-mail:** semasnhro2017@outlook.com

6. SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA

Serviço: Emissão de Nota Fiscal de Serviços Eletrônica (NFS-e)

- **Público-alvo:** Prestadores de serviços
- **Documentos Necessários:** Cadastro no sistema e CNPJ/CPF
- **Etapas:**
 1. Acesso ao sistema
 2. Preenchimento dos dados
 3. Emissão da nota
- **Tempo estimado:** Imediato
- **Forma de prestação:** Online
- **Endereço eletrônico:** <https://nfse.novohorizonte.ro.gov.br/issweb/home.jsf>

Serviço: Emissão de Guias de IPTU

- **Público-alvo:** Contribuintes de imóveis urbanos
- **Documentos Necessários:** Número de inscrição imobiliária
- **Etapas:**
 1. Acesso ao portal
 2. Inserção dos dados
 3. Geração da guia
- **Tempo estimado:** Imediato
- **Forma de prestação:** Online ou presencial
- **Endereço eletrônico:** <http://138.219.50.170:5660/servicosweb/home.jsf>

Serviço: Emissão de Licenças, Alvarás e Cadastros Municipais

- **Público-alvo:** Empresários e profissionais autônomos
- **Documentos Necessários:** Variáveis conforme o tipo de serviço
- **Etapas:**
 1. Solicitação presencial
 2. Análise técnica e documental
 3. Emissão do documento
- **Tempo estimado:** Conforme a complexidade do pedido
- **Forma de prestação:** Presencial
- **Local:** Av. José Roberto dos Reis Filho, esquina com Av. Carlos Gomes – Centro
- **Horário:** Segunda a sexta-feira, das 7h30 às 13h30

Serviço: Dívida Ativa

- **Público-alvo:** Contribuintes com débitos
- **Serviços:** Parcelamento, renegociação, protesto, execuções fiscais
- **Documentos Necessários:** CPF/CNPJ, inscrição do imóvel ou empresa
- **Etapas:**
 1. Atendimento presencial
 2. Consulta e negociação da dívida
 3. Assinatura de acordo ou pagamento
- **Tempo estimado:** Conforme atendimento
- **Forma de prestação:** Presencial ou parcial online

7. SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE – SEMAGRI

Serviço: Hora Máquina Municipal

- **Público-alvo:** Produtores rurais do município
- **Documentos Necessários:** Requisição formal do produtor e documentos pessoais
- **Etapas:**
 1. Solicitação no setor da SEMAGRI
 2. Agendamento da máquina
 3. Execução do serviço conforme disponibilidade

- **Tempo estimado:** Conforme cronograma de atendimento
- **Forma de prestação:** Presencial
- **Local:** Av. José Roberto dos Reis Filho, esquina com Av. Carlos Gomes – Centro
- **Horário:** Segunda a sexta-feira, das 7h30 às 13h30

Serviço: Emissão de Notas Fiscais do Produtor Rural

- **Público-alvo:** Produtores rurais
- **Documentos Necessários:** Bloco de notas e documentos pessoais
- **Etapas:**
 1. Apresentação do bloco na SEMAGRI
 2. Validação e liberação das notas
- **Tempo estimado:** Até 2 dias úteis
- **Forma de prestação:** Presencial

Serviço: Cadastro e Alteração do CCIR (Certificado de Cadastro de Imóvel Rural)

- **Público-alvo:** Proprietários de imóveis rurais
- **Documentos Necessários:** Documentos do imóvel e pessoais do proprietário
- **Etapas:**
 1. Solicitação presencial
 2. Cadastro ou alteração no sistema
 3. Emissão do certificado
- **Tempo estimado:** Conforme análise cadastral
- **Forma de prestação:** Presencial

Serviço: Atualização de Cadastro de Produtor Rural / Sintegra

- **Público-alvo:** Agricultores familiares e médios produtores
- **Documentos Necessários:** Documentação do produtor e do imóvel
- **Etapas:**
 1. Comparecimento ao setor
 2. Preenchimento de formulário padrão
 3. Atualização no sistema
- **Tempo estimado:** Até 5 dias úteis
- **Forma de prestação:** Presencial

8. SUPERINTENDÊNCIA MUNICIPAL DO MEIO AMBIENTE

Serviço: Emissão de Licenças Ambientais Municipais

- **Público-alvo:** Empreendedores e proprietários de atividades potencialmente poluidoras
- **Documentos Necessários:**
 - Requerimento padrão
 - Documentação do imóvel ou empreendimento

- Cópia do CPF/CNPJ
- **Etapas:**
 1. Solicitação e entrega de documentos
 2. Análise técnica e, se necessário, vistoria
 3. Emissão da licença e taxas correspondentes
- **Tempo estimado:** Conforme o tipo de atividade
- **Forma de prestação:** Presencial
- **Local:** Av. José Roberto dos Reis Filho, esquina com Av. Carlos Gomes – Centro
- **Horário:** Segunda a sexta-feira, das 7h30 às 13h30

Serviço: Certidão de Viabilidade Ambiental Municipal

- **Público-alvo:** Proprietários ou representantes de imóveis ou empreendimentos
- **Documentos Necessários:** Documentação do imóvel e do interessado
- **Etapas:**
 1. Protocolo do pedido
 2. Análise da localização e finalidade
 3. Emissão da certidão
- **Tempo estimado:** Até 10 dias úteis
- **Forma de prestação:** Presencial

Serviço: Autorização para Corte ou Poda de Árvores

- **Público-alvo:** Proprietários de imóveis
- **Documentos Necessários:**
 - Requerimento
 - Justificativa e fotos da árvore
 - Documentação pessoal e do imóvel
- **Etapas:**
 1. Protocolo do pedido
 2. Vistoria técnica
 3. Emissão da autorização (ou indeferimento)
- **Tempo estimado:** Até 10 dias úteis
- **Forma de prestação:** Presencial

Serviço: Laudos Ambientais e Outras Certidões

- **Público-alvo:** População em geral ou instituições
- **Documentos Necessários:** Conforme o tipo de laudo
- **Etapas:**
 1. Solicitação formal
 2. Vistoria técnica
 3. Emissão do laudo ou parecer
- **Tempo estimado:** Conforme complexidade
- **Forma de prestação:** Presencial

9. INFORMAÇÕES FINAIS

Esta Carta de Serviços foi atualizada de acordo com a Lei nº 13.460/2017, Art. 7º, §§ 2º e 3º, e será revisada periodicamente.

Os cidadãos podem apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias por meio dos canais de comunicação da Ouvidoria Geral do Município:

- **E-mail:** ouvidoria@novohorizonte.ro.gov.br
- **Portal da Transparência:** transparencia.novohorizonte.ro.gov.br
- **Atendimento presencial:** Av. Elza Vieira Lopes, 4803, Centro, Novo Horizonte do Oeste – RO

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 7h30 às 13h30

IMPORTANTE: Para cada serviço listado nesta Carta, estão informados os requisitos de acesso, documentos necessários, etapas de atendimento, tempo estimado de resposta e formas de acompanhamento, em conformidade com o Art. 7º, §2º da Lei nº 13.460/2017.