



PREFEITURA DE
RIO GRANDE DA SERRA

Carta de serviço ao usuário

Secretaria de Educação e Cultura

2024

Carta de serviço ao usuário

Secretaria de Educação e Cultura



Secretaria de Educação e Cultura
Avenida Dom Pedro I, 487 – Centro – Rio Grande da Serra/SP
Telefone: (11) 2770-0180
Atendimento: Segunda a sexta, das 08h às 17:00h

I. Serviços oferecidos:

- Oferece atendimento educacional para a primeira etapa da Educação Básica – Educação Infantil, em condições adequadas às crianças de Rio Grande da Serra com idade de 0 a 5 anos.
Período integral – Creche das 7h00 às 17h00
Período parcial - Creche/ Nível das 8h00 às 12h00 e das 13h00 às 17h00
Período integral – Nível das 8h00 às 15h00
- Oferece atendimento educacional para o Ensino Fundamental I, em condições adequadas às crianças de Rio Grande da Serra, com idade de 6 a 10 anos.
Período parcial 7h às 12h e 13h às 18h.
- Oferece ensino aos alunos do EJA (anos iniciais), no horário das 19h00 às 22h00 horas na EMEB PROFESSORA RACHEL SILVEIRA MONTEIRO (Centro).
- Oferece alimentação escolar, de acordo com o Programa Nacional de Alimentação Escolar – PNAE, para todos os alunos matriculados na rede. Recebendo, o berçário e o maternal (0 a 3 anos) em matrícula integral, 5 refeições diárias (desjejum, colação, almoço, lanche e jantar), berçário e maternal (0 a 3 anos) em matrícula parcial, 2 refeições (desjejum e almoço ou lanche e jantar), nível II em matrícula integral 3 refeições (desjejum, almoço e jantar), níveis I e II (3 a 4 anos) e fundamental 1 refeição (almoço ou jantar) e EJA 1 refeição (lanche).
- Oferece alimentação específica para crianças com Necessidades Alimentares Especiais, como alergias, intolerâncias, desmame precoce, entre outras condições.
- Oferece serviço de transporte escolar, conforme critérios estabelecidos nas normativa municipal e federal.
- Oferece curso de Robótica Educacional

Para atendimento contamos com as seguintes EMEB's:

1. EMEB PRIMEIRA DAMA ZULMIRA JARDIM TEIXEIRA
Tel.: (11) 2770-0211
Endereço: Rua Maria José de Figueiredo, 491 – Centro

Carta de serviço ao usuário

Secretaria de Educação e Cultura



2. EMEB DAVID BARBOSA DA SILVA
Tel.: (11) 2770-0213
Endereço: Rua Ferraz de Vasconcelos, 01 - Recanto das Flores
3. EMEB PROFº RICARDO FRANCISCO CASTELUCCI
Tel.: (11) 2770-0219
Endereço: Rua dos Pintassilgos, 967- Vila Niwa
4. EMEB MARIA FRANCISCA DE PAULA – CHIQUITA
Tel.: (11) 2770-0219
Endereço: Avenida dos Autonomistas, 278 - Vila Figueiredo
5. EMEB PADRE GIUSEPPE PISONI
Tel.: (11) 2770-0215
Endereço: Rua Duque de Caxias, 54 – Vila Lopes
6. EMEB PREFEITO JOSÉ CARLOS DE ARRUDA
Tel.: (11) 2770-0218
Endereço: Rua Santa Izabel, 228 – Santa Tereza
7. EMEB JOAQUIM DA SILVA “TIO KITA”
Tel.: (11) 2770-0216
Endereço: Rua Espirito Santo, 150 – Vila São João
8. EMEB RECANTO INFANTIL MADRE MARIA DE JESUS
Tel.: (11) 2770-0221
Endereço: Avenida Marechal Rondon, 1111 – Parque América
9. EMEB VEREADOR JOSÉ OLÍMPIO DA SILVA
Tel.: (11) 2770-0214
Endereço: Avenida São Paulo, 02 – Jardim Santa Tereza
10. EMEB GILDETE DE SOUZA MARQUES – CASA ENCANTADA
Tel.: (11) 2770-0220
Endereço: Rua Maravilha, s/nº - Jardim Encantado
11. EMEB PROFESSORA RACHEL SILVEIRA MONTEIRO (somente EJA)
Endereço: Rua Jose Maria de Figueiredo, 435 – Centro
12. EMEB DEPUTADA IVETE VARGAS (Ensino Fundamental I)
Tel.: (11) 2770-0193
Endereço: Estrada do Rio Pequeno, 2700 – Vila Palmira

II. Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Carta de serviço ao usuário

Secretaria de Educação e Cultura



- O procedimento para ingresso em qualquer creche do município inicia-se na secretaria da unidade de ensino, sendo necessária inscrição prévia para realização posterior da matrícula.
- A inscrição para creche (alunos de 0 a 3 anos) ocorre todos os dias na secretaria da unidade escolar.
- A matrícula para crianças de 4 e 5 anos, ocorre diretamente na escola mais próxima da residência.

Os pais e/ou responsáveis devem apresentar no ato da matrícula os seguintes documentos (originais e cópias):

- Certidão de nascimento da criança, Cédula de Identidade RG e CPF da criança, comprovante de endereço, carteira de vacina da criança, cartão Bolsa Família (quando for o caso), RG e CPF – Pai, Mãe e/ou Responsável Legal, Cartão do SUS, 1 foto 3x4 da criança.

III- Principais etapas para o processamento do serviço:

- Os alunos de 4 e 5 anos são prontamente matriculados nas escolas, mediante apresentação dos documentos solicitados.
- No ato de inscrição para creche, o responsável preenche uma ficha de cadastro com indicação do local de sua preferência, mediante o surgimento da vaga, a secretaria da unidade escolar entra em contato com o responsável via telefone. Caso o responsável não seja encontrado, é encaminhada uma carta registrada (AR), em que este tem o prazo de 3 (três) dias úteis para se manifestar, após o recebimento. O não comparecimento no prazo previsto implica em perda da vaga.

IV- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

- Os alunos de 0 a 3 anos são atendidos conforme ordem de convocação da lista de espera da unidade escolar em que os pais e/ou responsáveis legais realizaram a inscrição do aluno.
- Os alunos de 4 e 5 anos são prontamente atendidos, conforme legislação vigente.
- O prazo para matrícula obedece às orientações da Diretoria de Ensino Regional de Mauá.

V- Forma de prestação do serviço:

- O atendimento é realizado nas escolas, conforme regulamento interno do estabelecimento.

Carta de serviço ao usuário

Secretaria de Educação e Cultura



VI- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Sugestões e ou reclamações poderão ser apresentados diretamente na unidade escolar, na Secretaria de Educação e Cultura, por e-mail ou na Ouvidoria do Município.

Detalhamento dos compromissos e padrões de qualidade do atendimento:

I- Prioridades de atendimento:

- Além de seguir criteriosamente a lista de espera conforme cadastro para creche realizado pelo responsável, são do grupo prioritário as crianças em situação de vulnerabilidade, filhos de mulheres vítimas de violência doméstica, conforme Lei Municipal 2404/2021, estudantes com deficiência e/ou Transtorno global comprovado(s), em unidade de ensino mais próxima da residência e em virtude de mãe trabalhadora.

II- Previsão de tempo de espera para atendimento:

- Conforme descrito no item IV.

III- Mecanismos de comunicação com os usuários:

Site oficial da Prefeitura do Município de Rio Grande da Serra, redes sociais oficiais, atendimento presencial na sede da Secretaria de Educação e Cultura de segunda à sexta, das 08h às 17h, ou através do telefone (11)2770-0180 ou através do e-mail educacao@riograndedaserra.sp.gov.br, bem como, nas unidades escolares.

IV- A lista de espera para creche, bem como, o prazo para matrículas de alunos de 4 e 5 anos serão divulgadas no site da Prefeitura e informado aos responsáveis na secretaria das unidades escolares, via telefone ou quando solicitado.

V - Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuário:

- As manifestações e/ou reclamações feitas pelo usuário são ouvidas pelos diretores das escolas, que verificam a pertinência da solicitação e procuram, na medida do possível, sanar os problemas pautados. Caso a manifestação chegue à sede da Secretaria de Educação e Cultura, a equipe pedagógica, juntamente com os gestores, refletirão sobre as possíveis soluções, repassando-as aos pais e



à escola.

VI - Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação:

- Manifestações e/ou reclamações dos responsáveis são tratadas pessoalmente ou via telefone, ou e-mail.

DEPARTAMENTO DE CULTURA

- Em atendimento à circular referente à solicitação de atualização de informações, formulada pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, a Secretaria de Educação e Cultura (setor da Cultura), presta os seguintes esclarecimentos:

I – Serviços oferecidos:

- Desenho
- Curso de Mangá
- Artes Cênicas
- Fanfarra
- Baliza
- Parcerias com Projeto Guri de Santa Marcelina
- Pontos Mis, Museu de Imagem e Som

II – Requisitos documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços:

- Matrículas presenciais na recepção da Secretaria de Educação e Cultura , situado Av. Dom Pedro I, 487 – Centro de Rio Grande da Serra - Horário comercial.
- Responsáveis ou Interessados na vaga realizam matrícula apresentando documentos pessoais como RG, CPF, Comprovante de Endereço, assina fichas de autorizações e escolha de horário adequado a sua disponibilidade.

III– Principais etapas para a prestação do serviço:

- Divulgações no site da Prefeitura e página da Cultura com informações quanto local e horário de atendimento para realização da inscrição, que deve ser presencial pelo interessado maior de idade ou seu responsável legal, preenchimento das fichas na Secretaria de Educação e Cultura e informados quanto aos cursos, datas e horários disponíveis o interessado seleciona turma de interesse, é informado quanto a data de início das aulas ou aguarda contato telefônico com chamado.



IV– Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

- O início das participações nas aulas é imediato quando há vaga disponível, no caso de ser maior a demanda, há uma lista de espera para ser atendida de acordo com a expansão de vagas ou liberação das mesmas, no caso o interessado é contatado via telefone e/ou dados existentes na ficha de inscrição.

V– Forma da prestação do serviço:

- Presencial na EMEB Professora Rachel Silveira Monteiro e Projeto Guri, com intuito de dar oportunidades aos alunos matriculados na rede de ensino em período oposto.

VI– Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Sugestões e ou reclamações poderão ser apresentados diretamente na Secretaria de Educação e Cultura, por e-mail ou na Ouvidoria do Município.

Compromissos e padrão de qualidade do atendimento:

i. -Prioridade de atendimento:

Crianças e jovens residentes em Rio Grande da Serra em situação de vulnerabilidade e alunos na lista de espera por ter sido realizada a matrícula do curso após o início das aulas e aguardando início de novas turmas.

ii. - Previsão de tempo de espera para atendimento:

Em caso de haver a possibilidade é feito um reajuste no número de vagas com autorização do professor ou instrutor, para atender de imediato casos de prioridade, há casos de inclusão, onde adotamos esse procedimento.

iii. - Mecanismos de comunicação com usuários:

Presencial na Secretaria de Educação e Cultura situada à Avenida Dom Pedro I, 487 – Centro ou via telefone 2770-0180.
ou ainda via e-mail sec.culturargs@gmail.com

iv. - Procedimento para receber e responder às manifestações dos usuários:

Presencial na Secretaria de Educação e Cultura situada à Avenida Dom Pedro I, 487 – Centro ou via telefone 2770-0180.
ou ainda via e-mail sec.culturargs@gmail.com

v. - Mecanismos de consulta, por parte dos usuários acerca do andamento do serviço solicitado e eventual manifestação:

Carta de serviço ao usuário

Secretaria de Educação e Cultura



Presencial na Secretaria de Educação e Cultura situada à Avenida Dom Pedro I, 487
– Centro ou via telefone 2770-0180.
ou ainda via e-mail sec.culturargs@gmail.com