

Carta de **SERVIÇO** ao usuário



A Carta de Serviços ao usuário do Município de Gurupi – TO, é um instrumento de gestão pública que visa promover a ampla interação entre os cidadãos e os serviços prestados, no qual o atendimento à população tem por objetivo primar a excelência, eficiência e a democratização de seus resultados.

Desta forma, cumprindo a Lei 13.460/2017, de 26 de junho de 2017, o qual tem o propósito de aprimoramento da qualidade dos serviços prestados pelos órgãos, apresentamos a Carta de Serviços aos Usuários com forma de garantir aos cidadãos as informações dos serviços prestados, formas de acesso e requisitos necessários.

Tendo os princípios consagrados pela Constituição Federal, a regulamentação da Lei 12.527/2011 Lei de Acesso à Informação, bem como os princípios fundamentais regidos pela Administração Pública, o qual tem como suas premissas a indução social e a transparência a todos os cidadãos, incorre dizer que sua prática implica na organização entre os serviços e um padrão de qualidade.



Secretaria Municipal do Trabalho, Assistência Social e Proteção à Mulher

A Secretaria Municipal do Trabalho, Assistência Social e Proteção à Mulher, oferece aos cidadãos os serviços prestados abaixo:

Concessão de Benefícios Eventuais (natalidade, funerário, vulnerabilidade temporária, alimentação, calamidade, etc).

Requisitos:

Indivíduos ou famílias com renda per capita inferior a ¼ do salário mínimo, cuja situação de vulnerabilidade possa tornar-se ainda mais fragilizada.

Local:

- Gabinete da Secretaria Municipal do Trabalho, Assistência Social e Proteção à Mulher, localizado na Rodovia BR 242, KM 405 (Saída para Peixe/TO), Lote 4, Gleba 8, parte do Loteamento Fazenda Santo Antônio - Gurupi/TO, CEP 77.410-970.

 **Horário de Atendimento**
Das 08h às 16h

 **Contatos:**
3304-4318/3315-0026

 **E-mail:**
semtas@gurupi.to.gov.br



Inserção de indivíduos e atualização do Cadastro Único, para acesso aos benefícios do Governo Federal, caso haja perfil socioeconômico.

Requisitos:

Renda Familiar bruta de até três salários mínimos.

Locais:

- Polo de Atendimento da Gestão do Cadastro único e Bolsa Família, localizado na Prefeitura Municipal (Rua 14 de Novembro).

 **Contatos:**
3315-0037

- Centro de Referência de Assistência Social - Cras Nezinho Guida, localizado na Rua H, Qd. 29, Lt. 11, nº 149, Setor Vila Íris (Malvinas), Gurupi-TO.

 **Contatos:**
3315-0022

Centro de Referência de Assistência Social - Cras Vila Nova, localizado na Rua 20, entre Ruas 10 e 11, s/n., Vila Nova (em frente à praça, próximo à Escola Estadual).

 **Contatos:**
3315-0021

 **Horário de Atendimento**
08h às 12h e das 14h às 18h



Oferta do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV e do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – Paif, por meio dos dois Centros de Referência de Assistência Social – Cras’s. Tem como objetivo apoiar as famílias, prevenindo a ruptura de laços, promovendo o acesso a direitos e contribuindo para a melhoria da qualidade de vida, além de promover a integração e a troca de experiências entre os participantes, valorizando o sentido de vida coletiva.

Público - Alvo

Famílias beneficiárias de programas de transferência de renda e benefícios assistenciais como o Benefício de Prestação Continuada (BPC) e Famílias Beneficiárias do Programa Bolsa Família.

Locais:

- Centro de Referência de Assistência Social – Cras Nezinho Guida, localizado na Rua H, Qd. 29, Lt. 11, nº 149, Setor Vila Íris (Malvinas)

Contatos: 3315-0022

- Centro de Referência de Assistência Social – Cras Vila Nova, localizado na Rua 20, entre Ruas 10 e 11, s/n., Vila Nova (em frente à praça, próximo à Escola Estadual)

Contatos: 3315-0021

Horário de Atendimento 08h às 12h e das 14h às 18h

Oferta o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos PAEFI às famílias e pessoas que estão em situação de risco social ou tiveram seus direitos violados. Oferece apoio, orientação e acompanhamento para a superação dessas situações por meio da promoção de direitos, da preservação e do fortalecimento das relações familiares e sociais.

Público - Alvo

As famílias e indivíduos que possuem direitos violados, como:

- Violência física, psicológica e negligência;
- Violência sexual;
- Afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medida socioeducativa ou medida de proteção;
- Tráfico de pessoas; Situação de rua e mendicância;
- Abandono;
- Vivência de trabalho infantil;
- Discriminação em decorrência da orientação sexual e/ou raça/etnia;



- Oferta o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos PAEFI às famílias e pessoas que estão em situação de risco social ou tiveram seus direitos violados. Oferece apoio, orientação e acompanhamento para a superação dessas situações por meio da promoção de direitos, da preservação e do fortalecimento das relações familiares e sociais.



Locais:

- Centro de Referência Especializado de Assistência Social – Creas, localizado na Rua 19, entre Avenidas Ceará e Pernambuco, nº 1634, Centro, Gurupi-TO.



Contatos:
3315-0039



Horário de Atendimento
08h às 12h e das 14h às 18h

- Centro de Referência de Assistência Social – Cras Vila Nova, localizado na Rua 20, entre Ruas 10 e 11, s/n., Vila Nova (em frente à praça, próximo à Escola Estadual)

Oferta o Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida e de Prestação de Serviço. O serviço tem por finalidade prover atenção socioassistencial e acompanhamento a adolescentes e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto, determinadas judicialmente.



Público - Alvo



- Adolescentes de 12 a 18 anos incompletos, ou jovens de 18 a 21 anos, em cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida e de Prestação de Serviços à Comunidade, aplicada pela Justiça da Infância e da Juventude.



Locais:



Horário de Atendimento
08h às 12h e das 14h às 18h

- Centro de Referência Especializado de Assistência Social – Creas, localizado na Rua 19, entre Avenidas Ceará e Pernambuco, nº 1634, Centro.



Contatos:
3315-0039

- Centro de Referência de Assistência Social – Cras Vila Nova, localizado na Rua 20, entre Ruas 10 e 11, s/n., Vila Nova (em frente à praça, próximo à Escola Estadual)

Oferta o Serviço Especializado em Abordagem Social. O Serviço tem como finalidade assegurar trabalho social de abordagem e busca ativa que identifique, nos territórios, a incidência de trabalho infantil, exploração sexual de crianças e adolescentes, situação de rua, dentre outras.



Público - Alvo

- Crianças, adolescentes, jovens, adultos, idosos e famílias em situação de risco pessoal e social que utilizam os espaços públicos como forma de moradia e/ou sobrevivência. - Centro de Referência Especializado de Assistência Social.

Local:

- Creas localizado na Rua 19, entre Avenidas Ceará e Pernambuco, nº 1634, Centro.

 Contato:
3315-0039

 Horário de Atendimento
08h às 12h e das 14h às 18h

Oferta Serviço de Acolhimento para Crianças e Adolescentes (de 0 a 17 anos), com capacidade para até vinte abrigados.

Público - Alvo

Crianças e adolescentes, entre 0 e 17 anos, que foram afastados da família quando tiver apenas nas situações de grave risco à sua integridade física e/ou psíquica.

Local:

- Instituição de Acolhimento Criança Cidadã, localizada na Rua 14 de Novembro (Rua 01), entre Avenidas Paraíba e Ceará, nº 1862, Centro. (Em frente à Papelaria Aquarela).

 Contato:
3316-1395

 Horário de Atendimento
08h às 12h e das 14h às 18h

Oferta Serviço de Acolhimento para pessoa idosa (60 anos), com capacidade para até vinte abrigados.

Público - Alvo

Idosos com 60 anos ou mais, de ambos os sexos, quando esgotadas todas as possibilidades para seu sustento e convívio familiar. Bem como quando não possuem condições de permanecer em família devido a situações de violência e negligência, ou que estejam em situação de abandono e de rua.

Local:

- Instituição de Longa Permanência – Casa do Idoso, localizada na Rua S10.

 Contato:
3312-4165

 Horário de Atendimento
08h às 12h e das 14h às 18h



Oferta de cursos profissionalizantes (média duração)

Público - Alvo

- Cidadãos com idade igual ou superior a 16 anos, que preferencialmente seja inserido no Cadastro Único.

Local:

- Centro de Capacitação Profissional de Gurupi, localizado na Rua S-10, Qd. 24, s/n., Sol Nascente.

 Contato:
3315-0011

 Horário de Atendimento
08h às 12h e das 14h às 18h

Atendimento e acompanhamento de queixas, reclamações, reivindicações e solicitações que tenha como objeto violação de direitos de crianças e adolescentes.

Local:

- Conselho Tutelar, localizado na Rua 16, esq. com Av. Bahia, Centro.

 Contato:
3312-1466

 Horário de Atendimento
08h às 12h e das 14h às 18h

Apoio aos Conselhos Municipais de Direitos acoplados a Secretaria: Conselho Municipal do Idoso; Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente; Conselho Municipal de Assistência Social; Conselho Municipal da Mulher; Conselho Municipal da Segurança Alimentar e Conselho Municipal Antidrogas.

Local:

- Sala dos Conselhos, localizada na Rodovia BR 242, KM 405 (Saída para Peixe/TO), Lote 4, Gleba 8, parte do Loteamento Fazenda Santo Antônio - Gurupi/TO, CEP 77.410-970.

 Contato:
3304-4318

 Horário de Atendimento
08h às 12h e das 14h às 18h

Quem pode acessar? Qual prazo? Forma de atendimento?

Cidadãos Interessados, prazo máximo para resposta 30 dias, forma de acesso Presencial.



Secretaria Municipal do Idoso

A Secretaria Municipal do Idoso, oferece aos cidadãos os serviços prestados abaixo:

- Acompanhamento de denúncias de violência contra a pessoa idosa.
- Atendimento especializado à população idosa fornecendo orientação social, jurídica, psicológica.
- Atividades educativas, esportivas e culturais.
- Serviços de convivência em grupos dividido por regiões da cidade.
- Parcerias com clínicas, hospitais e farmácias com desconto para os idosos atendidos pela Secretaria.



Local:

Avenida Maranhão entre Ruas 02 e 03, Centro de Convenções Mauro Cunha.



Contato:
98412-6384



Horário de Atendimento
Das 08h às 12h



E-mail:
secretariadoidoso@gurupi.to.gov.br

Quem pode acessar? Qual prazo? Forma de atendimento?

Cidadãos Interessados, prazo máximo para resposta 30 dias, forma de acesso Presencial e Eletrônico.

Secretaria de Administração

A Secretaria Municipal de Administração, oferece aos cidadãos os serviços prestados abaixo:

Protocolo Geral

- Abertura e renovação de MEI
- Cadastro do MEI
- Pedido de ressarcimento de Valores
- Pedido de exclusão de taxas (limpeza de lotes)





Local:

Secretaria de Administração – Protocolo Central – localizada na Rodovia BR 242, KM 405 (Saída para Peixe/TO), Lote 4, Gleba 8, parte do Loteamento Fazenda Santo Antônio – Gurupi/TO, CEP 77.410-970.



Contato:
3301-4312



Horário de Atendimento
08h às 12h e das 14h às 18h



E-mail:
assessoria.secad@gurupi.to.gov.br

Quem pode acessar? Qual prazo? Forma de atendimento?

Cidadãos Interessados, prazo máximo para resposta 24 horas, forma de atendimento e acesso Presencial.

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano

A Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano, oferece aos cidadãos os serviços prestados abaixo

- Serviços de topografia sob medicação.
- Cadastro social e recadastramento social – Residencial e Bairros
- Vistorias ITBI/ Diversas – Área Urbana e rural
- Cadastro Social empreendimento habitacionais com visitas residenciais.
- Entrega de título de Posse/Escritura
- Regularização Fundiária residencial ou de terrenos municipais.



Local:

Avenida Pará, esquina com a Rua 04, Centro, Gurupi –TO.



Contato:
(63) 3301-4322



Horário de Atendimento
08h às 12h e das 14h às 18h



E-mail:
sehab@gurupi.to.gov.br

Quem pode acessar? Qual prazo? Forma de atendimento?

Cidadãos Interessados, prazo máximo para resposta 30 dias, forma de atendimento e acesso Presencial e Eletrônica.





A Secretaria Municipal de Educação, oferece aos cidadãos os serviços prestados abaixo:

- Matrículas nas escolas municipais e conveniadas.

- Histórico e declarações de escolas extintas:

Escola de Tempo Integral (1º ao 5º ano)

Escola de Tempo Integral Rural (Pré I ao 9º ano)

CEMEI Integral e Parcial (Berçário II, Maternal I e II, Pré I e II)

Escola Regular 1ª fase (1º ao 5º ano)

Escola Regular 2ª fase (6º ao 9º ano)

EJA (Ensino de Jovens e Adultos)

- Matrículas nas modalidades: Educação Infantil, Anos iniciais e Finais do Ensino Fundamental e Educação de Jovens e Adultos - EJA, como definidas a seguir:

Matrícula em Centro Municipal de Educação Infantil - CEMEI para alunos novatos deve ser feita pelo site: matricula.semeg.gurupi.to.gov.br e é submetida ao processo de classificação, pois no ato da inscrição se faz necessário responder a perguntas socioeconômicas, que geram pontos, perfazendo assim a pontuação e a lista dos classificados. Após a confirmação, os classificados deverão apresentar toda a documentação na escola escolhida para efetivar a matrícula. Os que não forem classificados ficarão no cadastro reserva.

Matrícula para alunos novatos em escolas regular e/ou integral deve ser realizada pelo site: matricula.semeg.gurupi.to.gov.br e confirmada nas escolas no prazo de 24 horas com toda a documentação solicitada.

Atendimento Educacional Especializado.

- Renovação e Transferência de matrícula Automática:

Procurar a escola onde o aluno está matriculado.

Prazo para aquisição: 24h

- Declaração, histórico e transferência de escolas extintas:

Procurar a Secretaria da Educação.

Prazo para aquisição: 10 dias



Documentação:

- Certidão de nascimento;
- RG (identidade);
- CPF (cadastro de pessoas físicas); comprovante de residência com CEP da rua;
- Cartão do SUS;
- Comprovante do NIS;
- Cartão bolsa família/auxílio brasil;
- Extrato do recebimento do bolsa
- Família/auxílio brasil;
- Título eleitoral (maiores de 18 anos);
- Laudo médico (caso o aluno tenha deficiência);
- Histórico escolar ou declaração de transferência;

Diretoria de Apoio às escolas e aos estudantes

Transporte escolar para alunos da zona rural:

Solicitação no ato da efetivação da matrícula.

Documentação:

Comprovante de endereço e documentos pessoais do aluno.

Prazo: imediato

Alimentação escolar

Cardápios variados para as diferentes modalidades de ensino, e, com atendimento às restrições alimentares.



Local:

Secretaria de Educação – Centro Administrativo da Prefeitura de Gurupi, BR 242 – Km 405, Cx. Postal 410, Saída para Peixe



Horário de Atendimento
08h às 12h e das 14h às 18h



E-mail:
semeg@semeg.gurupi.to.gov.br

Quem pode acessar:

Comunidade em geral

Forma de atendimento e acesso:

Presencial, por telefone, site, nas unidades escolares e na Secretaria da Educação;



Secretaria Municipal de Juventude e Esportes



A Secretaria Municipal de Juventude e Esporte, oferece aos cidadãos os serviços prestados abaixo:

- Promover e apoiar eventos esportivos;
- Coordenar e controlar as praças esportivas do Município;
- Apoio e incentivo a atletas e equipes em competições nacionais e estaduais;



Local:

Km 405, BR-242, 242 - St. Crimeia Leste, Gurupi - TO.



Contato:
(63) 3301-4315



Horário de Atendimento
08h às 12h e das 14h às 18h

Quem pode acessar? Cidadãos interessados?
(Todas as Faixas Etárias) Prazo para resposta: 10 Dias

Secretaria Municipal de Planejamento e Finanças

A Secretaria Municipal de Planejamento e Finanças, oferece aos cidadãos os serviços prestados abaixo:

- Atualização cadastral imobiliária.
- Emissão de documentos Únicos de arrecadação Municipal - DUAM, referente a tributos, taxas e contribuições.
- Emissão de alvarás de construção/ funcional.
- Fiscalização Tributária sobre serviço.
- Gestão e o controle financeiro dos recursos orçamentários previstos na sua Unidade, bem como a gestão de pessoas e recursos de matérias existentes em consonância as diretrizes e regulamentos emanados do Chefe do Poder Executivo.



Local:

Rua 14 de Novembro, nº 1500, Centro, Gurupi - TO.



Contatos:
(63) 3301-4315 / (63) 3315-0016 / (63) 3315-0030



E-mail:
secretariadefinancas@gurupi.to.gov.br



Forma de atendimento:

acesso presencial ou eletrônico

Quem pode acessar?

Cidadãos interessados/ Contribuintes

Prazo para resposta:

30 Dias

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Meio Ambiente

A Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Meio Ambiente, oferece aos cidadãos os serviços prestados abaixo:

Requisitos: Instituir uma Gestão participativa e representativa

Atividades:

- Licenças Ambientais, Simplificada, Prévia, de Instalação e Operação
- Dispensa de Licença Ambiental Municipal
- Renovação de Licença Municipal de Operação
- Alteração de licença municipal
- Parecer Técnico
- Laudo de Vistoria
- Laudo Topografico Ambiental
- Certidão Negativa de Debitos Ambientais
- Declaração de Regularidade Ambiental
- Certidão de Tramitação Processual
- Autorização para Pesquisa em Unidade de Conservação
- Certidão de Uso Solo
- Anuência Municipal de Exploração Mineral
- Autorização de Supressão Vegetal
- Apoio e assistencia tecnica ao pequeno produtor
- Reversão de area de abandono
- Sala do empreendedor, abertura e serviço contabil ao micro empreendedor
- Atendimento aos comerciantes do : mercado municipal; feiras; camelodromo; ceasa
- Atendimento a empresarios que buscam estabelecer no parque industrial
- Serviço de Inspecao Municipal

Quem pode acessar?

- Empresas passíveis de Licenciamento Ambiental
- Empresas Geradoras de Resíduos Sólidos
- Produtores da Agricultura Familiar
- Empresários
- Micro empresario
- Comerciantes em geral
- Feirantes
- População em Geral





Local:

BR 242, Km 405, Zona Rural, Gurupi-TO.



Horário de Atendimento

08h às 11h30 e das 14h às 18h



Contatos:

(63) 3301-4338 / (63) 33014335

Prazo para resposta:

15 dias úteis

Atendimento, Denúncias Crimes Ambientais - (63)3301-4338-WhatsApp

Forma de atendimento e acesso:

Presencial



E-mail:

meioambiente.22@gurupi.to.gov.br

licenciamentoambiental.22@gurupi.to.gov.br

usodosolo@gurupi.to.gov.br

fiscalizacaoambiental@gurupi.to.gov.br

defesa.civil@gurupi.to.gov.br

diretoria.idecom@gurupi.to.gov.br

diretoria.agricultura@gurupi.to.gov.br

Secretaria Municipal de Cultura e Turismo

A Secretaria Municipal de Cultura e Turismo, oferece aos cidadãos os serviços prestados abaixo:

- Empréstimos de livros literários e didáticos por 15 dias;
- Ambiente para estudos com internet.
- Doação de livros para reciclagem

Requisito: Matrículas ofertadas para alunos de escolas públicas a partir 07 anos de idade.

Documentos para cadastro: CPF, RG, Comprovante de endereço atualizado, Foto 3X4 e Declaração escolar.

Oficinas

Músicas:

Música composta por percussão: agogô,

bateria, caixa, caxixi, pandeiro, xerequé, cajom, maracá; violão, teclado, Violão, Teclado e Musicalização.



• **Dança:** urbana, Expressão corporal, Balé e Moderna.

• **Teatro:** Teatro de rua e clássico

• **Turismo:** Serviço de apoio ao trade em Turismo

- Serviço de apoio ao turista

- Apoio a todo o empresariado do ramo turístico

- Assim como sala para reuniões e espaço para eventos



Local:

Avenida Maranhão, nº1535, Centro, Gurupi-TO



Contato:

(63) 3312-5767



Horário de Atendimento

08h às 11h30 e das 14h às 18h



E-mail:

cultura@gurupi.to.gov.br

Quem pode acessar?

Comunidade em geral

Prazo para resposta: 24h

Secretaria Municipal de Saúde



Local:

Avenida Pernambuco, entre as ruas 01 e 11, nº 1.345, Centro. CEP: 77.410-040



Contato:

(63) 3315 - 0081



Horário de Atendimento

08h às 11h30 e das 14h às 18h



E-mail:

semus@gurupi.to.gov.br

COORDENAÇÃO - ATENÇÃO BÁSICA



Local:

Av. Pernambuco, entre ruas 1 e 11, Centro. (Secretaria Municipal de Saúde)



Contato:

(63) 3315-0074d



Horário de Atendimento

**08h às 11h30 e das 14h às 18h
Segunda a Sexta - feira.**



E-mail:

atencaobasica.saude@gurupi.to.gov.br



ATENDIMENTO NAS UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE

A Secretaria Municipal de Saúde, oferece aos cidadãos os serviços prestados abaixo:

- Atendimentos de consultas de enfermagem.
- Atendimentos de consultas médicas - Encaminhamentos para especialidades.
- Solicitações de exames de análises clínicas, de imagens.
- Acompanhamentos de gestantes, hipertensos, usuários com diabetes, usuários com diagnóstico de hanseníase, tuberculose, dengue, e outros agravos.
- Procedimentos clínicos (curativo, retirada de pontos, etc.)
- Vacinação.
- Atendimento de Psicólogo e Fisioterapeuta - algumas unidades de saúde.
- Visitas Domiciliares pela equipe de saúde.
- Visitas Domiciliares pelos Agentes Comunitários de Saúde.
- Atendimentos Odontológicos.
- Acompanhamento do Programa Bolsa Família.
- Exame do Pezinho.

Quem pode ter acesso a esse atendimento?

Todas as pessoas. Em especial àquelas vinculadas, residentes no território das equipes de saúde/unidade básica de saúde

Quais os requisitos para terem acesso a esse atendimento?

Apresentar Cartão SUS, ou documento de identificação oficial, realizar agendamento de consulta médica.

Qual a forma de atendimento ou acesso?

As unidades tem um agendamento específico em cada uma, presencial, ou por telefone, de acordo com sua realidade local.



Horário de funcionamento das UBS:

07h às 11h e das 13h às 17h

Qual o prazo para resposta?

Os agendamentos das Unidades Básicas de Saúde - UBS, são conforme sua realidade local, algumas unidades agendam diariamente, outras agendam semanalmente.



Nº	UBS	CONTATO
1	BELA VISTA	(63) 3315-3002
2	BURITIS	(63) 3312-6778
3	CAMPO BELO	(63) 98414-2193
4	CASEGO	(63) 3315-0123
5	JOÃO MANOEL	(63) 3315-0111
6	NOVA FRONTEIRA	(63) 3315-0111
7	PARQUE ACÁCIAS	(63) 3315-0056
8	PEDROSO	(63) 3313-2183
9	ROSENDO (CENTRO)	(63) 3315-2389
10	SÃO JOSÉ	(63) 3315-0115
11	SEVILHA	(63) 3315-0116
12	SOL NASCENTE	(63) 3315-0117
13	VILA NOVA	(63) 3315-0119
14	VILA ÍRIS	(63) 3315-0112
15	WALDIR LINS	(63) 3315-0096

COORDENAÇÃO - BOLSA FAMÍLIA NA SAÚDE



Local:

Avenida Pernambuco, entre as ruas 01 e 11, nº 1.345, Centro.



Contato:

(63) 3315 - 0083



Horário de Atendimento

08h às 11h30 e das 14h às 18h
Segunda a Sexta - feira.

Quais serviços/atendimentos a Unidade de Saúde presta aos cidadãos/usuários?

Acompanhamento no Sistema Bolsa Família na Saúde das gestantes beneficiárias do programa para a concessão do Benefício Variável à Gestante (BVG).

Quem pode ter acesso a esse atendimento?

O Benefício Variável à Gestante (BVG) é um auxílio concedido às gestantes beneficiárias do Programa Bolsa Família (Auxílio Brasil). São nove parcelas mensais pagas apenas às grávidas cuja gravidez tenha sido identificada pela área de saúde e inserida no Sistema PBF na Saúde (BFA).



Quais os requisitos para terem acesso a esse atendimento?

Para recebê-lo, a gestante precisa fazer o pré-natal nas unidades básicas de saúde (UBS), e a equipe municipal que acompanha a gestação deve identificar esse acompanhamento no Sistema Bolsa Família na Saúde.

A gestante tem que ter sido identificada no Sistema Bolsa Família na Saúde pela equipe do município até o nono mês de gravidez, e deve estar fazendo o pré-natal regularmente.

Qual a forma de atendimento ou acesso: Presencial.

Quais as documentações/ procedimentos necessários para a realização de cada atendimento?

- Cartão do Pré-Natal
- Número do NIS
- Documentos pessoais

Qual o prazo para resposta?

Após a inclusão da informação de gestação no Sistema Bolsa Família na Saúde, o prazo para identificar e liberar o recebimento é de até 03 (três) meses.

CENTRO DE PROCESSAMENTO DE DADOS - CPD



Local:

Avenida Pernambuco, entre as ruas 01 e 11, nº 1.345, Centro. CEP: 77.410-040.



Contato:
(63) 3316-1404



Horário de Atendimento
08h às 11h30 e das 14h às 18h
Segunda a Sexta - feira.

Quais serviços/atendimentos a Unidade de Saúde presta aos cidadãos/usuários?

- Atendimento Cadastro de Estabelecimentos de Saúde na rede do Sistema Único de Saúde (SUS) e da rede privada.
- Recebimento de prestação de contas dos prestadores conveniados para atendimento de pacientes na realização de exames e atendimentos cirúrgicos

Quem pode ter acesso a esse atendimento?

- Estabelecimentos de Saúde (hospitais, unidades de saúde);
- Profissionais de saúde e administrativos, Prestadores, clínicas, laboratórios, hospitais cadastrados para atendimento no convênio SUS.



Quais os requisitos para terem acesso a esse atendimento?

Procurar no departamento informações para o tipo de cadastro de que deseja realizar.

Qual a forma de atendimento ou acesso:

Presencial ou eletrônico.

OBS: O usuário poderá solicitar quais os documentos e os procedimentos para realizar o cadastro e poderá receber as fichas de cadastro obrigatórias online em PDF.

Quais as documentações/ procedimentos necessários para a realização de cada atendimento?

Cópias de documentos dos estabelecimentos de saúde e dos profissionais de saúde.

Qual o prazo para resposta?

Para cadastro do CNES: 2 a 7 dias (Se o transmissor do Ministério da Saúde estiver aberto na faixa de 2 a 3 dias)

COORDENAÇÃO DE IMUNIZAÇÃO



Local:

Avenida Pernambuco, entre as ruas 01 e 11, nº 1.345, Centro. CEP: 77.410-040.



Contato:

(63) 3351-0080



Horário de Atendimento

Das 07h às 17, de Segunda a Sexta - feira.

ATENDIMENTO NAS UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE

Quais serviços/atendimentos a Unidade de Saúde presta aos cidadãos/usuários?

Os nossos serviços estão dentro de todas as unidades básicas de saúde, ofertando todas as vacinas do calendário vacinal que está dentro do Programa Nacional de Imunização brasileiro.

Quem pode ter acesso a esse atendimento?

Todo e qualquer cidadão que se dirigir a qualquer Unidade de Saúde do município.

Quais os requisitos para terem acesso a esse atendimento?

Não há um requisito específico. Cada vacina ofertada possui seus protocolos fornecidos pelo Ministério da saúde;



Qual a forma de atendimento ou acesso?

Presencial, nas Unidades Básicas de Saúde. (Cada UBS têm horários específicos de funcionamento das salas de vacinas).

Quais as documentações/ procedimentos necessários para a realização de cada atendimento?

Documentos pessoais: - Cartão de Vacina - CPF - CNS.

OBS: Devido à pandemia estamos com algumas unidades com exclusividade para algumas vacinas da Covid-19.

Qual o prazo para resposta? Imediata

Nº	UBS	CONTATO
1	BELA VISTA	(63) 3315-3002
2	BURITIS	(63) 3312-6778
3	CAMPO BELO	(63) 98414-2193
4	CASEGO	(63) 3315-0123
5	JOÃO MANOEL	(63) 3315-0111
6	NOVA FRONTEIRA	(63) 3315-0111
7	PARQUE ACÁCIAS	(63) 3315-0056
8	PEDROSO	(63) 3313-2183
9	ROSENDO (CENTRO)	(63) 3315-2389
10	SÃO JOSÉ	(63) 3315-0115
11	SEVILHA	(63) 3315-0116
12	SOL NASCENTE	(63) 3315-0117
13	VILA NOVA	(63) 3315-0119
14	VILA ÍRIS	(63) 3315-0112
15	WALDIR LINS	(63) 3315-0096

OBS: Devido à pandemia estamos com algumas unidades com exclusividade para algumas vacinas da covid 19.



TFD – TRATAMENTO FORA DE DOMICILIO



Local:

Avenida Pernambuco, entre as ruas 01 e 11, nº 1.345, Centro. CEP: 77.410-040.



Contato:

(63) 3351-1237 / 3315-0029



Horário de Atendimento

**07h às 11h e das 13h às 17h
De Segunda a Sexta – feira.**

Quais serviços/atendimentos a Unidade de Saúde presta aos cidadãos/usuários?

- Emissão cartão SUS
- Solicitações de:
- Órtese e prótese
- Alimentação especial,
- Passagens terrestres e aéreas para dentro e fora do estado
- Consulta/cirurgia de algumas especialidades pactuadas com o estado e oncologia.

Quem pode ter acesso a esse atendimento?

Pacientes que reside no município de Gurupi-TO.

Quais os requisitos para terem acesso a esse atendimento?

- Residir no município;
- Pedido médico da rede SUS para a especialidade de TFD que no momento o município não oferece aos usuários e documentações necessárias do mesmo, conforme protocolo do complexo regulador municipal e estadual para cada caso.

Qual a forma de atendimento ou acesso? Presencial

Quais as documentações/ procedimentos necessários para a realização de cada atendimento?

- Pedido médico (Contra referência ou APAC)
- Laudo de TFD originais.
- Cópias dos documentos pessoais
- Cópia do comprovante de endereço
- Cópia do cartão SUS
- Exames comprobatórios da patologia

Qual o prazo para resposta?

Sem prazo estipulado pelo complexo regulador municipal e estadual, pois são consultas / procedimentos eletivos.





Local:

Avenida Pernambuco, entre as ruas 01 e 11, nº 1.345, Centro. CEP: 77.410-040



Contato:
(63) 3315-0088



Horário de Atendimento
08h às 12h e das 14h às 18h
De Segunda a Sexta - feira.

Quais serviços/atendimentos a Unidade de Saúde presta aos cidadãos/usuários?

- Dados Epidemiológicos de doenças e agravos
- 2ª via de Declaração de óbito - DO
- 2ª via de Declaração de Nascido Vivo - DNV
- Resultados de Exames de COVID-19
- Solicitação de Vacinas com Imunobiológicos Especiais

Qual a forma de atendimento ou acesso?

Público em geral - Sem restrições

Quais os requisitos para terem acesso a esse atendimento?

Os resultados de COVID-19 podem ser solicitados via WhatsApp (3315-0088) e o atendente confirmar os dados do solicitante. Para os demais serviços é obrigatória a solicitação via ofício/requerimento.

Qual a forma de atendimento ou acesso?

Presencial: Solicitação de 2ª via de Declaração de Óbito (DO), Declaração de Nascidos Vivos (DNV), Dados Epidemiológicos de Doenças e Agravos

Online: resultados de COVID-19

Quais as documentações/ procedimentos necessários para a realização de cada atendimento?

Para todos os atendimentos é obrigatória a identificação (documento com foto: RG, CNH, CTPS, RP e outros) do solicitante.

Qual o prazo para resposta?

5 dias úteis



COORDENAÇÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA



Local:

Avenida Pernambuco, entre as ruas 01 e 11, nº 1.345, Centro. CEP: 77.410-040



Contato:
(63) 3315-0091



Horário de Atendimento
08h às 12h e das 14h às 18h
De Segunda a Sexta - feira.

Quais serviços/atendimentos a Unidade de Saúde presta aos cidadãos/usuários?

- Cadastro de estabelecimentos sujeitos à Vigilância Sanitária;
- Inspeção e Reinspeção de estabelecimentos sujeitos à Vigilância Sanitária;
- Instauração de Processos para Licenciamento Sanitário (PLS);
- Instauração de Processos Administrativo Sanitário (PAS);
- Instauração de Processos de Apuração de Denúncias (PAD);
- Atividade Educativa para a População e Setor Regulado sobre as ações e atribuições da VISA
- Coleta de amostras de água para análise da qualidade para o consumo humano;
- Conferência de BMPO (Balanço de Medicamentos Psicoativos e Outros);
- Distribuição de Notificação de Receitas "A", "B" e "B2" - Alimentação de Sistemas de Informações das ações da VISA

Quem pode ter acesso a esse atendimento?

- Proprietários de estabelecimentos sujeitos à fiscalização/licenciamento sanitário;
- Público em geral

Quais os requisitos para terem acesso a esse atendimento?

- Ser Proprietário e/ou responsável legal de estabelecimento que desenvolve atividades passíveis de fiscalização/licenciamento sanitário.
- Usuários que se sentirem prejudicados em questões relacionadas à saúde

Qual a forma de atendimento ou acesso?

Atendimento presencial:

- Cadastro de estabelecimentos sujeitos à VISA
- Protocolo em geral
- Recebimento de Denúncias
- Distribuição de Notificação de Receitas "A", "B" e "B2"



Atendimento por e-mail:

- Requisições de Órgãos do Poder Judiciário
- Requisições de demandas das Instituições diretas e indiretas da Administração Pública. Atendimento por telefone:
- Recebimento de Denúncias
- Prestar informações referente ao esclarecimento de dúvidas dos usuários.

Quais as documentações/ procedimentos necessários para a realização de cada atendimento?

Requerimento padrão constando a relação de documentos necessários para cada tipo de atividade desenvolvida pelos estabelecimentos/prestadores de serviços.

Qual o prazo para resposta?

15 dias úteis

DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA - DAF

- FARMÁCIA CENTRAL

 Local:

Avenida Alagoas entre as ruas 5 e 6 Setor União V (ao lado da policlínica).



Contato:
(63) 3315 - 0066
(Apenas mensagem de WhatsApp)



Horário de Atendimento
Das 07h até 17h

- FARMÁCIA UBS SOL NASCENTE

 Local:

Avenida Sergipe, número 2452, Setor Jardim Eldorado, Gurupi-TO.



Contato:
(63) 3315-0095



Horário de Atendimento
Das 07h às 11h até às 13h a 17h

- FARMÁCIA UBS CAMPO BELLO

 Local:

Rua 9, S/N, Setor Campo Bello, CEP: 77426-120, Gurupi-TO.



Horário de Atendimento
Das 07h às 11h até às 13h a 17h



- FARMÁCIA UBS PEDROSO

 Local:

Rua K, esquina com rua I, S/N, Setor Pedroso.

 Contato:
(63) 3313-2183

 Horário de Atendimento
Das 07h às 11h até às 13h a 17h

- FARMÁCIA UBS VILA ÍRIS

 Local:

Rua 48, nº 266, Qd. EL-13 Lt. 10, Malvinas, Gurupi-TO.

 Contato:
(63) 3313-2183

 Horário de Atendimento
Das 07h às 11h até às 13h a 17h

- FARMÁCIA SEVILHA

 Local:

Av. Rio Branco entre as ruas 18 e 18ª, nº 385, Alto dos Buritis, Gurupi-TO. .

 Contato:
(63) 3315-0116

 Horário de Atendimento
Das 07h às 13h

- FARMÁCIA ESCOLA UNIRG UBS VILA NOVA

 Local:

R. 03, Qd.03, Lt 07, Aeroporto II, em frente campinho de futebol, Gurupi-TO.

 Contato:
(63) (63) 3315-0119

 Horário de Atendimento
Das 07h às 11h até às 13h a 17h

Quais serviços/atendimentos a Unidade de Saúde presta aos cidadãos/usuários?

Dispensação de medicamento constantes na REMUME (Relação Municipal de Medicamentos Essenciais).

- Dispensação de Insulina aos pacientes Diabéticos insulínod dependentes.
- Consulta Farmacêutica.
- Orientação para aquisição de medicamentos do componente estratégico e especializado da assistência farmacêutica.

Quem pode ter acesso a esse atendimento?

Todos as pessoas atendidas pela rede SUS municipal residentes em Gurupi-TO.



Quais os requisitos para terem acesso a esse atendimento?

Considerando as determinações do decreto 7.508/2011 o paciente deverá apresentar no momento da retirada do medicamento de modo geral:

- Cartão do SUS;
- Receituário SUS do município de Gurupi;
- Doc. Pessoal No caso de insulinas frasco;
- Cartão do SUS;
- Receituário SUS do município de Gurupi com orientação médica de uso;
- Cartão de acompanhamento do paciente diabético e hipertenso.

No caso de Insulinas Canetas NPH e Regular De acordo com Nota Técnica nº71/2020-CGAFB/DAF/SCTIE/MS, a Portaria SCTIE nº 11, de 13 de março de 2017, serão disponibilizadas canetas de insulina humana NPH e Regular e agulhas, cuja dispensação contempla usuários com Diabetes Mellitus tipo 1 ou 2, nas faixas etárias menor ou igual a 16 anos e maior ou igual a 60 anos.

Para tanto será necessário que o paciente apresente:

- Cartão do SUS;
- Receituário SUS do município de Gurupi com orientação médica de uso;
- Cartão de acompanhamento do paciente diabético e hipertenso;
- Faixas etárias menor ou igual a 16 anos e maior ou igual a 60 anos ou relatório médico com justificativa plausível para uso deste dispositivo.

Qual o prazo para resposta?

Solicitações de Respostas técnicas ou quaisquer informações oficiais/formais ocorreram em até 15 dias após protocolar pedido na SEMUS.

-FARMÁCIA CAPS I

 Local:

Avenida Bahia entre as ruas 15 e 16, Centro, Gurupi-TO.

 Contato:
(63) 3315 - 0031

 Horário de Atendimento
Das 07h às 12h

-FARMÁCIA CAPS ADIII DELFINO BRITO AGUIAR

 Local:

Rua F, Qd PMG, R3, Vila Pedroso.

 Contato:
(63) (63) 3312-6779

 Horário de Atendimento
Das 07h às 12h



Quais serviços/atendimentos a Unidade de Saúde presta aos cidadãos/usuários?

- Dispensação de medicamento exclusivos à saúde mental padronizados pelo município.
- Consulta Farmacêutica.
- Orientação para aquisição de medicamentos do componente estratégico e especializado da assistência farmacêutica.

Quem pode ter acesso a esse atendimento?

As pessoas atendidas pelos CAPS residentes em Gurupi-TO.

Quais os requisitos para terem acesso a esse atendimento?

- De acordo com decreto 7.508/2011 - Regulamenta a Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, para dispor sobre a organização do Sistema Único de Saúde - SUS, o planejamento da saúde, a assistência à saúde e a articulação Inter federativa, e dá outras providências em seu artigo n. 28, diz que o acesso universal e igualitário à assistência farmacêutica pressupõe, cumulativamente:

I - estar o usuário assistido por ações e serviços de saúde do SUS;

II - ter o medicamento sido prescrito por profissional de saúde, no exercício regular de suas funções no SUS;

III - estar à prescrição em conformidade com a RENAME e os Protocolos Clínicos e Diretrizes Terapêuticas ou com a relação específica complementar estadual, distrital ou municipal de medicamentos;

IV - ter a dispensação ocorrido em unidades indicadas pela direção do SUS

Qual a forma de atendimento ou acesso?

Presencial.

Quais as documentações/ procedimentos necessários para a realização de cada atendimento?

Considerando as determinações do decreto 7.508/2011 e as portarias estaduais e federais que regem o serviço CAPS, o paciente deverá apresentar no momento da retirada do medicamento:

- Cartão do SUS;
- Receituário SUS do município de Gurupi;
- Doc. Pessoal;
- Acompanhamento regular nos serviços de CAPS no município



Qual o prazo para resposta?

Solicitações de Respostas técnicas ou quaisquer informações oficiais/formais ocorreram em até 15 dias após protocolar pedido na SEMUS.

-FARMÁCIA SAE - SERVIÇOS DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA



Local:

FARMÁCIA SAE Serviços de Atenção Especializada em HIV-Aids Rua Presidente Juscelino Kubistchek, 1976, Centro (Policlínica Luiz Santos Filho Gurupi), Gurupi-TO.



Contato:

(63) 3315 - 0103



Horário de Atendimento

Das 07h às 12h de (segunda a Sexta)

Quais serviços/atendimentos a Unidade de Saúde presta aos cidadãos/usuários?

- Dispensação de medicamento exclusivos à saúde mental padronizados pelo município.
- Consulta Farmacêutica.
- Orientação para aquisição de medicamentos do componente estratégico e especializado da assistência farmacêutica.

Quem pode ter acesso a esse atendimento?

As pessoas atendidas pelo SAE e encaminhadas das UBS ou outros serviços de saúde do município residentes em Gurupi-TO.

Quais os requisitos para terem acesso a esse atendimento?

- De acordo com decreto 7.508/2011 - Regulamenta a Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, para dispor sobre a organização do Sistema Único de Saúde - SUS, o planejamento da saúde, a assistência à saúde e a articulação Inter federativa, e dá outras providências em seu artigo n. 28, diz que o acesso universal e igualitário à assistência farmacêutica pressupõe, cumulativamente:

I - estar o usuário assistido por ações e serviços de saúde do SUS;

II - ter o medicamento sido prescrito por profissional de saúde, no exercício regular de suas funções no SUS;

III - estar à prescrição em conformidade com a RENAME e os Protocolos Clínicos e Diretrizes Terapêuticas ou com a relação específica complementar estadual, distrital ou municipal de medicamentos;

IV - ter a dispensação ocorrido em unidades indicadas pela direção do SUS.



Qual a forma de atendimento ou acesso?

Presencial.

Quais as documentações/ procedimentos necessários para a realização de cada atendimento?

Considerando as determinações do decreto 7.508/2011 e as portarias estaduais e federais que regem o serviço CAPS, o paciente deverá apresentar no momento da retirada do medicamento:

1. Cartão do SUS;
2. Receituário SUS do município de Gurupi;
3. Doc. Pessoal;
4. Acompanhamento regular nos serviços de SAE no município

Qual o prazo para resposta?

Solicitações de Respostas técnicas ou quaisquer informações oficiais/formais ocorreram em até 15 dias após protocolar pedido na SEMUS.

CAPS AD III DELFINO BRITO AGUIAR



Local:

Rua F, Qd: PMG R-3, Vila Pedroso, por trás do Centro de Zoonoses, Gurupi-TO.



Contato:
(63) 3312-6779



Horário de Atendimento
Funcionamento 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Porém o acolhimento de novos pacientes só é feito até as 18:00, conforme portaria do Ministério da Saúde nº130/2013 que regulamento o funcionamento.

Quais serviços/atendimentos a Unidade de Saúde presta aos cidadãos/usuários?

- Acolhimento Diurno e Noturno;
- Consulta Médica;
- Assistência Farmacêutica;
- atendimentos individuais;
- Atendimento à família;
- Atividade de cunho pedagógico;
- Oficinas terapêuticas;
- Consulta de enfermagem
- Atendimento psicológico;
- Grupo de prevenção a recaídas;
- Grupo de ambientação e motivação.



Quem pode ter acesso a esse atendimento?

Pacientes que fazem uso prejudicial de álcool e outras drogas.

Quais os requisitos para terem acesso a esse atendimento?

Atendimentos são feitos por demanda espontânea (o próprio paciente procura a unidade), e ou de forma referenciada (sendo encaminhado de algum outro ponto da rede: UBS, UPA, Hospital).

Qual a forma de atendimento ou acesso?

Presencial.

Quais as documentações/ procedimentos necessários para a realização de cada atendimento?

Documentos pessoais:

- RG
- CPF
- Comprovante de residência
- Cartão SUS

Qual o prazo para resposta?

Desde o primeiro contato o paciente já tem atendimento, pois passa por um acolhimento, após esse acolhimento é verificado a real necessidade de uma consulta médica, sendo necessário, é agendada a consulta, porém, as atividades não se resumem meramente a consulta médica, por esse motivo, desde o primeiro contato já tem uma oferta de atendimento.

Mas em relação ao prazo da consulta, vai depender da complexidade do caso, usando um dos princípios do SUS chamado de EQUIDADE, mas em média é 7 dias.

CAPS I - CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL



Local:

Avenida Bahia entre ruas 15 e 16 – Centro, Gurupi-TO.



Contato:
(63) 3315-0031



Horário de Atendimento
Das 07h às 17h



Quais serviços/atendimentos a Unidade de Saúde presta aos cidadãos/usuários?

- Atendimento de consultas médica
- Atendimento de enfermagem
- Vistas domiciliares
- Transporte diário de usuários ida/volta
- Oficinas de terapia ocupacional
- Atividades em grupo
- Atendimento psicológico
- Atendimento com o assistente social

Quem pode ter acesso a esse atendimento?

Pacientes do CAPS.

Quais os requisitos para terem acesso a esse atendimento?

Ser usuário do CAPS.

Qual a forma de atendimento ou acesso?

Presencial.

Quais as documentações/ procedimentos necessários para a realização de cada atendimento?

Para o acolhimento que é o primeiro passo é necessário:

- Documentos pessoais
- Cartão do SUS
- Comprovante de endereço

Qual o prazo para resposta?

Depois que passa pelo acolhimento, reunimos com a equipe técnica e decidimos se esse paciente é do CAPS. Se for do CAPS temos um prazo de 15 dias para começarmos com os atendimentos já que temos uma demanda muito grande.

CCZ - CONTROLE DE ZONÓSES



Local:

Av. Dueré, Nº1, Setor Pedroso, Gurupi-TO.



Contato:
(63) 3315-0098



Horário de Atendimento
Das 07h às 17h de (segunda-feira a sexta-feira).



Quais serviços/atendimentos a Unidade de Saúde presta aos cidadãos/usuários?

- Teste Rápido para Leishmaniose visceral canina;
- Castração de cães e gatos;
- Atendimento a denúncias e reclamações (criação indevida de animais proibidos na zona urbana conforme legislação ou animais domésticos);
- Recolhimento de animais (cães e gatos) em vias públicas ou residências;
- Eutanásia.

Quem pode ter acesso a esse atendimento?

População em geral.

Quais os requisitos para terem acesso a esse atendimento?

- Teste rápido para Leishmaniose visceral canina: atendimento das 8hrs às 11hrs e das 13hrs às 16hrs, de segunda a quinta, o usuário trás o animal para coleta de sangue, é atendido por ordem de chegada e o exame sai em 20 minutos;
- Castração: a pessoa liga e coloca o seu nome e se é cão ou gato e fêmea ou macho e quantidade na lista de espera;
- Denúncia ou reclamação: pode ser anônima, tem que passar o endereço completo para os fiscais identificar, ao contrário será desconsiderado;
- Recolhimento de animais doentes (cães e gatos) em vias públicas ou residências: para os animais de rua o correto que a pessoa prende o animal e liga para o atendimento, e nas residências quando o tutor não tem de jeito nenhum como trazer ao CCZ;
- Eutanásia (trazer o laudo técnico do veterinário particular, ou ter teste para Leishmaniose positivo particular/CCZ ou avaliação veterinária do CCZ).

Qual a forma de atendimento ou acesso? População em geral.

Quais as documentações/ procedimentos necessários para a realização de cada atendimento?

- RG, CPF, Endereço completo, N° de telefone, ser maior de idade, cartão de vacina contra COVID (Decreto N° 91/2022);
- Pré avaliação dos animais pelo WhatsApp através de vídeo para o recolhimento, quando chega no CCZ passa por exame clínico e/ou triagem para serem liberados para eutanásia;
- Eutanásia: somente animais com estado de saúde crítico o qual não tem mais tratamento, ou com uma zoonose, ou uma doença;
- Infectocontagiosa a outros animais;
- Castração: agendamento seguindo a lista de espera.



Qual o prazo máximo para resposta?

- Teste rápido para Leishmaniose visceral canina: 20 minutos e a contraprova que vai para o Lacen dos animais positivos 20 a 30 dias;
- Castração: não tem prazo para chamar;
- Reclamação e denúncia: 15 dias úteis ou de acordo com a disponibilidade dos fiscais para atendimento;
- Recolhimento: depende da disponibilidade do veículo para fazer o recolhimento, mas e de no mínimo 3 dias úteis para atender.

CEO (CENTRO DE ESPECIALIDADE ODONTOLÓGICAS)



Local:

Rua I, Qd 43, Lt 04, Setor União, Gurupi-TO.



Contato:
(63) 3312-6812



Horário de Atendimento
Das 07h às 17h e das 13h às 17h
de (segunda-feira a sexta-feira).

Quais serviços/atendimentos a Unidade de Saúde presta aos cidadãos/usuários?

Atendemos as especialidades pediatria, cirurgia, PNE (port.de necessidade especial. Endodontia (trat. canal.) periodontia.

Quem pode ter acesso a esse atendimento?

Todos os usuários SUS.

Quais os requisitos para terem acesso a esse atendimento?

Ter em mãos o encaminhamento expedido pelo profissional que o (a) atendeu na UBS (unidade básica de saúde).

Qual a forma de atendimento ou acesso? Presencial

Quais as documentações/ procedimentos necessários para a realização de cada atendimento?

- Cartão SUS;
- Encaminhamento;
- Raio X em mãos.

Qual o prazo para resposta?

Atendimento em forma de agendamento, estes são realizados no máximo até 10 dias úteis de antecedência.



CEO (CENTRO DE ESPECIALIDADE ODONTOLÓGICAS) - NA UPA



Local:

: Av. Fernando de Noronha, nº 322, Jardim Pauliceia, CEP:77:433-270 - Setor São Lucas, Gurupi-TO.



Contato:
(63) 3315-0027



Horário de Atendimento
24 horas.

Quais serviços/atendimentos a Unidade de Saúde presta aos cidadãos/usuários?

- Urgência/ emergência.
- Exodontia, curativo, medicação e raio x.

Quem pode ter acesso a esse atendimento?

Todos os usuários SUS.

Quais os requisitos para terem acesso a esse atendimento?

Ter cartão SUS.

Qual a forma de atendimento ou acesso? Presencial

Quais as documentações/ procedimentos necessários para a realização de cada atendimento?

- Cartão SUS;
- RG Identidade;
- Comprovante de endereço.

Qual o prazo para resposta?

Atendimento imediato e de acordo com a classificação de risco.

CLÍNICA DA MULHER



Local:

Rua I, Setor União V, Gurupi -TO.



Contato:
(63) 3313 1437



Horário de Atendimento
Das 07h às 17h
De (Segunda a Sexta)



Quais serviços/atendimentos a Unidade de Saúde presta aos cidadãos/usuários?

- CAF (Colposcopia E Biópsia Do Colo Uterino);
- Coleta De Citopatológico Do Colo Uterino;
- Ginecologia Em Geral;
- Mamografia;
- Mastologia;
- Planejamento Familiar (Inserção de DIU e Liberação de Processos Para Vasectomia E Laqueadura);
- Pré Natal de Alto Risco;
- Ultrassonografia (Obstétrica, Transvaginal, De Mamas E Axilas E Pélvicas).

Quem pode ter acesso a esse atendimento?

Usuários Da Região Ilha do Bananal:

- CAF;
- Coleta de Citopatológico do Colo Uterino;
- Ginecologia em Geral - Planejamento Familiar;
- Pré Natal De Alto Risco Usuários de Gurupi-TO;
- Mamografia - Mastologia;
- Ultrassonografias.

Quais os requisitos para terem acesso a esse atendimento?

Consulta em Ginecologia - A paciente deve passar por consulta prévia em UBS, havendo o encaminhamento a UBS deverá direcionar para o serviço de regulação do município que fará o agendamento.

Consulta em Mastologia - Agendamento direto na clínica da mulher após encaminhamento onde a paciente deve apresentar exame de mamografia e/ ou ultrassonografia alterado de acordo com os critérios do ministério da saúde.

Consulta e acompanhamento - CAF - Agendamento direto na clínica da mulher da paciente que apresentar exame Citopatológico alterado de acordo com os critérios do ministério da saúde.

Pré Natal De Alto Risco - Agendamento direto na clínica da mulher, através do encaminhamento da UBS em que a gestante realiza o Pré - Natal.

Ultrassonografias Gestantes e Nódulos mamários: Agendamento direto na clínica da mulher com a solicitação no laudo para solicitação de procedimento ambulatorial da UBS.

Demais Solicitações: O laudo de solicitação de procedimento ambulatorial deverá ser encaminhado pela UBS responsável para o setor de regulação do município.
Mamografias: Agendamento direto na clínica da mulher após a solicitação no formulário de requisição de mamografias por médico ou enfermeiro da UBS.

Planejamento Familiar: Laqueadura e Vasectomia Pacientes que receberam orientações sobre métodos contraceptivos nas UBS's deverão ser encaminhados para abertura do processo.



Inserção De DIU - agendamento direto na clínica da mulher. Critérios médicos: A paciente deverá estar com ultrassonografia transvaginal de no máximo três meses em mãos. Preferencialmente estar menstruada, caso não possível, realizar BETA HCG na semana da inserção.

Coleta de material para exame Citopatológico - Agendamento direto na clínica da mulher para a coleta das pacientes que estão em acompanhamento do CAF e das demais pacientes de Gurupi-TO.

Qual a forma de atendimento ou acesso?

Atendimento presencial e alguns agendamentos (pré natal de alto risco, coleta de Citopatológico do colo uterino, CAF) por telefone.

Quais as documentações/ procedimentos necessários para a realização de cada atendimento?

Consulta em ginecologia - Encaminhamento auditado e agendado pela regulação.

No dia da consulta trazer os documentos pessoais (cartão SUS, identidade, CPF e comprovante de endereço).

Consulta em Mastologia - Encaminhamento para agendamento.

No dia da consulta trazer os documentos pessoais (cartão sus, identidade, CPF e comprovante de endereço) e exames com alterações Consulta/procedimento CAF - Agendamento direto na clínica da mulher.

No dia da consulta trazer exame alterado, documentos pessoais.

Retorno: exames solicitados e cartão de cadastro dado no dia da primeira consulta.

Pré - Natal de alto risco - Agendamento direto na Clínica da Mulher pela unidade de referência ou paciente com o encaminhamento em mãos. No dia da consulta: portar encaminhamento médico, caderneta de gestante e exames prévios.

Ultrassonografias:

- Gestantes e Nódulos mamários: comparecer com o laudo de procedimento ambulatorial entregue na UBS com todos os dados pessoais preenchidos e telefone para contato para agendamento.

- Demais pacientes: No dia do procedimento após a ligação confirmando o agendamento comparecer no horário e data informada com documentos pessoais.

Mamografias - Comparecer com a requisição para exame de mamografia entregue pela UBS com cópia dos documentos pessoais: cartão sus, comprovante de endereço e CPF.

Planejamento Familiar - laqueadura ou vasectomia: comparecer com encaminhamento do enfermeiro ou médico da unidade com idade superior a 25 anos ou ter pelo menos 2 filhos vivos para dar abertura ao processo.



DIU: Exame de ultrassonografia de no máximo 3 meses de realização. se não menstruada comparecer com exame Beta HCG realizado dentro da semana da inserção.

Realizar o agendamento para inserção por ligação ou presencialmente Coleta de material Citopatológico.

Documentos pessoais: RG, CPF, Cartão Sus e Comprovante de endereço.

Qual o prazo máximo para resposta?

Consulta em Ginecologia: Depende da auditoria do encaminhamento através do médico auditor no setor da regulação.

Consulta em Mastologia: 7 dias;

CAF: 7 dias;

Ultrassonografia:

- Obstétrica 3º trimestre ou intercorrência gestacional - 7 dias;
- Obstétrica 1º trimestre (1ª USG) - 15 dias;
- Nódulo mamário - 15 dias;
- Transvaginal (rotina) - 30 a 40 dias;
- Mamas (rotina) - 30 a 40 dias;
- Pélvica (rotina) - 30 a 40 dias;

Mamografia: 7 dias / Laudo: 60 dias;

Citopatológico do colo uterino: 7 dias / laudo: 40 dias;

Pré-natal de alto risco: 7 dias;

Planejamento familiar: 7 dias

COORDENAÇÃO DOS AGENTES DE COMBATE AS ENDEMIAS

 **Local:**

Av. Dueré, Setor Pedroso (Centro de Controle de Zoonozes).



Contato:
(63) : (63) 3313-1076



Horário de Atendimento
Das 07h às 11h e das 13h à 17h



Quais serviços/atendimentos a Unidade de Saúde presta aos cidadãos/usuários?

Visitas diárias dos Agentes de Combate as Endemias com inspeção, eliminação e tratamento de possíveis criadouros do mosquito *Aedes Aegypti*, e orientações quanto aos cuidados de prevenção e combate as Arboviroses, Leishmaniose e Chagas, varreduras e bloqueio químico em residências com notificações para Dengue, Zika e Chikungunya, mutirão de limpeza em setores críticos.

Quem pode ter acesso a esse atendimento?

Toda a população gurupiense, sendo que, cada Agente de Endemias é responsável por uma microárea com no máximo 750 imóveis.

Quais os requisitos para terem acesso a esse atendimento?

Receber os Agentes de Combate às Endemias em suas residências no momento da visita ou entrar em contato com o setor administrativo através do telefone.

Qual a forma de atendimento ou acesso?

Presencial.

Quais as documentações/ procedimentos necessários para a realização de cada atendimento?

Boletins Diário (utilizados no momento das visitas domiciliares dos Agentes);
Itinerários (utilizados pelos supervisores de campo);
Resumo Semanal;
Formulários de denúncias e reclamações (via telefone ou pessoalmente);

Notificações (onde se registra problemas e possíveis penalidades caso o morador não solucione conforme as orientações dos agentes de endemias).

Qual o prazo para resposta?

No máximo 2 a 3 dias caso o morador entre em contato por telefone ou e-mail. Já a visita diária conforme o ciclo que dura em torno de 45 dias.

POLICLÍNICA DR. LUIZ SANTOS FILHO



Local:

R. Pres. Juscelino Kubitschek, 1896-1988 - St. Central, Gurupi - TO, 77405-110



Contato:

(63) : (63) 3315-0100



Horário de Atendimento

Das 07h às 17h (segunda a Sexta)



Quais serviços/atendimentos a Unidade de Saúde presta aos cidadãos/usuários?

A unidade de Saúde Policlínica conta com diversas especialidades, dentre elas: Psicologia, nutricionista, fonoaudióloga, Urologia, nefrologia, Psiquiatria, Neurologia, Cardiologia, Nutrologia, Geriatria, Pediatria, Ortopedia, Gastroenterologista, Ginecologia, Endocrinologia, Dermatologia, Pneumologia, Radiologia e Infectologia bem como, vacinação de rotina e de campanhas, realização de diagnóstico e tratamento de doenças sexualmente transmissíveis como HIV/IDS e Hepatites Virais, diagnóstico e tratamento de Hanseníase e Tuberculose.

Exames laboratoriais e exames de eletrocardiograma e ultrassons.

Quem pode ter acesso a esse atendimento?

O atendimento disponibilizado pela policlínica, é um direito garantido a qualquer cidadão brasileiro, se dá a partir de um modelo baseado na hierarquização das ações e serviços de saúde por níveis de complexidade, que lhe permitem um acesso mais fácil aos serviços de saúde. Devendo o usuário receber o primeiro atendimento na Unidade Básica de Saúde, só então, mediante a necessidade diagnosticada pelo médico, o usuário será encaminhado para a Especialidade a qual necessita de atendimento.

Quais os requisitos para terem acesso a esse atendimento?

O paciente deverá apresentar Encaminhamento Médico devidamente autorizado pela central de Regulação da SEMUS, com dia e hora de atendimento previamente agendados.

Qual a forma de atendimento ou acesso?

O atendimento acontecerá de forma presencial, a qual o paciente deverá ser atendido pessoalmente pelo especialista em questão.

Quais as documentações/ procedimentos necessários para a realização de cada atendimento?

O Paciente agendado para o atendimento, deverá apresentar no ato da consulta os documentos pessoais, cartão SUS e encaminhamento médico devidamente autorizado pela Central de Regulação.

Qual o prazo para resposta?

Dependerá da autorização médica e agendamento realizado pela Central de Regulação do Município.



POLICLINICA - PROGRAMA DE HANSENIASE



Local:

Rua Presidente J K, nº.1976, Centro.



Contato:
(63) : (63) 3315 0104



Horário de Atendimento
Das 07h às 17h

Quais serviços/atendimentos a Unidade de Saúde presta aos cidadãos/usuários?

Consulta medica, atendimento de enfermagem, Fisioperapeuta, psicologia.

Quais os requisitos para terem acesso a esse atendimento?

Paciente encaminhado.

Qual a forma de atendimento ou acesso?

Presencial.

Quais as documentações/ procedimentos necessários para a realização de cada atendimento?

Documentos pessoais.

Qual o prazo para resposta?

O tratamento e de 6 a 12 meses.

POLICLINICA - PROGRAMA DE HIV-SAE



Local:

Rua Presidente J K, nº.1976, Centro.



Contato:
(63) 3315 0104



Horário de Atendimento
Das 07h às 17h



Quais serviços/atendimentos a Unidade de Saúde presta aos cidadãos/usuários?

CTA, Atendimento médico, farmacêutico, enfermagem, psicologia.

Quem pode ter acesso a esse atendimento?

Toda a população.

Quais os requisitos para terem acesso a esse atendimento?

Paciente encaminhado, demanda espontânea, em trânsito e transferência.

Qual a forma de atendimento ou acesso?

Presencial.

Quais as documentações/ procedimentos necessários para a realização de cada atendimento?

Documentos pessoais.

Qual o prazo para resposta?

E relativo vai depender de cada caso.

POLICLINICA - PROGRAMA DE TUBERCULOSE



Local:

Rua Presidente J K, nº.1976, Centro.



Contato:
(63) 3315 0104



Horário de Atendimento
Das 07h às 17h

Quais serviços/atendimentos a Unidade de Saúde presta aos cidadãos/usuários?

Consulta médica, classificação com Enfermeiro e dispensar medicação para o tratamento.

Quem pode ter acesso a esse atendimento?

Paciente suspeito de Tuberculose.



Quais os requisitos para terem acesso a esse atendimento?

Casos a investigar.

Qual a forma de atendimento ou acesso?

Presencial.

Quais as documentações/ procedimentos necessários para a realização de cada atendimento?

Documentos pessoais.

Qual o prazo para resposta?

O tratamento da Tuberculose e de 6 meses..

SAMU - SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA



Local:

SERVIÇO DE ATENÇÃO DOMICILIAR (SAD) MELHOR EM CASA



Contato:
(63) 3315-0117



Horário de Atendimento
Das 07h às 13h

Quais serviços/atendimentos a Unidade de Saúde presta aos cidadãos/usuários?

Reabilitação motora, idosos, pacientes crônicos sem agravamento ou em situação pós-cirúrgica, evitando internações hospitalares desnecessárias e as filas dos serviços de urgência e emergência.

Quem pode ter acesso a esse atendimento?

Paciente acamado, clinicamente estável, com cuidador e que alcance os scores do programa.

Quais os requisitos para terem acesso a esse atendimento?

Para a admissão de usuários nas modalidades é fundamental a presença de cuidador identificado. Deve ser demandas que podem ser realizados no domicílio, tais como: curativos e drenagem de abscesso, entre outros; necessidade de cuidados paliativos e necessidade de fisioterapia semanal.



Qual a forma de atendimento ou acesso?

Presencial.

Quais as documentações/ procedimentos necessários para a realização de cada atendimento?

Apresentação de RG, CPF, Cartão SUS, comprovante de residência, guia de encaminhamento preenchida.

Qual o prazo para resposta?

Uma semana para agendamento da avaliação.

SAMU - SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA



Local:

Rua 14 de novembro, Qd 117, Lt.06 entre as Avenidas Ceará e Pernambuco.



Contato:

192 Administrativo: (63) 3315 - 0000



Horário de Atendimento

192: 24h Administração: 07h às 12h e 14h às 18h.

Quais serviços/atendimentos a Unidade de Saúde presta aos cidadãos/usuários?

Atendimento a vítimas cuja chamada seja classificada pelo médico plantonista como urgência e emergência.

Quem pode ter acesso a esse atendimento?

Todos os cidadãos.

Quais os requisitos para terem acesso a esse atendimento?

Todas as vítimas classificadas como Urgência e Emergência.

Qual a forma de atendimento ou acesso?

Todas as vítimas classificadas como Urgência e Emergência.



Quais as documentações/ procedimentos necessários para a realização de cada atendimento?

Nenhuma documentação exigível, somente no momento da ligação para o 192 temos que coletar dados essenciais como: número de telefone, endereço, nome do solicitante e do paciente se possível, além de resposta a questionamento efetivada pelo médico sobre a situação do solicitante e /ou do paciente.

Qual o prazo para resposta?

2 minutos.

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO DRA. MÁRCIA MUCKY (UPA24HS)



Local:

Av. Fernando de Noronha, nº 322, Setor São Lucas.



Contato:

(63) 3315-0027 ou (63) 3313-1535



Horário de Atendimento

Atendimento 24 horas.

Quais serviços/atendimentos a Unidade de Saúde presta aos cidadãos/usuários?

Urgências e Emergências, exemplo:

Pressão Alta;

Dor no peito, dificuldade para respirar;

Infartos;

Derrame;

Paradas Cardiorrespiratórias;

Dor abdominal;

Sangramento e Hemorragia;

Febre Alta;

Traumas;

Acidentes;

Ferimentos, Cortes, Fraturas;

Choques Elétricos.

Quem pode ter acesso a esse atendimento?

Qualquer cidadão que precisar. O SUS é universal.



Quais os requisitos para terem acesso a esse atendimento?

Necessitar de assistência à saúde em serviço de Urgência e Emergência.

Qual a forma de atendimento ou acesso?

Todos os atendimentos são presenciais exclusivamente.

Quais as documentações/ procedimentos necessários para a realização de cada atendimento?

Ser Portador de documentos: RG, CPF, CNS e Cartão de Vacina. Após o Cadastro o (a) atendente atualiza o cadastro e passa para triagem de enfermagem e posterior ao atendimento Médico ou Odontológico.

Qual o prazo para resposta?

Seguimos o Protocolo de Manchester para classificação de risco e determinação do tempo máximo para cada atendimento.

Emergencial: cor vermelha, precisam ser atendidos imediatamente.

Muito urgente: cor laranja, em média, o tempo aceitável de espera nesses casos é de até 10 minutos.

Urgente: cor amarela, o tempo de espera pode chegar a até 1 hora.

Pouco urgente: cor verde, tempo aceitável de espera de até 2 horas.

Não urgente: cor azul, aceitam até 4 horas de espera para os pacientes.eral

Ouvidoria Geral do Município

A Ouvidoria Municipal é um órgão ligado ao Gabinete da Prefeita, o qual desempenha atendimentos aos cidadãos.

- Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestações dos cidadãos, dentre os serviços, solicitação de informação, reclamação, denúncia, elogio e sugestões.
- Encaminhar as solicitações de serviços para as Secretarias específicas para que possam tomar as medidas necessárias para solucionar as demandas do cidadão.
- Responder aos cidadãos de forma ágil.
- Desenvolver ações de comunicação e de intermediação de conflitos para o atendimento dos cidadãos das ações das competências das Ouvidorias.

As solicitações de serviços recebidas pela ouvidoria são enviadas pelos respectivos canais de acesso adequados à realidade das pessoas que procuram atendimento.





Prédio da Prefeitura da Rua 1 entre as Avenidas Maranhão e Goiás;



Contato:

(63) 3315-0077 e 0800 646 3366



Horário de Atendimento

Das 08h à 12h e das 14h às 18h



E-mail:

ouvidoria@gurupi.to.gov.br





IPASGU

**INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA
DOS SERVIDORES DE GURUPI**

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



APRESENTAÇÃO

Com a finalidade de proporcionar maior facilidade de acesso aos usuários dos serviços públicos e transparência aos atos de gestão praticados, o Instituto de Assistência dos Servidores de Gurupi – IPASGU apresenta sua Carta de Serviços ao Usuário.

Esta Carta fundamenta-se na Lei n.º 13.460/2017 e tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo IPASGU, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Aqui, você também encontrará informações e orientações sobre como se comunicar com o IPASGU e utilizar os seus serviços.

Nossa Ouvidoria está pronta para receber suas demandas e opiniões também sobre esta Carta – acesse:

<http://transparencia.gurupi.to.gov.br/institucional.php>

Após a leitura, solicite, questione e colabore. As informações aqui prestadas irão facilitar o seu dia a dia.



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
O QUE É CARTA DE SERVIÇOS?	4
PÚBLICO-ALVO DA CARTA DE SERVIÇOS	4
2. SOBRE O IPASGU	5
3. CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO	7
3.1 ATENDIMENTO PRESENCIAL, VIA TELEFONE OU E-MAIL	7
DIREÇÃO EXECUTIVA	7
GERÊNCIA DE BENEFÍCIOS	7
CONTABILIDADE	7
GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO	7
PROCURADORIA	7
CONTROLADORIA	7
GERÊNCIA DE FINANÇAS	8
3.2 OUTROS CANAIS DE ATENDIMENTO PARA ACESSO A INFORMAÇÕES E ESCLARECIMENTOS DE DÚVIDAS	8
4. SERVIÇOS OFERECIDOS	9
5. COMPROMISSO COM O ATENDIMENTO	12
CONSIDERAÇÕES FINAIS	12



1. INTRODUÇÃO

O QUE É CARTA DE SERVIÇOS?

A Carta de Serviços é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais – participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

PÚBLICO-ALVO DA CARTA DE SERVIÇOS

Constitui Público-Alvo desta Carta de Serviços, os usuários que demandam e utilizam os serviços do Instituto de Assistência dos Servidores de Gurupi – IPASGU.



2. SOBRE O IPASGU

O Ipasgu, Instituto de Assistência dos Servidores de Gurupi é uma autarquia municipal regulamentada, que possui personalidade jurídica de direito público e autonomia administrativa e financeira. É Autarquia Municipal regido pela Lei Municipal nº1370/2000, regulamentada pela Lei Municipal nº2.656/2023.

O IPASGU tem como objetivo oferecer a assistência à saúde dos servidores municipais, conforme o rol de cobertura estabelecido em tabelas próprias de procedimentos para as modalidades de assistência médica, ambulatorial, hospitalar, psicológica, fonoaudiológica, fisioterapêutica, nutricional e odontológica.

Os serviços são disponibilizados aos titulares e dependentes, observados a prévia inscrição e os períodos de carência previstos na legislação. Atualmente o IPASGU possui cerca de 8.605 vidas assistidas, que são beneficiadas com a prestação de serviços em saúde por uma rede credenciada, com 66 estabelecimentos de saúde credenciados (clínicas, laboratórios, hospitais e afins) no Estado do Tocantins.

Quanto à estrutura administrativa, o IPASGU é composto pelos seguintes órgãos:

- a) Presidência;
- b) Diretoria Administrativa e Financeira;
- c) Diretoria de Recursos Humanos e Contabilidade;
- d) Procuradoria Jurídica;
- e) Controladoria;
- f) Coordenadoria de Perícias Médicas e Odontológicas.



3. CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

3.1 Atendimento Presencial, via Telefone ou E-mail



ONDE ESTAMOS?

Atendimento – Guichê IPASGU
Av. Goiás, nº 3401 – St. Uniao V,
Gurupi – TO, 77410-010



HORÁRIO DE ATENDIMENTO?

07h às 19h – Segunda à Sexta-feira
08h às 12h – Sábado



LIGUE-NOS OU ENTRE EM CONTATO

(63) 3312-3727

ipasgu@gurupi.to.gov.br

administrativo.ipasgu@gurupi.to.gov.br

UNIDADES DE ATENDIMENTO



PRESIDÊNCIA

FÁBIO ARAÚJO SILVA – PRESIDENTE

(63) 3312-3727

ipasgu@gurupi.to.gov.br

administrativo.ipasgu@gurupi.to.gov.br

07h às 13h – Segunda-feira à Sexta-feira



DIRETORIA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRO
ALESSANDRA MILHOMEM DE SOUZA
(63) 3312-3727
ipasgu@gurupi.to.gov.br
administrativo.ipasgu@gurupi.to.gov.br
07h às 13h - Segunda à Sexta-feira



CONTABILIDADE
AMORIM – PRESTADOR DE SERVIÇO
CONTADOR
(63) 3312-3727
amorim_gpi@hotmail.com
07h às 13h - Segunda à Sexta-feira



PROCURADORIA GERAL DO IPASGU
KELLEN PATRÍCIA R. PORTES GUIMARÃES
PROCURADORA GERAL DO IPASGU
(63) 3312-3727
procuradoria.ipasgu@gurupi.to.gov.br
07h às 13h - Segunda à Sexta-feira



CONTROLADORIA GERAL DO IPASGU
ANTONIO GONÇALVES DA COSTA NETO
(63) 3312-3727
ipasgu@gurupi.to.gov.br
administrativo.ipasgu@gurupi.to.gov.br
07h às 13h - Segunda à Sexta-feira



COORDENADORIA DE PERÍCIAS MÉDICAS E
ODONTOLÓGICAS

MIRIA AZEVEDO FONSECA
COORDENADORA DE PERÍCIAS

(63) 3312-3727

ipasgu@gurupi.to.gov.br

administrativo.ipasgu@gurupi.to.gov.br

07h30 às 11h30 13h30 às 17h30

Segunda à Sexta-feira

3.2 Outros canais de atendimento para acesso a informações e esclarecimentos de dúvidas

Site Institucional: <http://servidor.gurupi.to.gov.br/ipasgu.php>

Portal da Transparência: sítio eletrônico onde estão disponibilizadas as informações da gestão administrativa da entidade de forma digital, que caracteriza a transparência ativa:

<http://transparencia.gurupi.to.gov.br/>

Ouvidoria: é o espaço indicado para você registrar suas críticas, elogios, reclamações, sugestões, pedidos de informações e denúncias sobre os serviços prestados pela autarquia municipal de assistência do servidor público:

<http://cidadao.gurupi.to.gov.br/ouvidoria.php>

E-SIC: Para realizar pedido de acesso à informação: O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo Federal. O cidadão ainda pode entrar com recursos e apresentar reclamações sem burocracia.

Encontrado através do link :

<http://transparencia.gurupi.to.gov.br/ouvidoria.php>

SERVIÇO OFERECIDO	USUÁRIO	REQUISITOS PARA ACESSAR O SERVIÇO	PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	PRAZO PARA A PRESTACAO DO SERVIÇO	FORMA DE PRESTACAO DO SERVIÇO E LOCAL DE ACESSO	UNIDADE ADMINISTRATIVA RESPONSÁVEL
Facultativo	Usuário/Segurado	Servidor que não perde a condição de servidor quando é cedido para outro ente público ou requer licença sem remuneração.	I – Protocolo do pedido e conferência dos documentos; Central de Atendimento; II – Autuação do processo no sistema PRODATA; Departamento de Guias; III – Diretoria Administrativa; IV – Faturamento; V – Controladoria; VI – Procuradoria jurídica; VII – Presidência; VIII – Financeiro; IX – Arquivo	30 dias contados do ato que concedeu a licença ou a disposição do servidor para outro ente, sob pena de incidir novo período de carência.	Presencial, no Guichê de Atendimento do IPASGU	Presidência



SERVIÇO OFERECIDO	USUÁRIO	REQUISITOS PARA ACESSAR O SERVIÇO	PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	PRAZO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E LOCAL DE ACESSO	UNIDADE ADMINISTRATIVA RESPONSÁVEL
Inscrição do Titular e Dependente	Inscrição do Titular e Dependente	Inscrição do Titular e Dependente do Usuário A inscrição dos dependentes incumbe ao próprio segurado titular: I - cônjuge e filhos II - companheira ou companheiro III - equiparado a filho IV - pais V - demais	Todo processo de inclusão e exclusão deverá seguir o seguinte fluxograma: I - Protocolo do pedido e conferência dos documentos; Central de Atendimento; II - Autuação do processo no sistema PRODATA; Departamento de Guias; III - Diretoria Administrativa; IV - Procuradoria jurídica; V - Presidência; VI - Departamento de guias VII - Arquivo	30 dias	Presencial, no Guichê de Atendimento do IPASGU	Presidência



SERVIÇO OFERECIDO	USUÁRIO	REQUISITOS PARA ACESSAR O SERVIÇO	PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	PRAZO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E LOCAL DE ACESSO	UNIDADE ADMINISTRATIVA RESPONSÁVEL
Reembolso	Titular e Dependentes	O reembolso somente será concedido: I - Por inexistência de profissionais, serviços e estabelecimentos de saúde credenciados no IPASGU; II - Quando existir credenciados, mas comprovadamente o atendimento não for realizado pelo mesmo; III - O reembolso será de 70% do valor de tabela pago pelo IPASGU para o atendimento/procedimento.	Todo processo de reembolso deverá seguir o seguinte fluxograma: I - Protocolo do pedido e conferência dos documentos; Central de Atendimento; II - Autuação do processo no sistema PRODATA; Departamento de Guias; III - Diretoria Administrativa IV - Faturamento; V - Perícia médica; VI - Faturamento; VII - Procuradoria jurídica; VIII - Presidência; IX - Diretoria de Contabilidade; empenho, liquidação e Ordem de pagamento X - Controladoria XI - Diretoria Financeira; Pagamento; XII - Arquivo	Pagamento em até 30 dias	Presencial, no Guichê de Atendimento do IPASGU	Presidência





5. COMPROMISSO COM O ATENDIMENTO

Com vistas à melhoria da gestão e ao atendimento de qualidade ao usuário, o IPASGU tem como compromisso na prestação de seus serviços:

- Garantir o atendimento com respeito, qualidade e atenção aos seus usuários;
- Fomentar a inovação e a melhoria contínua da qualidade dos serviços oferecidos;
- Reconhecer e valorizar os prestadores de serviços médicos e correlatos como parceiros importantes das atividades, privilegiando aqueles que respeitem padrões de qualidade compatíveis;
- Oferecer aos colaboradores e servidores oportunidades de desenvolvimento profissional e segurança na realização das atividades;
- Manter sempre atualizada todas as normativas aplicáveis nas questões jurídicas de interesse do IPASGU e de seus usuários;
- Buscar comprometimento, parceria e espírito de equipe entre o IPASGU e seus colaboradores;

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a apresentação desta Carta de Serviços, o IPASGU espera facilitar ainda mais o acesso aos seus serviços pelos usuários.

O propósito deste documento é estabelecer diretrizes que devem pautar a conduta ética e o relacionamento do IPASGU com as principais partes interessadas, a saber, todos os servidores, usuários, fornecedores, órgãos de controle e fiscalização e público em geral, no qual expõe as condutas esperadas e que serão observadas em todas as atividades e compromissos com o Instituto, traduzindo os valores éticos e os princípios adotados pela instituição.



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

APRESENTAÇÃO

Com a finalidade de proporcionar maior facilidade de acesso aos usuários dos serviços públicos e transparência aos atos de gestão praticados, o Instituto de Previdência Social do Município de Gurupi – Gurupi Prev apresenta sua Carta de Serviços ao Usuário.

Esta Carta fundamenta-se na Lei Municipal n.º 2.694/2023 e tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo Gurupi Prev, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Aqui, você também encontrará informações e orientações sobre como se comunicar com o Gurupi Prev e utilizar os seus serviços.

Nossa Ouvidoria está pronta para receber suas demandas e opiniões também sobre esta Carta – acesse:

<http://transparencia.gurupi.to.gov.br/institucional.php>

Após a leitura, solicite, questione e colabore. As informações aqui prestadas irão facilitar o seu dia a dia.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
O QUE É CARTA DE SERVIÇOS?	4
PÚBLICO-ALVO DA CARTA DE SERVIÇOS	4
2. SOBRE O GURUPI PREV	5
3. CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO	7
3.1 ATENDIMENTO PRESENCIAL, VIA TELEFONE OU E-MAIL	7
DIREÇÃO EXECUTIVA	7
GERÊNCIA DE BENEFÍCIOS	7
CONTABILIDADE	7
GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO	7
PROCURADORIA	7
CONTROLADORIA	7
GERÊNCIA DE FINANÇAS	8
3.2 OUTROS CANAIS DE ATENDIMENTO PARA ACESSO A INFORMAÇÕES E ESCLARECIMENTOS DE DÚVIDAS	8
4. SERVIÇOS OFERECIDOS	9
5. COMPROMISSO COM O ATENDIMENTO	11
CONSIDERAÇÕES FINAIS	12

1. INTRODUÇÃO

O QUE É CARTA DE SERVIÇOS?

A Carta de Serviços é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais – participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

PÚBLICO-ALVO DA CARTA DE SERVIÇOS

Constitui o Público-Alvo desta Carta de Serviços, os usuários que demandam e utilizam os serviços do GURUPI PREV.

2. SOBRE O GURUPI PREV



O Regime Próprio de Previdência Social do Município de Gurupi – Foi instituído pela Lei Complementar nº 977 de 16 de julho de 1992 e reestruturado pela Lei Complementar nº 16 de 28 de junho de 2011. Possui natureza autárquica, personalidade jurídica de direito público e autonomia administrativa e financeira.

O Gurupi Prev tem a finalidade de garantir aos seus segurados, na conformidade da lei, prestações de serviços de natureza previdenciária, de forma que mantenha o equilíbrio financeiro e atuarial do Regime Próprio de Previdência Social (RPPS).

Acolhe como segurados, os servidores titulares de cargos efetivos dos órgãos dos Poderes Executivos, e suas autarquias, além do Legislativo do Município de Gurupi, bem como os servidores estáveis em razão do art. 19, da ADCT, da Constituição Federal de 1988.

O Gurupi Prev possui como funções básicas:

I - A administração, gerenciamento e operacionalização do regime próprio de previdência social, de forma eficiente e eficaz, segundo metas fixadas e resultados aferidos;

II - A concessão, pagamento e manutenção dos benefícios assegurados pelo regime;

III - A emissão da certidão de tempo de contribuição dos servidores estatutários efetivos, vinculados ao RPPS;



IV – A arrecadação e cobrança dos recursos e contribuições necessários ao custeio do regime, captando e formando patrimônio de ativos financeiros de coparticipação;

V – A gestão do fundo de previdência e dos recursos arrecadados, visando ao incremento e a elevação das reservas técnicas;

VI – A manutenção permanente do cadastro individualizado dos servidores públicos ativos e inativos, respectivos dependentes, e dos pensionistas;

VII – A realização de eventos, palestras, cursos e oficinas em prol dos segurados do Gurupi Prev, bem como dos gestores da Administração Pública, inclusive do Legislativo e das Autarquias, visando à capacitação em questões do regime próprio de previdência dos servidores municipais;

VIII – A implantação de programas de pré-aposentadoria e pós-aposentadoria.

Quanto à estrutura administrativa, o Gurupi Prev é composto pelos seguintes órgãos:

I – Órgãos de Direção:

- a) Conselho de Gestão;
- b) Conselho Fiscal;
- c) Diretor-Executivo.

II – Órgãos Executivos:

- a) Presidente;
- b) Gerência de Administração;
- c) Gerência de Finanças;
- d) Procuradoria;
- e) Contabilidade.

III – Órgão de Controle:

- a) Controladoria;

IV – Órgão de Assessoramento:

- a) Comitê de Investimentos.

As atribuições de cada órgão podem ser consultadas na Lei Geral do RPPS (Lei Complementar Municipal nº 16 de 28 de junho de 2011, nos arts. 13, 16 a 21.

3. CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

3.1 Atendimento Presencial, via Telefone ou E-mail



ONDE ESTAMOS?

APM 01 B, Rua 02 e Rua 03

Park Filó Moreira

CEP: 77421-060 – Gurupi Tocantins



HORÁRIO DE ATENDIMENTO?

07h às 19h – Segunda à Sexta-feira



LIGUE-NOS OU ENTRE EM CONTATO

(63) 99118-4060

gurupiprev@gurupi.to.gov.br

UNIDADES DE ATENDIMENTO



PRESIDENTE

RICARDO BUENO PARÉ

(63) 99984-1053

Presidente.gurupiprev@gurupi.to.gov.br

07h às 14h – Segunda-feira à Sexta-feira



GERENTE DE BENEFÍCIOS

WILMA MENDES RAMOS

(63) 99108-1780

Rh.gurupiprev@gurupi.to.gov.br

07h às 14h - Segunda à Sexta-feira



CONTABILIDADE

JOSÉ FELIX - CONTADOR

(63)99108-1780

prev@gmail.com

07h às 14h - Segunda à Sexta-feira



PROCURADORIA GERAL DO GURUPI PREV

SYLMAR RIBEIRO BRITO

(63) 99112-5864

procuradoria@gurupi.to.gov.br

07h às 14h - Segunda à Sexta-feira



CONTROLADORIA GERAL DO GURUPI PREV

MANOEL SOUZA DE ALENCAR

(63) 99112-5864

Controladoria.gurupiprev@gurupi.to.gov.br

07h às 14h - Segunda à Sexta-feira

**GERENTE ADMINISTRATIVO****MARIA ROSÂNGELA DIAS****(63) 99118-4060****Administrativo.gurupiprev@gurupi.to.gov.br****07h às 14h - Segunda à Sexta-feira**

3.2 Outros canais de atendimento para acesso a informações e esclarecimentos de dúvidas

Site Institucional: apresenta a estrutura administrativa, os principais serviços, dados estatísticos do RPPS, notícias das ações e atividades realizadas pelo Gurupi Prev, entre outras informações: <https://gurupi.to.gov.br/gurupiprev/>

Portal da Transparência: sítio eletrônico onde estão disponibilizadas as informações da gestão administrativa da entidade de forma digital, que caracteriza a transparência ativa: <http://transparencia.gurupi.to.gov.br/index.php>

Ouvidoria: é o espaço indicado para você registrar suas críticas, elogios, reclamações, sugestões, pedidos de informações e denúncias sobre os serviços prestados pela autarquia municipal de previdência do servidor público

E-SIC: Para realizar pedido de acesso à informação. O Link poderá ser acessado através da Plataforma: <http://transparencia.gurupi.to.gov.br/ouvidoria.php>

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

SERVIÇO OFERECIDO	USUÁRIO	REQUISITOS PARA ACESSAR O SERVIÇO	PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	PRAZO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E LOCAL DE ACESSO	UNIDADE ADMINISTRATIVA RESPONSÁVEL
Aposentadoria	Segurado	- Ser segurado do RPPS de Gurupi-TO - Protocolar requerimento - Apresentar os documentos exigidos (IN SBP nº 001/2019)	O benefício será analisado quanto ao preenchimento dos requisitos pelo segurado, e processado conforme IN SBP nº 001/2019	60 dias	Presencial, na sede da autarquia	Gerência de Benefícios
Pensão por morte	Dependente do Segurado	- Ser dependente de segurado do RPPS de Gurupi-TO - Protocolar requerimento - Apresentar os documentos exigidos (IN SBP nº 001/2019)	O benefício será analisado quanto ao preenchimento dos requisitos pelo segurado, e processado conforme IN SBP nº 001/2019	60 dias	Presencial, na sede da autarquia	Gerência de Benefícios
Auxílio-Doença	Segurado	- Ser segurado do RPPS de Gurupi-TO - Protocolar requerimento - Apresentar os documentos exigidos (IN SBP nº 002/2019)	O benefício será analisado quanto ao preenchimento dos requisitos pelo segurado, e processado conforme IN SBP nº 001/2019	30 dias	- Presencial, na sede da autarquia - O requerimento pode ser protocolado no RH da entidade a que o servidor possui vínculo funcional	Gerência de Benefícios

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

SERVIÇO OFERECIDO	USUÁRIO	REQUISITOS PARA ACESSAR O SERVIÇO	PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	PRAZO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E LOCAL DE ACESSO	UNIDADE ADMINISTRATIVA RESPONSÁVEL
Auxílio-Reclusão	Dependente do Segurado	- Ser dependente de segurado do RPPS de Gurupi-TO - Protocolar requerimento - Apresentar os documentos exigidos (IN SBP nº 002/2019)	O benefício será analisado quanto ao preenchimento dos requisitos pelo segurado, e processado conforme IN SBP nº 001/2019	30 dias	Presencial, na sede da autarquia	Gerência de Benefícios
Salário-Maternidade	Segurada	- Ser segurada do RPPS de Gurupi-TO - Protocolar requerimento - Apresentar os documentos exigidos (IN SBP nº 002/2019)	O benefício será analisado quanto ao preenchimento dos requisitos pelo segurado, e processado conforme IN SBP nº 001/2019	30 dias	- Presencial, na sede da autarquia - O requerimento pode ser protocolado no RH da entidade a que a servidora possui vínculo funcional	Gerência de Benefícios
Salário-Família	Segurado	- Ser segurado do RPPS de Gurupi-TO - Protocolar requerimento - Apresentar os documentos exigidos (IN SBP nº 002/2019)	O benefício será analisado quanto ao preenchimento dos requisitos pelo segurado, e processado conforme IN SBP nº 001/2019	30 dias	- Presencial, na sede da autarquia - O requerimento pode ser protocolado no RH da entidade a que o servidor possui vínculo funcional	Gerência de Benefícios

SERVIÇO OFERECIDO	USUÁRIO	REQUISITOS PARA ACESSAR O SERVIÇO	PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	PRAZO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E LOCAL DE ACESSO	UNIDADE ADMINISTRATIVA RESPONSÁVEL
Cadastramento / Recadastramento	Segurado	- Ser segurado do RPPS de Gurupi-TO - Apresentar os documentos exigidos em regulamento	O serviço será processado em uma única fase, com o comparecimento do segurado à sede do GURUPI PREV	1 dias	Presencial, na sede da autarquia	Gerência de Administração
Emissão de Certidão de Tempo de Contribuição (CTC)	Segurado ou Ex-Servidores do Município	- Possuir tempo de contribuição junto ao RPPS de Gurupi-TO - Protocolar requerimento	Com o recebimento do requerimento à Gerência de Benefícios extrairá da base de dados o tempo de contribuição do segurado e emitirá a CTC	60 dias	- Requerimento: Presencial ou via e-mail - Recebimento da CTC: Presencial, na sede da autarquia	Gerência de Benefícios

5. COMPROMISSO COM O ATENDIMENTO

Com vistas à melhoria da gestão e ao atendimento de qualidade ao usuário, o Gurupi Prev tem como compromissos na prestação de seus serviços:

- * Prestar os serviços e atender ao usuário de forma adequada, observando os princípios do comprometimento ético e honesto; transparência; responsabilidade; respeito e acolhimento no atendimento; compromisso com os princípios da Administração Pública; participação social; competência técnica na gestão previdenciária; e sustentabilidade.
- * Trabalhar por uma gestão transparente, de forma que permita aos seus segurados e à sociedade em geral conhecer os atos de gestão praticados pelo Gurupi Prev.
- * Receber, avaliar, encaminhar e dar o tratamento adequado às sugestões, pedidos de acesso à informação, elogios, solicitações, reclamações e denúncias sobre os serviços prestados, de forma a garantir soluções no menor prazo possível.
- * Estabelecer e manter um canal de comunicação permanente, imparcial e transparente com os usuários que buscam os serviços do RPPS.
- * Disponibilizar em meio impresso e digital Cartilha Previdenciária dirigida aos segurados, contemplando conhecimentos básicos e essenciais sobre o regime próprio de previdência social e os benefícios previdenciários.

- * Atender os usuários dos serviços públicos com urbanidade, disponibilidade, atenção e igualdade, sem qualquer distinção de credo, raça, posição econômica ou social.
- * Priorizar a credibilidade do serviço público, com retidão e probidade, inspirando segurança e confiança nas atitudes e palavras empenhadas pelos servidores e nos compromissos assumidos pela Administração da autarquia.
- * Restringir o acesso a informações pessoais dos segurados.
- * Em caso de atendimento presencial, realizar atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo, pessoas idosas (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais (Lei n.º 10.048/2000 e Lei nº 10.741/2003).
- * Garantir atendimento adequado e de fácil acesso via telefone, e-mail e outros meios de comunicação digitais.
- * Realizar campanhas internas e treinamento dos funcionários, buscando continuamente excelência nos serviços de atendimento.
- * Fazer uso e instrumentos de aferição de satisfação dos usuários, com vistas ao aperfeiçoamento dos serviços.
- * Promover a modernização da estrutura física, incluindo a sinalização visual e tecnológica das unidades de atendimento e dos canais de comunicação com o público.
- * Manter na rede mundial de computadores meios de acesso à informação para pessoas com necessidades especiais.

- * Garantir segurança, limpeza, acessibilidade e conforto nas unidades de atendimento ao Público.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a apresentação desta Carta de Serviços, o Gurupi Prev espera facilitar ainda mais o acesso aos seus serviços pelos usuários.

Os compromissos no atendimento aqui estabelecidos serão objetos de constante avaliação, de maneira que garanta o aferimento da qualidade dos serviços prestados aos usuários e o aperfeiçoamento dos mesmos.



AGRF

**AGÊNCIA GURUPIENSE DE
REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO**



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

APRESENTAÇÃO

Com a finalidade de proporcionar maior facilidade de acesso aos serviços Públicos e aos atos de gestão praticados, a Agência Gurupiense de Regulação e Fiscalização apresenta sua Carta de Serviços, com as formas de acesso a estes e os respectivos compromissos da Autarquia com os cidadãos.

A Carta de Serviços da AGRF tem como premissa levar, aos usuários dos serviços públicos, informações e orientações de maneira clara, objetiva e acessível, promovendo a transparência e as boas práticas regulatórias e fiscalizatórias.

Esta Carta apresenta todos os canais de atendimento aos usuários e traz um breve relato sobre a atuação da Agência, seu corpo diretivo, prazos, entre outras informações, de acordo com as Orientações da Lei Municipal nº2.694, 21 de dezembro de 2023.

QUEM SOMOS

A AGRF é uma autarquia Municipal da administração indireta, com autonomia administrativa e orçamentária, criada por meio da Lei Municipal 2.462 de 03 de novembro de 2019, com objetivo de melhorar a qualidade dos serviços públicos na cidade e universalização deles para toda a população gurupiense.

Tem nas suas finalidades:

- Regular, controlar e fiscalizar os serviços públicos municipais desenvolvido por concessões, permissões e autorizados de forma direta e, por meio de fiscalização delegada dos serviços estaduais e federais na circunscrição municipal.

Atuando de forma técnica, transparente e independente, a Agência busca:

- Estabelecer normas e padrões que otimizem a prestação dos serviços regulados e fiscalizados;
- Estimular a eficiência e a melhoria constante da qualidade dos serviços prestados pelas concessionárias;
- Assegurar o equilíbrio econômico-financeiro e o efetivo cumprimento dos contratos de concessão;
- fazer cumprir as regras estabelecidas em contratos e regulamentos, aplicando penalidades quando necessário;
- Informar os direitos e deveres dos usuários com relação aos serviços recebidos;
- Aproximar a regulação da sociedade;
- Assegurar tarifas justas para os usuários;
- Estimular a expansão, a excelência e a universalização dos serviços públicos regulados e fiscalizados.

Atuando de forma técnica, transparente e independente, a Agência busca:

Para conhecer melhor as competências e atribuições da AGRF, confira a legislação correlata.

- Resolução ATR nº007/2017, de 06 de setembro de 2017.
- Lei Municipal nº 2.462/2022, de 05 de novembro de 2019.
- Lei Municipal nº 2.563/2022, de 15 de junho de 2022.
- Termo de Acordo de Cooperação Técnica nº 04/2022.
- Lei Municipal nº 2.568/2022, de 23 de junho de 2023.
- Lei Municipal nº2.694, 21 de dezembro de 2023.

Quanto à estrutura administrativa, a AGRF tem a seguinte estrutura organizacional:

- Presidente – Diretor presidente do Colegiado Diretivo.
- Assessoria Técnica Superior – Assessoria Técnica de Assuntos Jurídicos e de Regulação e Controle de Atividades fins da Autarquia.
- Coordenação Administrativa e Financeira – Coordenação das Atividades Administrativas e Financeira da Autarquia.
- Coordenador de Engenharia, Regulação e Fiscalização – Coordenação das Atividades de Engenharia e Fiscalização das Atividades fins da Autarquia.

CANAIS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

OUVIDORIA – Recebimentos de Manifestações

Qual é o papel da Ouvidoria?

O papel principal da Ouvidoria da AGRF consiste em acompanhar, como representante da sociedade, as atividades da Agência, zelando pela qualidade e eficiência de sua atuação, bem como receber, apurar e cobrar solução para as reclamações dos usuários.

O que você pode registrar na Ouvidoria?

- Podem ser registradas reivindicações, denúncias, reclamações, elogios, sugestões e pedidos de informação referentes aos serviços públicos municipais desenvolvidos por concessões, permissões e autorizados de forma direta no Município de Gurupi.

Atendimento presencial, via telefone, WhatsApp ou E-mail.

Ouvidoria geral: (63) 3301- 4380 e Sistema Fala BR - que pode ser acessado 24h por todos os cidadãos e encaminhadas as demandas da população para nosso órgão.

Atendimento presencial, via telefone, WhatsApp ou E-mail.



ONDE ESTAMOS?

Rua 14 de Novembro, N° 1500
Setor Central
CEP: 77402-140 – Gurupi Tocantins



HORÁRIO DE ATENDIMENTO?

08h às 14h – Segunda à Sexta-feira



LIGUE-NOS OU ENTRE EM CONTATO

(63) 3315-0050
agrf@gurupi.to.gov.br

Perfil Instagram: @agrf.gurupi



NOSSO ATENDIMENTO



NOSSOS SERVIÇOS



NOSSO INSTAGRAM

Portal Transparência:

Sítio Eletrônico onde estão disponibilizadas as informações da gestão administrativa da Entidade de forma digital, que caracteriza a transparência ativa:

<http://transparência.gurupi.to.gov.br>

A gestão dos Serviços de Informações ao Cidadão (SIC) na AGRF está aos cuidados da Ouvidoria.

Prazo para resposta ao Cidadão

O prazo de resposta para as manifestações registradas na Ouvidoria é de até 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, conforme Lei Federal nº 13.460/2017.

Os prazos para atendimento das demandas do SIC variam a depender da solicitação do usuário. As informações já disponíveis são de acesso imediato. Na impossibilidade de conceder o acesso imediato, o SIC tem um prazo de até vinte (20) dias corridos para a resposta ao cidadão, a contar da data do registro da manifestação, prorrogáveis por mais dez dias, mediante justificativa e ciência do interessado, em conformidade com a INSTRUÇÃO NORMATIVA nº 1 da Ouvidora-geral da União, da Controladoria-Geral da União, de 05 de novembro de 2014, da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e com a Lei Municipal nº 2.694, 21 de dezembro de 2023-Lei de Acesso à Informação.

SERVIÇO OFERECIDO	USUÁRIO	REQUISITOS PARA ACESSAR O SERVIÇO	PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	PRAZO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E LOCAL DE ACESSO	UNIDADE ADMINISTRATIVA RESPONSÁVEL
Fiscalização	Cidadão	Documentos pessoais de identificação (desnecessário no caso de denúncia).	Referente aos danos causados pelas permissionárias/cessionárias prestadoras de serviço do Município.	20 dias	Presencial, na sede da autarquia, WhatsApp e E-mail.	
Tarifa Social (BRK)	Cidadão	Orientação para o acesso ao cadastro da Tarifa Social.	O benefício será analisado pela BRK Ambiental quanto ao preenchimento dos requisitos pelo requerente.	15 dias	Presencial, na sede da autarquia, whatsapp, e-mail e redes sociais.	
Tarifa Social (Energisa)	Cidadão	I-Cliente cadastrado no Cadúnico com renda por pessoa do grupo familiar, igual ou inferior a 1/2 salário mínimo; II-Indígenas e Quilombolas (necessário Cadúnico e comprovação da origem);	O benefício será analisado quanto ao preenchimento dos requisitos pelo segurado, e processado conforme IN SBP nº 001/2019	15 dias	Presencial, na sede da autarquia.	Sede da Energisa.

SERVIÇO OFERECIDO	USUÁRIO	REQUISITOS PARA ACESSAR O SERVIÇO	PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	PRAZO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E LOCAL DE ACESSO	UNIDADE ADMINISTRATIVA RESPONSÁVEL
		III-Pessoas que recebem BPC (necessário número do benefício junto ao INSS e CadÚnico); IV-Pessoas em situação provisória ou permanente de enfermidades ou deficiências com a necessidade de energia elétrica para manutenção de equipamentos, renda mensal de até 03 (três) salários mínimos.				