



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO SEMAD 2025

APRESENTAÇÃO

A Secretaria Municipal de Administração (SEMAD) é o órgão responsável por assegurar a infraestrutura administrativa indispensável ao regular funcionamento da Administração Pública Municipal. Sua atuação é pautada pela eficiência, responsabilidade e compromisso com a excelência na prestação dos serviços públicos de apoio à gestão governamental.

Entre suas atribuições fundamentais, destaca-se a administração do patrimônio público, que inclui a consolidação do inventário e o controle rigoroso do registro e da proteção dos bens móveis e imóveis pertencentes ao Município. Também lhe compete a gestão de material, compreendendo desde a aquisição até a guarda, distribuição e controle de todos os insumos e materiais utilizados pelas unidades da Prefeitura.

A SEMAD desempenha ainda papel estratégico na administração de recursos humanos, com foco na gestão de informações funcionais, capacitação e valorização dos servidores públicos municipais. Paralelamente, responde pelo apoio às atividades de documentação, arquivo e protocolo, assegurando a integridade e a rastreabilidade dos fluxos administrativos.

Outro pilar relevante da atuação da SEMAD é a contratação de bens e serviços públicos, promovida com base em critérios técnicos rigorosos e alinhada às melhores práticas de governança, legalidade e economicidade. A secretaria busca constantemente soluções inovadoras e sustentáveis que contribuam para o aprimoramento contínuo dos processos administrativos.

Com esse conjunto de competências, a SEMAD reafirma seu compromisso com uma gestão pública moderna, transparente e orientada para resultados, promovendo o suporte necessário para que todas as demais secretarias e órgãos municipais possam cumprir suas funções com eficácia e excelência.

Secretaria Municipal de Administração – SEMAD
Compromisso com a eficiência, a legalidade e a valorização do serviço público



SOBRE A SEMAD

A Secretaria Municipal de Administração (SEMAD), criada nos termos da Lei nº 895, de 19 de junho de 1990, integra a administração direta do Poder Executivo Municipal. Sua finalidade é definir políticas, planejar, coordenar, controlar, executar e orientar, de forma normativa, o Sistema Municipal de Administração, abrangendo a Gestão de Pessoas, os Recursos Logísticos e Patrimoniais, bem como a Capacitação e o Treinamento de Servidores.



SEMAD

MISSÃO



Formular, implementar políticas e diretrizes administrativas, no âmbito de Prefeitura de Porto Velho nos segmentos de gestão de pessoas, modernização administrativa, segurança no trabalho, máximo funcional em gestão de contratos e serviços, com ênfase na valorização do Servidor.



VISÃO

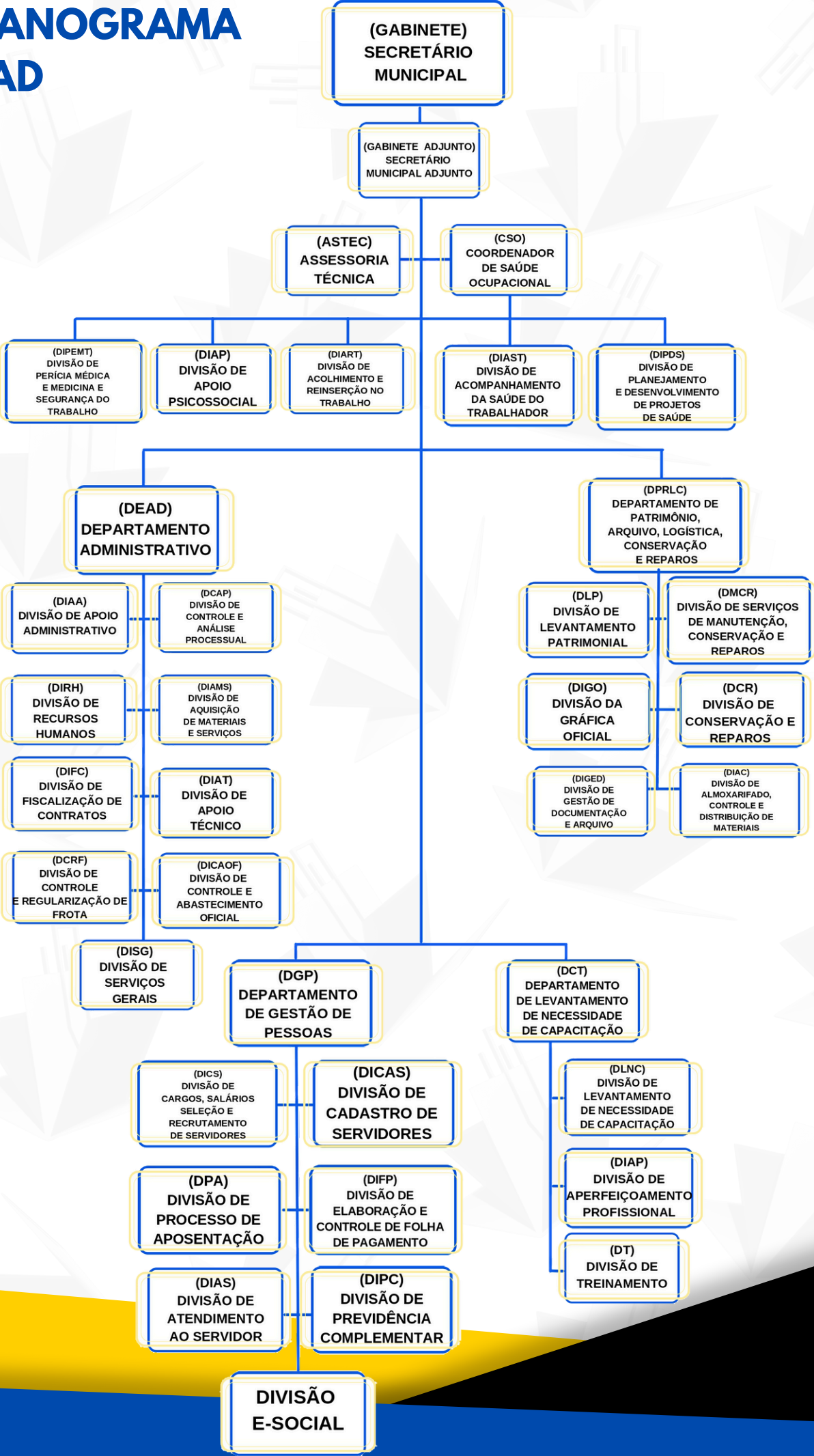
Ser referência de Gestão Pública nas políticas administrativas e na valorização do servidor.

VALORES



Respeito, Ética, Responsabilidade Social e Ambiental, Trabalho em Equipe, inovação, compromisso com Resultado e Simplicidade e Foco.

ORGANOGRAMA SEMAD



SUMÁRIO

FINALIDADE E COMPETÊNCIAS 09

DECRETO DE REGULAMENTAÇÃO 11

CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO 11

SERVIÇOS OFERECIDOS 16

FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO 19

ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DE SERVIÇO 20

**PREVISÃO DO PRAZO PARA PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS 21**

FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS 22

SUMÁRIO

LOCAIS E FORMAS PARA MANIFESTAÇÃO 23

**PRAZO PARA ATUALIZAÇÃO DA CARTA
DE SERVIÇOS 23**

MECANISMOS DE DIVULGAÇÃO 24

CONSIDERAÇÕES FINAIS 24

FINALIDADE E COMPETÊNCIAS

Compete à Secretaria Municipal de Administração:

- I – A prestação dos serviços necessários ao funcionamento regular da Administração Municipal, buscando a otimização da utilização dos recursos disponíveis;**
- II – Promover a prestação do serviço meio necessário ao funcionamento regular das Unidades Administrativas, relativo ao sistema de administração;**
- III – A administração de patrimônio, consolidando inventário, registro e proteção dos bens móveis e imóveis;**
- IV – A administração de material, compreendendo a aquisição, guarda, distribuição e controle de todo o material utilizado pela Prefeitura;**
- V – O apoio às atividades relativas à documentação, arquivo e protocolo;**
- VI – A manutenção e conservação dos bens móveis e imóveis;**
- VII – A reprografia no âmbito da Prefeitura do Município de Porto Velho;**
- VIII – A administração do transporte oficial;**
- IX – A administração de recursos humanos, compreendendo recrutamento, seleção, treinamento, contratação, cadastro, folha de pagamento, cargos e salários, concursos e demais atividades de pessoal;**
- X – A formulação e a execução de políticas de recursos humanos centradas na profissionalização do servidor e na sua integração com a estrutura administrativa da Prefeitura;**

FINALIDADE E COMPETÊNCIAS

XI – A administração e o controle dos quadros, cargos, funções e salários dos órgãos da Administração Direta, com o objetivo de assegurar a execução de uma política de recursos humanos condizentes, com os programas municipais;

XII – A avaliação médico pericial e a avaliação da capacidade laborativa dos funcionários, para fins de ingresso, readaptação, aposentadoria e concessão de licença;

XIII – A administração e a execução dos serviços especializados de medicina e segurança do trabalho;

XIV – A modernização administrativa, garantindo sempre um maior controle, transparência, normatização e dinamização de procedimentos administrativos;

XV – A coordenação do Regime de Previdência Complementar;

XVI – A coordenação e controle dos Processos Administrativos relacionados ao departamento de gestão de pessoas, a fim de manter o funcionamento da Secretaria Municipal de Administração;

XVII – A elaboração e acompanhamento dos projetos de organização, reorganização, racionalização e normatização no âmbito da Secretaria, em articulação com outros órgãos da Administração Pública Municipal, quando necessário;

XVIII – Outras atividades correlatas

DECRETO DE REGULAMENTAÇÃO



SEMAD

A Secretaria Municipal de Administração (SEMAD) foi regulamentada por meio do Decreto nº 19.048, de 6 de junho de 2023. O decreto pode ser acessado no seguinte link:

https://sapl.portovelho.ro.leg.br/media/sapl/public/normajuridica/2023/25333/decreto_19.048-2023.pdf



CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

Endereço: rua Duque de Caxias, 186, Centro, 78900040
Horário de atendimento: 08h00 às 14h00
Email: gab.semاد@portovelho.ro.gov.br
Telefone para contato: (69) 3901-6255



CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO



SUPERINTENDÊNCIA MUNICIPAL DE LICITAÇÕES (SML)

Endereço: Rua Mexico, 341, São Cristovão, 768040

Horário de atendimento: 08h00 às 14h00

(69) 3901-3639

(69) 3001-3066

(69) 3901-3065

(69) 3901-3069

ASSESSORIA TÉCNICA – ASTEC

astec.semاد@portovelho.ro.gov.br

(69) 3901-6646

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO– DA

dead.semاد@portovelho.ro.gov.br

(69) 3901-6252

DIVISÃO DE CONTROLE E ANÁLISE PROCESSUAL – DCAP

decap.semاد@portovelho.ro.gov.br

(69) 3901-6434

DIVISÃO DE APOIO ADMINISTRATIVO– DIAA

diaa.semاد@portovelho.ro.gov.br

(69) 3901-6260



CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO



DIVISÃO DE RECURSOS HUMANOS– DRH

**dirh.semاد@portovelho.ro.gov.br
(69) 3901-6252**

DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS – DIFC

**difc.semاد@portovelho.ro.gov.br
(69) 3901-6258**

DIVISÃO DE AQUISIÇÃO DE MATERIAIS E SERVIÇOS– DIAMS

**diams.semاد@portovelho.ro.gov.br
(69) 3901-6259**

DIVISÃO DE APOIO TÉCNICO – DIAT

diat.semاد@portovelho.ro.gov.br

DIVISÃO DE CONTROLE E ABASTECIMENTO OFICIAL – DCAOF

**dcaof@portovelho.ro.gov.br
(69) 3901-6263**

DIVISÃO DE CONTROLE E REGULARIZAÇÃO DE FROTA – DCRF

**dcrf@portovelho.ro.gov.br
(69) 3901-6439**



CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO



DEPARTAMENTO DE PATRIMÔNIO, ARQUIVO, LOGÍSTICA, CONSERVAÇÃO E REPAROS – DRLP

Rua Liduina, 4898, Roque, 76804474
Atendimento ao público 08:00:00 às 14:00:00

DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE PESSOAS– DGP

dgp.semاد@portovelho.ro.gov.br
(69) 3901-6656

RECEPÇÃO

(69) 3901-6654

DIVISÃO DE CADASTRO DE SERVIDORES – DICAS

(69) 3901-6645

DIVISÃO DE CARGOS, SALÁRIOS, SELEÇÃO E RECRUTAMENTO DE SERVIDORES – DICS

(69) 3901-6253

DIVISÃO DE ELABORAÇÃO E CONTROLE DE FOLHA DE PAGAMENTO – DIFP

(69) 3901-6649



CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO



DIVISÃO DE ATENDIMENTO AO SERVIDOR – DIAS

(69) 3901-6257

DEPARTAMENTO DE CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO– DCT

treinamento.semاد@portovelho.ro.gov.br

(69) 3901-6650

COORDENADORIA DE SAÚDE OCUPACIONAL– CSO

cso.semاد@portovelho.ro.gov.br

(69) 3901-6435

DIVISÃO DE PERÍCIA MÉDICA E MEDICINA DO TRABALHO – DIPENT

(69) 3901-6433

DIVISÃO DE APOIO PSICOSSOCIAL – DIAP

(69) 3901-6437

DIVISÃO DE ALMOXARIFADO, CONTROLE E DISTRIBUIÇÃO DE MATERIAIS – DIAC

diac.semاد@portovelho.ro.gov.br

(69) 3901-3052

SERVIÇOS OFERECIDOS

A Secretaria Municipal de Administração (SEMAD) desenvolve atividades internas voltadas exclusivamente ao atendimento dos servidores públicos municipais em exercício, não realizando atendimento direto ao cidadão.

Conforme disposto na Lei nº 895, de 19 de junho de 1990, o atendimento prioritário da SEMAD concentra-se na execução de demandas e requisições dos servidores públicos e das unidades administrativas que compõem a estrutura da Prefeitura do Município de Porto Velho. As principais áreas de atuação incluem Gestão de Pessoas, Capacitação e Treinamento, Recursos Logísticos e Patrimoniais, e Saúde Ocupacional.

Dentre os serviços prestados aos servidores municipais, destacam-se:

- **Retorno de Reclusão**
- **Cópia da Ficha Financeira e Funcional**
- **Declaração de Vínculo**
- **Auxílio-Reclusão**
- **Declaração de Comparecimento**

SERVIÇOS OFERECIDOS

- **Declaração de Contribuição e Providências (Celetista)**
- **Levantamento de Licença-Prêmio**
- **Termo de Posse / Resíduos / Certidão de Consignação**
- **Entrega de Documentação (Estatutários e Celetistas)**
- **Aposentadoria**

- **Cédula C**
- **Certidão de Tempo de Serviço**
- **Averbação de Certidão de Tempo de Contribuição (CTC)**
- **Exoneração**
- **Declaração de Não Vínculo**
- **Homologação de Atestado Fora do Prazo**

SERVIÇOS OFERECIDOS

- **Homologação de Atestado Fora do Prazo**
- **Declaração para o INSS**
- **Interrupção de Licença para Tratar de Interesse Particular**
- **Análise de Progressão, Referência e Quinquênio**
- **Remoção por Motivo de Doença**
- **Vacância**
- **Estabilidade Gestacional**
- **Declaração para Abertura de Conta**
- **Licença para Acompanhar o Cônjuge**
- **Entrega de Documentação de Servidores Comissionados**
- **Plantão Psicológico**

FORMA DE ACESSO AOS SERVIÇOS

ATENDIMENTO PRESENCIAL:

Atendimento Presencial: O acesso aos serviços da SEMAD é realizado exclusivamente de forma presencial, de segunda a sexta-feira, das 8h às 14h, na sede da Secretaria Municipal de Administração.

PÚBLICO ALVO:

- **Servidores Públicos Municipais (efetivos, comissionados, aposentados);**
- **Cidadãos com vínculo ou demandas administrativas junto à Prefeitura de Porto Velho.**



DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

A documentação varia conforme o tipo de serviço solicitado. De modo geral, podem ser exigidos:

- **Documentos pessoais (RG, CPF, comprovante de residência);**
- **Ficha funcional ou comprovante de vínculo com o município;**
- **Formulários específicos, como os utilizados para nomeação em cargo público, disponíveis em:**
[Portal do Servidor](#)

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

A Secretaria Municipal de Administração – SEMAD, em cumprimento à Lei Federal nº 10.048/2000, assegura atendimento prioritário às pessoas com deficiência, idosos com 60 anos ou mais, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoas com obesidade, além de outros grupos amparados por legislações específicas. O processamento dos serviços segue as seguintes etapas gerais:

- Apresentação da solicitação presencialmente na SEMAD, no horário de atendimento (segunda a sexta-feira, das 8h às 14h);
- Entrega da documentação necessária, conforme o tipo de serviço requisitado;
- Análise técnica pela equipe responsável;
- Processamento interno e registro nos sistemas administrativos;
- Comunicação do resultado ou retirada de documentos pelo requerente, quando aplicável.

Recomenda-se que o solicitante verifique previamente quais documentos são exigidos para cada tipo de demanda, a fim de agilizar o atendimento.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O prazo para a prestação dos serviços pode variar de acordo com a natureza da solicitação e a documentação apresentada. Em geral, as demandas são processadas no menor tempo possível, respeitando os prazos estabelecidos por normas internas e legislações vigentes. Para informações específicas sobre prazos, o atendimento deve ser realizado formalmente por meio dos canais disponíveis.

CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO:

- 
- **Atendimento Presencial Recepção da SEMAD**
 - **Endereço: Rua Duque de Caxias, nº 186 –
Centro, Porto Velho/RO**
 - **CEP: 78900-040**
 - **Horário: Segunda a sexta-feira, das 8h às 14h**

FORMAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

A prestação dos serviços da Secretaria Municipal de Administração – SEMAD ocorre de forma presencial, conforme a natureza da solicitação. Qualquer cidadão — usuário ou não dos serviços públicos — pode registrar reclamações, sugestões, solicitações, elogios ou denúncias relacionados ao atendimento e à qualidade dos serviços prestados, por meio dos seguintes canais:

Ouvidoria Geral do Município – OGM/SGG
Plataforma online:
<https://ouvidoria.portovelho.ro.gov.br/>

Atendimento Presencial ou Correspondência
Endereço: SEMAD – Rua Duque de Caxias, nº 186 – Centro,
Porto Velho/RO – CEP: 78900-040
(Segunda a sexta-feira, das 8h às 14h)

E-mail Institucional
gab.semad@portovelho.ro.gov.br

Todos os registros são analisados e encaminhados às áreas responsáveis para providências, com resposta conforme os prazos estabelecidos pela legislação vigente de ouvidoria pública

LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O servidor ou cidadão que desejar obter informações sobre a tramitação ou o andamento de serviços junto à SEMAD deverá comparecer pessoalmente à Secretaria, no endereço indicado. As informações serão fornecidas mediante solicitação formalizada por meio de requerimento, garantindo o acompanhamento transparente do processo.

PRAZO PARA ATUALIZAÇÃO PERIÓDICA DA CARTA DE SERVIÇOS

A atualização da Carta de Serviços ao Usuário será realizada periodicamente, com base no monitoramento contínuo das atividades e na avaliação dos serviços aqui descritos.

As revisões e ajustes serão publicados na versão eletrônica disponibilizada no site oficial e no Portal da Transparência da SEMAD, contendo sempre a indicação da data da última atualização, garantindo assim a transparência e a atualização constante das informações prestadas aos usuários.

MECANISMOS DE DIVULGAÇÃO

Esta Carta de Serviços ao Usuário está disponível no sítio e no Portal da Transparência e Acesso à Informação da SEMAD.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esperamos que a **CARTA DE SERVIÇOS** da SEMAD seja útil ao usuário, facilitando e orientando-o no acesso às informações gerais e como obtê-las com presteza, eficiência e respeito ao usuário.

Por fim, esperamos que este relatório contribua para uma leitura mais clara e objetiva, facilitando a compreensão das informações apresentadas.

AMBROZIO DOS REIS OLIVEIRA

Secretário Municipal Adjunto de Administração

ANTÔNIO FIGUEIREDO DE LIMA FILHO

Secretário Municipal de Administração