

# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

## Secretaria Municipal de Educação Eulália de Paula Almeida

A Carta de Serviços ao Usuário tem como objetivo informar aos cidadãos quais são os serviços prestados pela Secretaria Municipal de Educação, as formas de acesso, os padrões de atendimento e os compromissos assumidos com a população, em conformidade com a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

---

### 1. Identificação do Órgão

**Órgão:** Secretaria Municipal de Educação Eulália de Paula Almeida

**Município:** São José do Calçado – ES

**Endereço:** Av. Rui Barbosa, nº 9 – Centro – São José do Calçado/ES – CEP: 29470-000

**E-mails:**

- semeccalcado@gmail.com

- seme@pmsjc.es.gov.br

**Horário de Funcionamento:** das 7h às 16h

---

### 2. Autoridade Responsável

**Secretária Municipal de Educação:** Elma de Paula Moraes, conforme decreto nº 7617/2024.

---

### 3. Finalidade Institucional

A Secretaria Municipal de Educação é o órgão responsável por planejar, coordenar, executar, supervisionar e avaliar as políticas públicas educacionais do município, garantindo o acesso, a permanência e a qualidade do ensino na rede municipal, em consonância com a legislação educacional vigente.

---

### 4. Público Atendido

- Alunos da Rede Municipal de Ensino;
  - Pais e responsáveis legais;
  - Profissionais da Educação;
  - Servidores da Secretaria Municipal de Educação;
  - Comunidade em geral.
- 

### 5. Serviços Prestados

A Secretaria Municipal de Educação presta os seguintes serviços públicos educacionais:

#### 5.1 Gestão Escolar e Administrativa

- Emissão de declarações, certidões e documentos escolares;
- Apoio administrativo e pedagógico às unidades escolares;
- Orientações à comunidade escolar e aos servidores da educação;
- Gestão de processos administrativos da área educacional.

#### 5.2 Educação Infantil e Ensino Fundamental

- Organização, acompanhamento e supervisão da Educação Infantil;
- Organização, acompanhamento e supervisão do Ensino Fundamental;

- Implementação de políticas educacionais voltadas à melhoria da aprendizagem.

### 5.3 Educação Especial e Inclusiva

- Atendimento Educacional Especializado (AEE)
- Apoio pedagógico aos alunos com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades/superdotação;
- Orientação às famílias e às unidades escolares quanto à inclusão educacional.

### 5.4 Educação em Tempo Integral

- Oferta, organização, acompanhamento e execução das ações da Educação em Tempo Integral na rede municipal de Ensino;
- Articulação de atividades pedagógicas, culturais, esportivas e de convivência.

### 5.5 Transporte Escolar

- Planejamento, organização e acompanhamento do transporte escolar dos alunos da rede municipal, observando as normas de segurança e a legislação vigente.

### 5.6 Alimentação Escolar

- Gestão, fiscalização e acompanhamento da alimentação escolar, executada por empresa terceirizada;
- Garantia do cumprimento dos padrões nutricionais estabelecidos pelo Programa Nacional de Alimentação Escolar (PNAE);
- Acompanhamento da execução contratual e da qualidade dos serviços prestados.

## 5.7 Programas, Projetos e Recursos Educacionais

- Gestão e execução de programas federais, estaduais e municipais vinculados à educação;
  - Planejamento, aplicação e acompanhamento dos recursos educacionais;
  - Prestação de informações e esclarecimentos aos órgãos de controle.
- 

## 6. Forma de Atendimento ao Usuário

Os serviços são prestados por meio de: - Atendimento presencial na sede da Secretaria Municipal de Educação;

- Atendimento por e-mail institucional;

- Encaminhamento às unidades escolares ou setores responsáveis, quando necessário.

---

## 7. Requisitos e Documentação

Os requisitos e documentos necessários variam conforme o serviço solicitado e serão informados no momento do atendimento, podendo incluir documentos pessoais, registros escolares e demais comprovantes pertinentes.

---

## 8. Prazos de Atendimento

Os prazos para atendimento e resposta às solicitações variam conforme a natureza do serviço, a complexidade da demanda e a legislação aplicável, sendo observados os princípios da eficiência, transparência e razoabilidade.

---

## 9. Padrões de Qualidade e Compromissos

A Secretaria Municipal de Educação compromete-se a:

- Prestar atendimento com urbanidade, respeito e acessibilidade;
  - Garantir transparência nas informações prestadas;
  - Buscar a melhoria contínua dos serviços educacionais;
  - Cumprir a legislação educacional e administrativa vigente.
- 

## 10. Comunicação, Reclamações, Sugestões e Ouvidoria

O cidadão poderá apresentar reclamações, sugestões, elogios ou solicitações de informações por meio dos e-mails institucionais da Secretaria Municipal de Educação ou presencialmente, durante o horário de funcionamento.

---

## 11. Base Legal

- Constituição Federal de 1988;
  - Lei nº 9.394/1996 – Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB);
  - Lei nº 13.460/2017 – Lei de Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos;
  - Lei nº 11.947/2009 – Programa Nacional de Alimentação Escolar (PNAE);
  - Legislação municipal aplicável.
- 

**Secretaria Municipal de Educação Eulália de Paula Almeida**

São José do Calçado – ES