

**CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO**

**APRESENTAÇÃO**

A **Carta de Serviços ao Usuário** tem como finalidade informar de forma clara e acessível quais serviços são prestados pela Secretaria Municipal de Educação, as formas de acesso a esses serviços, os compromissos de qualidade no atendimento e os canais disponíveis para contato e manifestação dos cidadãos.

Este instrumento atende às diretrizes da ATRICON e à Lei nº 13.460/2017, reafirmando o compromisso da gestão com a **transparência**, a **eficiência** e o **controle social** dos serviços públicos.

**EMISSÃO DE HISTÓRICO ESCOLAR**

**Descrição:**

Emissão de documento que comprova o percurso escolar do estudante na rede municipal de ensino.

**Público-alvo:**

Estudantes e ex-estudantes da rede pública municipal.

**Como acessar:**

- Solicitação na secretaria da escola onde o aluno estudou;

**Prazo de atendimento:**

Até 10 dias úteis após a solicitação.

**Documentos necessários:**

- Documento de identidade do solicitante;
- CPF (se maior de idade);
- Comprovante de vínculo com a instituição (se necessário).

**Custo:**

Serviço gratuito.

## ATENDIMENTO A ALUNOS COM NECESSIDADES ESPECIAIS

### Descrição:

Serviço de inclusão educacional voltado ao atendimento especializado de alunos com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento ou altas habilidades/superdotação.

### Público-alvo:

Alunos com laudo médico ou diagnóstico pedagógico que indique necessidade especial.

### Como acessar:

- Encaminhamento pela equipe pedagógica da escola;
- Solicitação dos pais/responsáveis junto à direção escolar.

### Serviços oferecidos:

- Atendimento Educacional Especializado (AEE);
- Apoio de profissionais especializados (intérprete de Libras, cuidador, psicopedagogo etc.);
- Adaptações curriculares e materiais acessíveis.

### Prazo para início do atendimento:

Até 20 dias úteis após a confirmação da necessidade e análise da equipe técnica.

### Custo:

Serviço gratuito.

## TRANSPORTE ESCOLAR

**Descrição:**

Serviço de transporte gratuito para estudantes da rede pública municipal que residem em áreas distantes da unidade escolar.

**Público-alvo:**

Alunos da zona rural ou de localidades urbanas sem acesso viário seguro à escola.

**Como acessar:**

- Cadastro na escola no início do ano letivo;
- Atualização semestral de dados.

**Crítérios de acesso:**

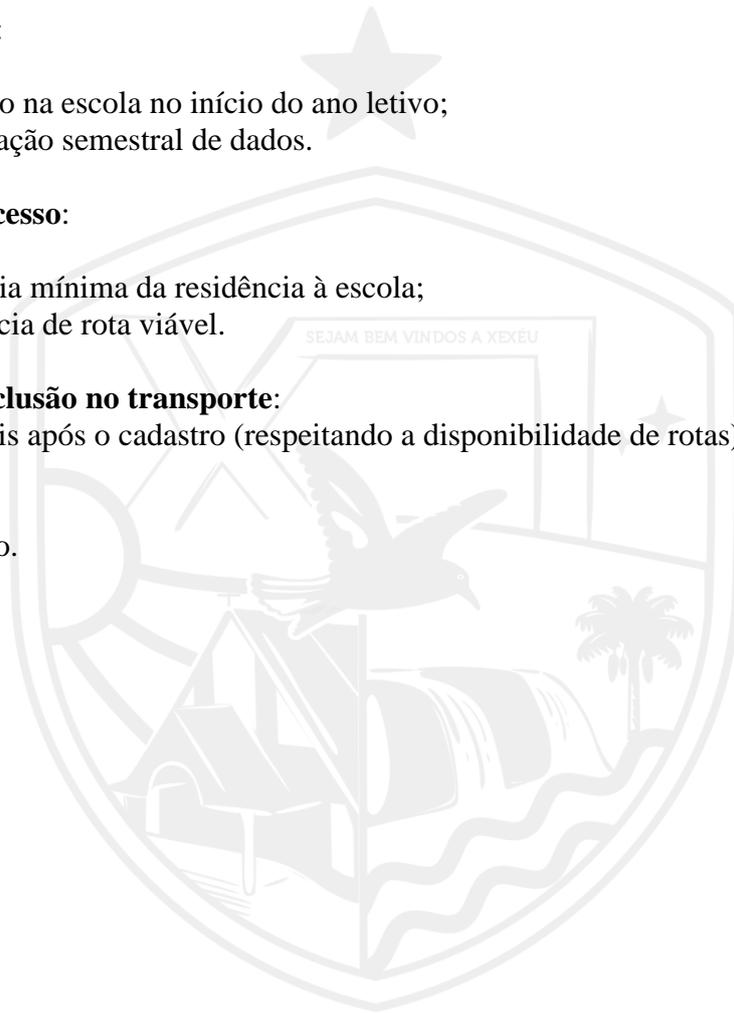
- Distância mínima da residência à escola;
- Existência de rota viável.

**Prazo para inclusão no transporte:**

Até 15 dias úteis após o cadastro (respeitando a disponibilidade de rotas).

**Custo:**

Serviço gratuito.



## ALIMENTAÇÃO ESCOLAR

**Descrição:**

Fornecimento de alimentação balanceada aos estudantes da rede pública municipal durante o turno escolar.

**Público-alvo:**

Todos os alunos da rede municipal de ensino.

**Como acessar:**

- Presença regular às aulas;
- Cadastro automático mediante matrícula.

**Tipo de atendimento:**

- Cardápio elaborado por nutricionista;
- Adequações para alunos com restrições alimentares (mediante laudo médico).

**Frequência:**

Diária, durante os dias letivos.

**Custo:**

Serviço gratuito.

## CURSOS E ORIENTAÇÃO FAMILIAR

### Descrição:

Realização de cursos, palestras e ações voltadas à formação continuada das famílias e à integração escola-comunidade.

### Público-alvo:

Pais, mães e responsáveis por estudantes da rede pública municipal.

### Como acessar:

- Divulgação nas escolas e canais oficiais da Secretaria;
- Inscrição prévia conforme cronograma.

### Temas abordados:

- Parentalidade positiva;
- Acompanhamento pedagógico;
- Prevenção à evasão escolar;
- Direitos da criança e do adolescente.

### Frequência:

Atividades regulares durante o ano letivo.

### Custo:

Serviço gratuito.

### Compromissos de Qualidade

- Atendimento cordial e humanizado;
- Informações claras e atualizadas;
- Prazo de resposta respeitado;
- Acessibilidade e inclusão em todos os serviços.

## MATRÍCULA ESCOLAR NA REDE MUNICIPAL DE ENSINO

### DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

A matrícula escolar consiste no processo de **inscrição de estudantes nas unidades educacionais municipais**, assegurando-lhes o direito à educação básica gratuita e de qualidade.

### PÚBLICO-ALVO

- Crianças a partir de 4 anos de idade (Educação Infantil);
- Estudantes do Ensino Fundamental (anos iniciais e finais);
- Jovens em idade escolar ou em processo de retomada dos estudos.

### COMO ACESSAR O SERVIÇO

- **Presencialmente:** na secretaria da escola mais próxima ou indicada pela Secretaria de Educação;

### DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Para a efetivação da matrícula, é necessário apresentar:

- Certidão de nascimento do aluno;
- Documento de identidade e CPF do responsável legal;
- Comprovante de residência atualizado;
- Cartão do SUS;
- Caderneta de vacinação atualizada (obrigatória para crianças);
- Histórico escolar ou declaração de transferência (se aplicável);
- Laudo médico ou parecer pedagógico (em casos de estudantes com necessidades especiais).

### PERÍODO DE MATRÍCULA

- **Matrícula Inicial:** geralmente realizada entre novembro e janeiro, conforme calendário divulgado pela Secretaria Municipal de Educação;
-

- **Transferências e vagas remanescentes:** durante o ano letivo, conforme disponibilidade de vagas.

### CRITÉRIOS DE PRIORIDADE

- Crianças em situação de vulnerabilidade social;
- Estudantes com deficiência ou necessidades educacionais especiais;
- Proximidade da residência com a unidade escolar;
- Irmãos já matriculados na mesma escola.

---

### Canais de Atendimento ao Usuário

- **Atendimento presencial:** Secretaria Municipal de Educação
- **Telefone:** (81) 3299-7620
- **E-mail:** semect@xexeu.pe.gov.br
- **Ouvidoria Municipal:**
- <http://xexeu.pe.transparenciamunicipal.online/app/pe/xexeu/1/ouvidoria-municipal>
- **Horário de funcionamento:** 8h às 17h, de segunda a sexta-feira.