








# PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM

Estado da Paraíba

## CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Lei nº 13.460/2017

### Dados Institucionais

-  Prefeita: Aline Barbosa de Lima
-  Vice-Prefeita: Dianna Marcela Chianca de Gusmão Barbosa de Lima
-  Rua Flávio Ribeiro Coutinho, 74 – Centro – Belém/PB – CEP: 58255-000
-  (83) 99996-1872
-  [secompmbelem@gmail.com](mailto:secompmbelem@gmail.com)
-  <https://www.belem.pb.gov.br/>
-  Segunda à Sexta-Feira, das 07h às 13h

### APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário da Prefeitura Municipal de Belém – PB, elaborada em cumprimento à Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços prestados pelos órgãos e entidades municipais, as formas de acesso a esses serviços e os respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

A Prefeitura Municipal de Belém/PB reafirma, por meio desta Carta, o compromisso com a transparência, a eficiência e a melhoria contínua dos serviços públicos prestados à população, colocando o cidadão no centro das ações governamentais.

## EQUIPE DE GESTÃO MUNICIPAL

Secretaria	Secretário(a)
Administração	Deborah Nathynelly Soares Pereira
Agricultura e Meio Ambiente	Gisenildo Gonzaga Evangelista
Desenvolvimento Social	Viviane Silva Barbosa
Cultura	Márcia Regina Soares
Desenvolvimento Urbano e Infraestrutura	José Sudenir Justino da Costa
Educação	Hyldemária Cristiany Soares Silva
Esporte e Turismo	Severino Henrique Guedes Tolentino
Saúde	Maria do Socorro Gonçalves Rodrigues
Mobilidade Urbana	Renata Oliveira Lima
Finanças	Josilane Cristina Belo Ferreira da Silva
Transporte	João Batista Luis dos Santos
Controladoria Geral do Município	Baumann Barros Guedes Alcoforado de Carvalho
Procuradoria Jurídica	Keruak Duarte Pereira


## SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS


Responsável: Josilane Cristina Belo Ferreira da Silva


1. Setor de Tributos	
<b>O que é o serviço?</b>	O Setor de Tributos é responsável pela gestão tributária municipal, abrangendo a fiscalização, lançamento, arrecadação e cobrança de todos os tributos municipais, além da emissão de documentos e atendimento ao contribuinte.
<b>Requisitos e Documentos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento de identificação pessoal (RG ou CNH) e CPF;</li> <li>• O próprio contribuinte, proprietários, possuidores ou responsáveis, representantes legais, procuradores, herdeiros ou inventariantes podem solicitar os serviços.</li> </ul>
<b>Principais Etapas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiscalização e arrecadação dos tributos municipais;</li> <li>• Emissão de guias e boletos;</li> <li>• Cadastro, atualização e regularização de imóveis e contribuintes;</li> <li>• Lançamento e cobrança de IPTU, ITBI, ISS, taxas e demais receitas municipais;</li> <li>• Emissão de certidões;</li> <li>• Parcelamento e negociações de débitos;</li> <li>• Solicitação de inscrição ou baixa de cadastro;</li> <li>• Emissão de alvará de funcionamento.</li> </ul>
<b>Canais de Atendimento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencial: Rua Flávio Ribeiro Coutinho, 74 – Centro – Belém/PB;</li> <li>• Telefone / WhatsApp: (83) 99308-7326;</li> <li>• E-mail: <a href="mailto:tributos.pmbelem@gmail.com">tributos.pmbelem@gmail.com</a>;</li> <li>• Portal do Contribuinte: <a href="https://tributos.elmartecnologia.com.br/portal/index.php?ecode=201026">https://tributos.elmartecnologia.com.br/portal/index.php?ecode=201026</a></li> <li>• Horário: Segunda à Sexta-Feira, das 07h às 13h.</li> </ul>
<b>Prazo Máximo</b>	O prazo varia conforme o tipo de serviço solicitado.
<b>Formas de Prestação</b>	Presencialmente no Setor de Tributos, por telefone, e-mail ou pelo Portal do Contribuinte.
<b>Taxas e Preços</b>	Gratuito para alguns serviços. Para emissão de alvará e outros documentos, podem incidir taxas conforme legislação municipal vigente.

### Manifestação do Usuário

Elogios, dúvidas ou reclamações? Acesse a Ouvidoria Municipal:

 <https://www.belem.pb.gov.br/>

 [secompmbelem@gmail.com](mailto:secompmbelem@gmail.com)

 (83) 99996-1872

## SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

Responsável: Deborah Nathynelly Soares Pereira

### 1. Serviços Administrativos Gerais

<b>O que é o serviço?</b>	A Secretaria Municipal de Administração é responsável pela gestão dos recursos humanos, patrimônio, contratos, licitações e demais atividades-meio da Prefeitura Municipal de Belém/PB.
<b>Requisitos e Documentos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Documento de identificação e CPF;</li><li>• Comprovante de residência quando necessário.</li></ul>
<b>Principais Etapas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificação da demanda pelo cidadão ou servidor;</li><li>• Protocolo do pedido;</li><li>• Análise e encaminhamento ao setor competente;</li><li>• Resposta ou prestação do serviço.</li></ul>
<b>Canais de Atendimento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Presencial: Rua Flávio Ribeiro Coutinho, 74 – Centro – Belém/PB;</li><li>• Telefone / WhatsApp: (83) 99996-1872;</li><li>• E-mail: <a href="mailto:secompmbelem@gmail.com">secompmbelem@gmail.com</a>;</li><li>• Horário: Segunda à Sexta-Feira, das 07h às 13h.</li></ul>
<b>Prazo Máximo</b>	Variável conforme o serviço.
<b>Formas de Prestação</b>	Presencial ou por meio eletrônico.
<b>Taxas e Preços</b>	Gratuito.

#### Manifestação do Usuário

Elogios, dúvidas ou reclamações? Acesse a Ouvidoria Municipal:

 <https://www.belem.pb.gov.br/>

 [secompmbelem@gmail.com](mailto:secompmbelem@gmail.com)

 (83) 99996-1872

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Responsável: Maria do Socorro Gonçalves Rodrigues

### 1. Serviços de Saúde – Atenção Básica

<b>O que é o serviço?</b>	A Secretaria Municipal de Saúde coordena as ações e serviços de saúde pública no município, incluindo atenção básica, vigilância epidemiológica, saúde bucal e demais programas de saúde.
<b>Requisitos e Documentos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cartão Nacional de Saúde (CNS) ou documento de identificação;</li><li>• Estar cadastrado no sistema E-SUS;</li><li>• Ser residente no município.</li></ul>
<b>Principais Etapas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Procurar a Unidade Básica de Saúde (UBS) de referência;</li><li>• Realizar o cadastro, se ainda não cadastrado;</li><li>• Agendar consulta ou solicitar o serviço;</li><li>• Ser atendido e, se necessário, ser encaminhado à rede especializada.</li></ul>
<b>Canais de Atendimento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Presencial: nas Unidades Básicas de Saúde do município;</li><li>• Secretaria Municipal de Saúde: Rua Flávio Ribeiro Coutinho, 74 – Centro – Belém/PB;</li><li>• Telefone / WhatsApp: (83) 99996-1872.</li></ul>
<b>Prazo Máximo</b>	Conforme disponibilidade de agenda. Urgências e emergências são atendidas imediatamente.
<b>Formas de Prestação</b>	Presencial nas Unidades de Saúde.
<b>Taxas e Preços</b>	Gratuito.

### Manifestação do Usuário

Elogios, dúvidas ou reclamações? Acesse a Ouvidoria Municipal:

 <https://www.belem.pb.gov.br/>

 [secompmbelem@gmail.com](mailto:secompmbelem@gmail.com)

 (83) 99996-1872

## SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

Responsável: Hyldemária Cristiany Soares Silva

### 1. Matrículas e Documentação Escolar

<b>O que é o serviço?</b>	A Secretaria Municipal de Educação é responsável pela gestão da rede pública de ensino municipal, incluindo matrículas, acompanhamento pedagógico, merenda escolar e transporte escolar.
<b>Requisitos e Documentos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Certidão de nascimento ou documento de identificação do aluno;</li><li>• Comprovante de residência;</li><li>• Documento de identificação dos pais ou responsáveis;</li><li>• Declaração de vacina e Cartão SUS;</li><li>• Histórico escolar (quando em transferência).</li></ul>
<b>Principais Etapas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comparecer à escola ou à Secretaria de Educação;</li><li>• Apresentar a documentação necessária;</li><li>• Preencher e assinar o requerimento de matrícula;</li><li>• Aguardar confirmação da matrícula.</li></ul>
<b>Canais de Atendimento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Presencial: Secretaria Municipal de Educação – Belém/PB;</li><li>• Telefone / WhatsApp: (83) 99996-1872;</li><li>• Horário: Segunda à Sexta-Feira, das 07h às 11h e das 13h às 17h</li></ul>
<b>Prazo Máximo</b>	Realizado no ato para matrículas. Para documentos escolares antigos, até 30 dias.
<b>Formas de Prestação</b>	Presencial na escola ou na Secretaria de Educação. Documentos podem ser solicitados por e-mail.
<b>Taxas e Preços</b>	Gratuito.

#### **Manifestação do Usuário**

Elogios, dúvidas ou reclamações? Acesse a Ouvidoria Municipal:

 <https://www.belem.pb.gov.br/>

 [secompmbelem@gmail.com](mailto:secompmbelem@gmail.com)

 (83) 99996-1872

## SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Responsável: Viviane Silva Barbosa

### 1. Serviços de Assistência Social

<b>O que é o serviço?</b>	A Secretaria de Desenvolvimento Social coordena as políticas públicas de assistência social, proteção à família, à criança, ao adolescente, ao idoso e às pessoas em situação de vulnerabilidade social.
<b>Requisitos e Documentos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Documento de identificação e CPF;</li><li>• Comprovante de residência;</li><li>• Documentação complementar conforme o serviço solicitado.</li></ul>
<b>Principais Etapas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comparecer ao CRAS ou CREAS de referência;</li><li>• Realizar entrevista com assistente social;</li><li>• Ser encaminhado ao serviço ou benefício adequado.</li></ul>
<b>Canais de Atendimento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Presencial: CRAS/CREAS – Belém/PB;</li><li>• Secretaria Municipal: Rua Flávio Ribeiro Coutinho, 74 – Centro;</li><li>• Telefone / WhatsApp: (83) 99996-1872.</li><li>• Horário: Segunda à Sexta-Feira, das 07h às 11h e das 13h às 17h</li></ul>
<b>Prazo Máximo</b>	Conforme o serviço e a demanda.
<b>Formas de Prestação</b>	Presencial.
<b>Taxas e Preços</b>	Gratuito.

### Manifestação do Usuário

Elogios, dúvidas ou reclamações? Acesse a Ouvidoria Municipal:

 <https://www.belem.pb.gov.br/>

 [secompmbelem@gmail.com](mailto:secompmbelem@gmail.com)

 (83) 99996-1872

## SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE


Responsável: Gisenildo Gonzaga Evangelista

### 1. Serviços de Agricultura e Licenciamento Ambiental

<b>O que é o serviço?</b>	A Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente coordena as políticas de fomento à produção agropecuária, apoio ao agricultor familiar e preservação ambiental no município.
<b>Requisitos e Documentos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Documento de identificação e CPF;</li><li>• Comprovante de residência;</li><li>• Documentação técnica específica conforme o serviço solicitado.</li></ul>
<b>Principais Etapas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comparecer à Secretaria para apresentar a demanda;</li><li>• Protocolar o pedido com a documentação necessária;</li><li>• Aguardar análise e resposta.</li></ul>
<b>Canais de Atendimento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Presencial: Rua Flávio Ribeiro Coutinho, 74 – Centro – Belém/PB;</li><li>• Telefone / WhatsApp: (83) 99996-1872;</li><li>• Horário: Segunda à Sexta-Feira, das 07h às 11h e das 13h às 17h</li></ul>
<b>Prazo Máximo</b>	Variável conforme o tipo de serviço.
<b>Formas de Prestação</b>	Presencial.
<b>Taxas e Preços</b>	Variável conforme legislação ambiental e municipal.

#### **Manifestação do Usuário**

Elogios, dúvidas ou reclamações? Acesse a Ouvidoria Municipal:

 <https://www.belem.pb.gov.br/>

 [secompmbelem@gmail.com](mailto:secompmbelem@gmail.com)

 (83) 99996-1872

## SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO URBANO, INFRAESTRUTURA / MOBILIDADE URBANA

Responsável: José Sudenir Justino da Costa / Renata Oliveira Lima

### 1. Serviços de Infraestrutura e Mobilidade Urbana

<b>O que é o serviço?</b>	As Secretarias de Infraestrutura e Mobilidade Urbana são responsáveis pelo planejamento, execução e manutenção das obras públicas, vias, calçadas, iluminação pública e transporte municipal.
<b>Requisitos e Documentos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitação formal ou registro pelo canal de atendimento;</li><li>• Documento de identificação quando necessário.</li></ul>
<b>Principais Etapas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Registrar a solicitação pelo canal de atendimento;</li><li>• Análise técnica e visita ao local quando necessário;</li><li>• Execução do serviço ou encaminhamento da resposta.</li></ul>
<b>Canais de Atendimento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Presencial: Rua Flávio Ribeiro Coutinho, 74 – Centro – Belém/PB;</li><li>• Telefone / WhatsApp: (83) 99996-1872;</li><li>• Horário: Segunda à Sexta-Feira, das 07h às 11h e das 13h às 17h</li></ul>
<b>Prazo Máximo</b>	Variável conforme a natureza e urgência do serviço.
<b>Formas de Prestação</b>	Presencial, telefone ou e-mail.
<b>Taxas e Preços</b>	Gratuito para serviços públicos de manutenção.

### **Manifestação do Usuário**

Elogios, dúvidas ou reclamações? Acesse a Ouvidoria Municipal:

 <https://www.belem.pb.gov.br/>

 [secompbelem@gmail.com](mailto:secompbelem@gmail.com)

 (83) 99996-1872


## SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA / ESPORTE E TURISMO

Responsável: Márcia Regina Soares / Severino Henrique Guedes Tolentino

1. Serviços de Cultura, Esporte e Turismo	
<b>O que é o serviço?</b>	As Secretarias de Cultura e de Esporte e Turismo coordenam as políticas municipais de fomento à cultura, ao esporte, ao lazer e ao turismo no município de Belém/PB.
<b>Requisitos e Documentos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Documento de identificação;</li><li>• Inscrição nos programas quando aplicável.</li></ul>
<b>Principais Etapas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comparecer à Secretaria ou acompanhar os editais e programações divulgados;</li><li>• Realizar inscrição quando exigida;</li><li>• Participar das atividades programadas.</li></ul>
<b>Canais de Atendimento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Presencial: Rua Flávio Ribeiro Coutinho, 74 – Centro – Belém/PB;</li><li>• Telefone / WhatsApp: (83) 99996-1872;</li><li>• Horário: Segunda à Sexta-Feira, das 07h às 11h e das 13h às 17h</li></ul>
<b>Prazo Máximo</b>	Conforme programação de cada atividade.
<b>Formas de Prestação</b>	Presencial e por meio das redes de comunicação oficiais.
<b>Taxas e Preços</b>	Gratuito para a maioria dos serviços.

### **Manifestação do Usuário**

Elogios, dúvidas ou reclamações? Acesse a Ouvidoria Municipal:

 <https://www.belem.pb.gov.br/>

 [secompbelem@gmail.com](mailto:secompbelem@gmail.com)

 (83) 99996-1872

## CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO – CGM

Responsável: Baumann Barros Guedes Alcoforado de Carvalho

### 1. Controle Interno e Transparência


<b>O que é o serviço?</b>	A Controladoria Geral do Município (CGM) é o órgão responsável pelo controle interno da administração municipal, atuando na fiscalização, auditoria, avaliação da gestão pública, prevenção e combate à corrupção, e promoção da transparência.
<b>Requisitos e Documentos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Documento de identificação;</li><li>• Descrição objetiva da demanda ou denúncia.</li></ul>
<b>Principais Etapas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Registrar a manifestação pelo canal de atendimento;</li><li>• A CGM recebe, analisa e instrui o processo;</li><li>• Emissão de parecer, relatório ou encaminhamento ao órgão competente;</li><li>• Comunicação ao solicitante sobre o resultado.</li></ul>
<b>Canais de Atendimento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Presencial: Rua Flávio Ribeiro Coutinho, 74 – Centro – Belém/PB;</li><li>• Telefone / WhatsApp: (83) 99996-1872;</li><li>• E-mail: <a href="mailto:secompmbelém@gmail.com">secompmbelém@gmail.com</a>;</li><li>• Horário: Segunda à Sexta-Feira, das 07h às 13h.</li></ul>
<b>Prazo Máximo</b>	Conforme a complexidade da demanda, observados os prazos legais.
<b>Formas de Prestação</b>	Presencial, por e-mail ou mediante processo administrativo.
<b>Taxas e Preços</b>	Gratuito.

#### **Manifestação do Usuário**

Elogios, dúvidas ou reclamações? Acesse a Ouvidoria Municipal:

 <https://www.belem.pb.gov.br/>

 [secompmbelém@gmail.com](mailto:secompmbelém@gmail.com)

 (83) 99996-1872

## PROCURADORIA JURÍDICA MUNICIPAL


Responsável: Keruak Duarte Pereira

### 1. Assessoria Jurídica e Representação Judicial

<b>O que é o serviço?</b>	A Procuradoria Jurídica Municipal é o órgão de representação judicial e extrajudicial do Município de Belém/PB, responsável pela assessoria jurídica aos órgãos da Administração Municipal e pela defesa do interesse público em processos judiciais e administrativos.
<b>Requisitos e Documentos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• O acesso à Procuradoria é, em regra, institucional (órgãos municipais);</li><li>• Cidadãos com demandas judiciais contra o Município podem obter informações sobre processos em andamento mediante identificação.</li></ul>
<b>Principais Etapas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Os órgãos municipais encaminham a demanda jurídica à Procuradoria;</li><li>• A Procuradoria analisa, emite parecer ou toma as medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis;</li><li>• Comunicação interna e, quando aplicável, ao cidadão interessado.</li></ul>
<b>Canais de Atendimento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Presencial: Rua Flávio Ribeiro Coutinho, 74 – Centro – Belém/PB;</li><li>• Horário: Segunda à Sexta-Feira, das 07h às 13h.</li></ul>
<b>Prazo Máximo</b>	Conforme os prazos processuais e administrativos aplicáveis.
<b>Formas de Prestação</b>	Institucional (intragovernamental) e, quando cabível, presencial para atendimento ao cidadão.
<b>Taxas e Preços</b>	Gratuito.

#### **Manifestação do Usuário**

Elogios, dúvidas ou reclamações? Acesse a Ouvidoria Municipal:

 <https://www.belem.pb.gov.br/>

 [secompmbelém@gmail.com](mailto:secompmbelém@gmail.com)

 (83) 99996-1872