

CARTA DE SERVIÇOS

Esta Carta de Serviços ao Usuário é um documento elaborado para informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Serve para melhorar a relação da Administração Pública com os cidadãos;

Divulgar os serviços prestados pelas organizações públicas e seu atendimento para que sejam amplamente conhecidos pela sociedade;

Fortalecer a credibilidade e a confiança da sociedade na Administração Pública, a qual preza pela eficiência e eficácia na prestação de serviços ao cidadão;

Esta Carta de Serviço Públicos foi elaborada de acordo com a Estrutura Administrativa da Prefeitura Municipal de América Dourada. Os serviços estão listados por Secretaria, indicando-se as divisões e áreas que são responsáveis por gerenciar a prestação de cada serviço.

Toda a administração pública esteve envolvida na confecção deste documento.

Ouvidoria Municipal

Definição do serviço

É o canal de comunicação direta, imparcial e consolidada entre a população e o Poder Executivo municipal.

Recebe, analisa e encaminha denúncias, reclamações, sugestões e elogios referentes à atuação da Administração Pública, de seus servidores e das áreas de abrangência da prestação dos Serviços Públicos, consolidando a democracia e fortalecendo a participação popular.

Os dados coletados pela Ouvidoria são transformados em indicadores quantitativos e qualitativos do nível de satisfação dos cidadãos que utilizam os Serviços Públicos Municipais.

Documentos Necessários

Nas manifestações não anônimas só são exigidos Nome e E-mail

Previsão Legal

Prevista na Lei nº13.460/17 e regulamentada no Decreto Federal 10.228/20

Quem pode se manifestar?

Qualquer cidadão de qualquer lugar.

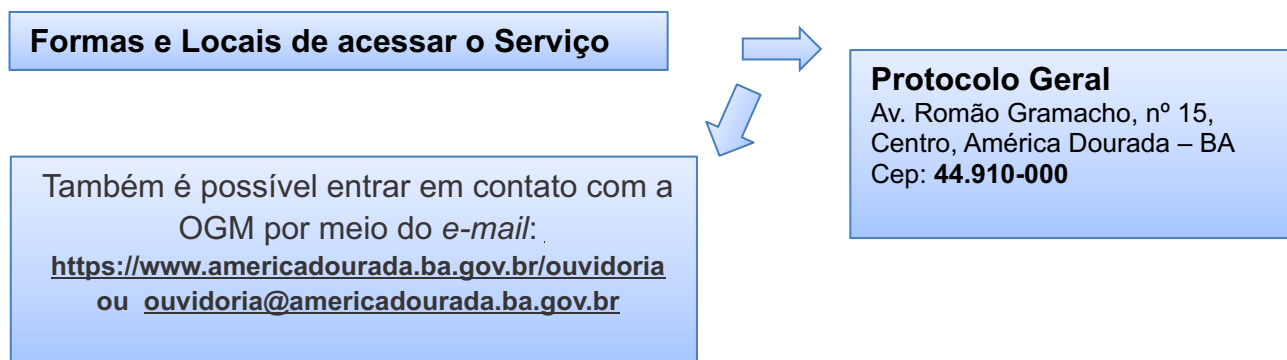
Unidade Responsável

Ouvidoria Geral do Município (OGM)

Requisitos/Exigências

Dados completos relacionados com casos de Denúncias e Reclamações
Denúncias e Reclamações podem ser feitas de forma anônima. Contudo, não poderão ser acompanhadas pelo manifestante.

Sugestões, Elogios e Solicitações devem conter a identificação Nome e E-mail.



Prazos para resposta

O prazo de 30(trinta) dias, prorrogáveis por igual período para apresentar resposta conclusiva, ao cidadão manifestante.

e-SIC

Definição do Serviço:

Atender, orientar e conceder acesso aos pedidos de informação redirecionados à Prefeitura Municipal de Seabra.

Quem pode se manifestar?

Qualquer cidadão de qualquer lugar.

Requisitos/Exigências

- Nome de referente;
- Número de documento de Identificação válido;
- Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida;
- Enderenço físico ou eletrônico do requerente;

Prazos para resposta

O prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por 10 (dez) dias, para apresentar resposta à informação solicitada.

SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA, PECUÁRIA E ABASTECIMENTO - SEAP

É um órgão diretamente ligado ao Chefe do Poder Executivo Municipal, tendo como âmbito de ação o planejamento, a coordenação, a execução e o controle das atividades referentes à agricultura.



Descrição de Serviço

Atendimento ao produtor

Unidade Responsável

Setor administrativo e equipe técnica

Documentos necessários

CPF;
RG;
Escritura da propriedade;
CCIR;
CND;

Agendamento de serviços de máquinas e caminhões

É montado o processo pra ser emitido o DAM, após o pagamento, o encarregado das máquinas terá o prazo de 30 a 60 dias para execução do serviço, de acordo com a disponibilidade das máquinas.

Formas de solicitação

Pessoalmente, junto ao Setor Administrativo da Secretaria Municipal de Agricultura.

Pagamento de Taxa

Após a montagem do processo, é gerado um DAM(documento de arrecadação municipal),de acordo com a lei nº1.677/19,que dispõe sobre agricultura forte.

Os valores são fixados por Decreto Municipal, são atualizados anualmente pelo VRTE e podem ser consultados na Secretaria de Agricultura.

Etapas do processo:

A documentação é recebida e conferida pela secretaria;

O processo de solicitação é formalizado e protocolado na SEDER;

Após, o processo é emitido DAM referente 50% das horas estipulada

O DAM fica disponível para retirada e aguardando o pagamento pelo produtor

Após o pagamento, o produtor deve apresentar o comprovante na Secretaria de Agricultura;

A ordem de serviço é encaminhado ao encarregado de máquinas para agendar o serviço solicitado.

Obs: Não possui atendimento domiciliar.

Endereço para Atendimento

Telefone: (74) 3692-2035

Endereço: Av. Romão Gramacho, nº 15 - Centro.

E-mail: seap@americadourada.ba.gov.br

Horário de Atendimento

Segunda a Sexta-Feira:

Atendimento ao Público 08:00h às 17:00h

Descrição do serviço	Atendimento INCRA e ITR;
Pode ser solicitado	Proprietários Rurais do Município de Boa Esperança;
Unidade Responsável	Unidade Municipal de Cadastramento(UMC)
Exigências/Requisitos	Comprovação documental da propriedade;

Documentos Necessário

Certidão de inteiro teor do imóvel rural;

Documentos pessoais do proprietário e esposa, quando casado;

CPF e identidade;

Certidão de casamento,

OBS: Na falta de identidade, serve carteira de trabalho, carteira de motorista ou carteira profissional.

Emissão

Após a emissão do CCIR (certificado de Cadastro de imóvel Rural), são geradas duas taxas: INCRA e ITR(imposto territorial rural).

Formas de solicitação

Pessoalmente

Etapas do Processo:

Recepção da documentação;

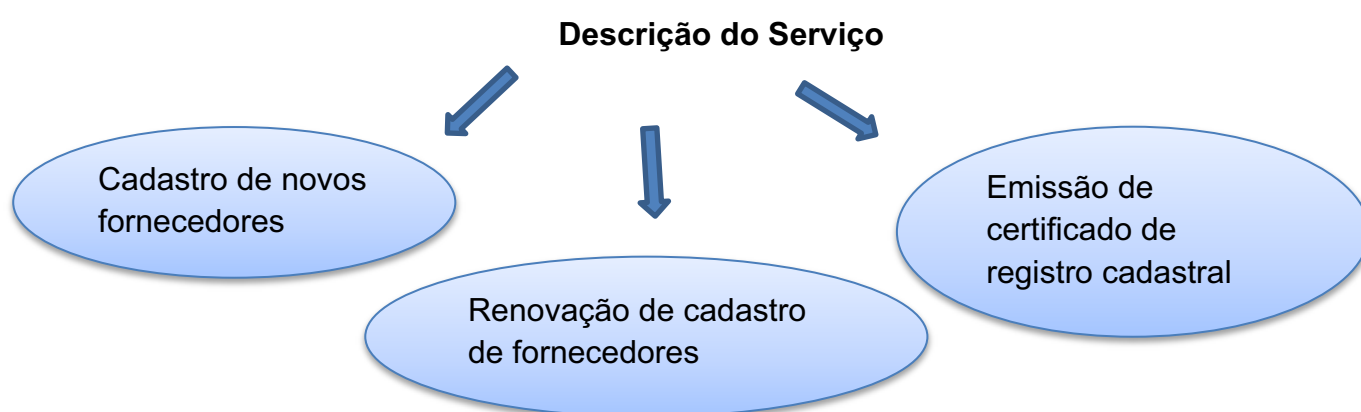
Conferência e interpretação das certidões;

Lançamento no sistema SNCR do INCRA, tanto para alterações nos cadastros como para novo registro de imóvel rural;

Envio das informações online e os documentos e recibos são enviados, via Sedex, para o INCRA, em Vila Velha;

Deve-se aguardar o prazo de 15 dias para imprimir o CCIR e INCRA;

GERÊNCIA DE GESTÃO LICITAÇÕES



Quem pode solicitar?

Qualquer pessoa física ou jurídica nova, ou já cadastrada na Prefeitura Municipal

Unidade Responsável:

Gestão de Licitação

Documentos Necessários:

Requerimento para cadastro(Prefeito Municipal) – 02(duas) vias;

Contrato Social e suas afirmações ou última alteração consolidada;

Carteira de Identidade e CPF dos Sócios;

Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (C.N.P.J);

Certidão de Regularidade- CRF, perante o Fundo de Garantia por tempo de Serviço-FGTS

Certidão Negativa de Débito com a Fazenda Estadual da sede da empresa;

Certidão de Débito com a Fazenda Municipal da sede da empresa;

Certidão de Quitação de Tributos e Contribuições Federais conjunta com a Certidão Quanto à Dívida Ativa da União, expedida por órgão da Secretaria da Receita Federal, unificada com

Certidão Negativa de Débito com o INSS, demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos instituídos por lei, expedida pela Procuradoria- Geral da Fazenda Nacional- conforme Portaria MF nº358,de 5 de setembro de 2014;

Certidão Negativa de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho (disponível no site www.tst.jus.br/certidão)

Alvará de Funcionamento emitido pelo órgão fiscal da sede do licitante;

Certidão de Registro e Quitação no CREA, para o caso de empresa construtora e incorporadora;

Atestado de capacidade técnica fornecido por pessoa Jurídica de Direito Público ou Privado;

Certidão Negativa de Falência e concordata ou execução patrimonial com validade de 30 dias;

Balanco Patrimonial e demonstrativos contábeis do último exercício social;

Obs: Os documentos acima especificados deverão ser apresentados na sua forma original ou por qualquer meio de reprodução, devidamente autenticado em cartório.

O cadastramento/recadastramento e a Emissão do CRC(certificado de Registro Cadastral) são feitos na hora.

Formas de Solicitação

Recadastramento e Cadastramento: In loco

Emissão do CRC: In loco

Etapas do processo

O requisitante(PF/PJ) entra em contato(telefone/e-mail/presencial) pedindo informações sobre a documentação necessária;

São passadas todas as informações e a lista de documentos necessários;

O cadastro/recadastramento é realizado no momento da apresentação de documentação necessária;

Após, o requisitante já sai com o CRC (certificado de registro cadastral) em mãos.

Enderenho :

Telefone: (74) 3692-2035

Avenida Romão Gramacho, nº 15, centro – América Dourada/BA

E-mail: licitacoes@americadourada.ba.gov.br

Horário de Atendimento

Segunda a Sexta-Feira:

Atendimento ao Público 08:00h às 17:00h

SECRETARIA MUNICIPAL DE AÇÃO SOCIAL

É composta por uma equipe técnica especializada e tem como âmbito de ação o planejamento, a coordenação, a execução e o controle referente ao serviço social, desenvolvimento comunitário, controle e coordenação de creches.

Descrição do serviço

Cadastro único – CAD Único

É porta de entrada para vários programas sociais como: Bolsa família, Tarifa social de energia elétrica, Minha casa minha vida, entre outros.

Nele são registradas informações como: características da residência, identificação de cada pessoa, escolaridade, situação de trabalho e renda, entre outras.

Quem pode solicitar?

O serviço é disponibilizado para cidadãos residentes no Município de Boa Esperança /ES que atendam as características do serviço.

Exigências/Requisitos:

- Famílias com renda mensal de até meio salário mínimo por pessoa;
- Famílias com renda mensal total de até três salários mínimos;
- Famílias com renda maior que três salários mínimos, desde que o cadastramento esteja vinculado à inclusão em programas sociais em uma das três esferas do governo;
- Pessoas que vivem em situação de rua;

Documentos Necessários

- CPF ou Título de Eleitor(Responsável pela Unidade Familiar e membros da família);
- RG
- Comprovante de residência;
- Comprovante de matrícula escolar a das crianças e jovens até 17anos;
- Carteira de trabalho;
- Certidão de nascimento
- Certidão de casamento
- Carteira de trabalho

Obs: Em casos de Famílias Indígenas e Quilombolas(RF)

- CPF ou Título de Eleitor
- Registro Administrativo de Nascimento indígena(RANI) ou outros documentos de identificação, como certidão de casamento, RG e Carteira de trabalho.

Formas de Atendimento

Presencial: no CRAS e por ordem de chegada;

Domiciliar: agendado no Setor do Cad. Único, através das equipes do CRAS, CREAS, ESF's ou por encaminhamento do serviço público.

CRAS

É uma unidade pública responsável pela organização e oferta de Serviços da Proteção Social Básica, que tem por objetivo prevenir a ocorrência de situações de vulnerabilidade e riscos sociais nos territórios.

Compreende os seguintes serviços:

PROGRAMA DE
ATENDIMENTO INTEGRAL AS
FAMILIAS –PAIF

SERVIÇO DE CONVIVÊNCIA E
FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS
SCFV

SERVIÇO DE PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA NO
DOMICÍLIO PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA
E IDOSAS

Consiste no trabalho social com famílias, de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura de seus vínculos, promover seu acesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida.

Quem pode solicitar?

Famílias em situação de vulnerabilidade em decorrência de dificuldades vivenciadas por algum de seus membros.

Unidade Responsável:

Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania **Como solicitar?**

Diretamente na Coordenação do CRAS.

Exigências/Requisitos:

As famílias e indivíduos devem residir no Município de Boa Esperança.

Como é realizado o Agendamento?

O atendimento/agendamento é realizado pela equipe técnica no CRAS ou nos postos de atendimento dos distritos através de demanda espontânea ou de encaminhamento da rede de serviços públicos.

Possui Atendimento Domiciliar?

Sim

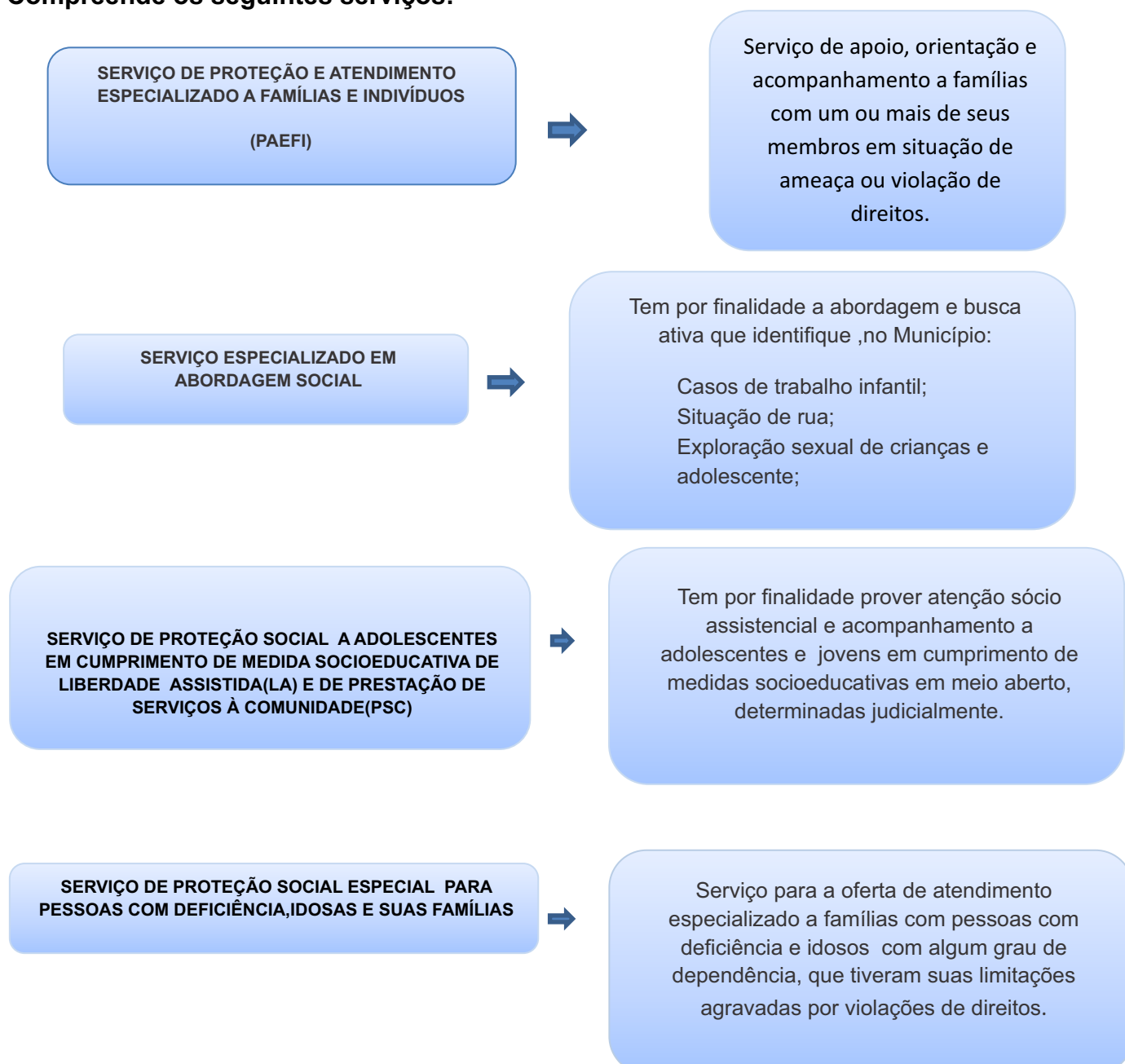
Etapas do Processo:

O relato da situação chega até o setor;
É feita uma acolhida no CRAS;
Identificado qual é o caso, é feito um atendimento sócio assistencial individualizado com assistente social e psicólogo;
A depender da situação é feita a visita domiciliar (quando necessário);
São passadas orientação e encaminhamentos aos envolvidos;
Inserção em acompanhamento familiar do PAIF(quando necessário);
Inserção em grupos de convivência (quando necessário);

Endereços para Atendimento

CREAS

Compreende os seguintes serviços:



DEFESA CIVIL

É o Conjunto de ações preventivas, de socorro, assistenciais e reconstrutivas destinadas a evitar ou minimizar ou desastres naturais e os incidentes tecnológicos provocados pelo homem, propondo a recuperação das áreas deterioradas por desastres, preservando a moral da população e restabelecendo a normalidade social.

No Município de Boa Esperança ES, a Defesa Civil desempenha as suas atividades por meio da Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa Civil (COMPDEC)

ATENDIMENTO EMERGENCIAL EM CASOS DE:

Vendaval
Granizo
Deslizamentos
Enxurradas
Inundações
Alagamentos

Quem pode solicitar?

Qualquer pessoa

Unidade Responsável

Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa Civil (COMPDEC)

Formas de solicitação

Por meio de telefone, presencialmente na Defesa Civil ou na Secretaria de Obras e Serviços Urbanos.

Possui atendimento domiciliar

Sim

Documentos Necessários:

CPF

Telefone de contato

Etapas do Processo:

A solicitação é recebida

É realizada uma visita ao local, por alguns membros da COMPDEC para avaliar o problema e adotar as providências cabíveis.

Em casos de desastres naturais ou tecnológicos a COMPDEC imediatamente acionará o Plano de Contingência de Proteção e Defesa Civil – PLANCON para preparação e resposta a desastres do município de Boa Esperança / ES.

Endereços para Atendimento:

Telefones: (74) 3692-2035

E-mail: defesacivil@americadourada.ba.gov.br

Avenida Romão Gramacho, n: 15 centro

Horário de atendimento: segunda à sexta – feira: 08:00h às 17:00h

TRIBUTAÇÃO

Serviços Prestados pela divisão de tributação:

Recadastramento de IPTU;

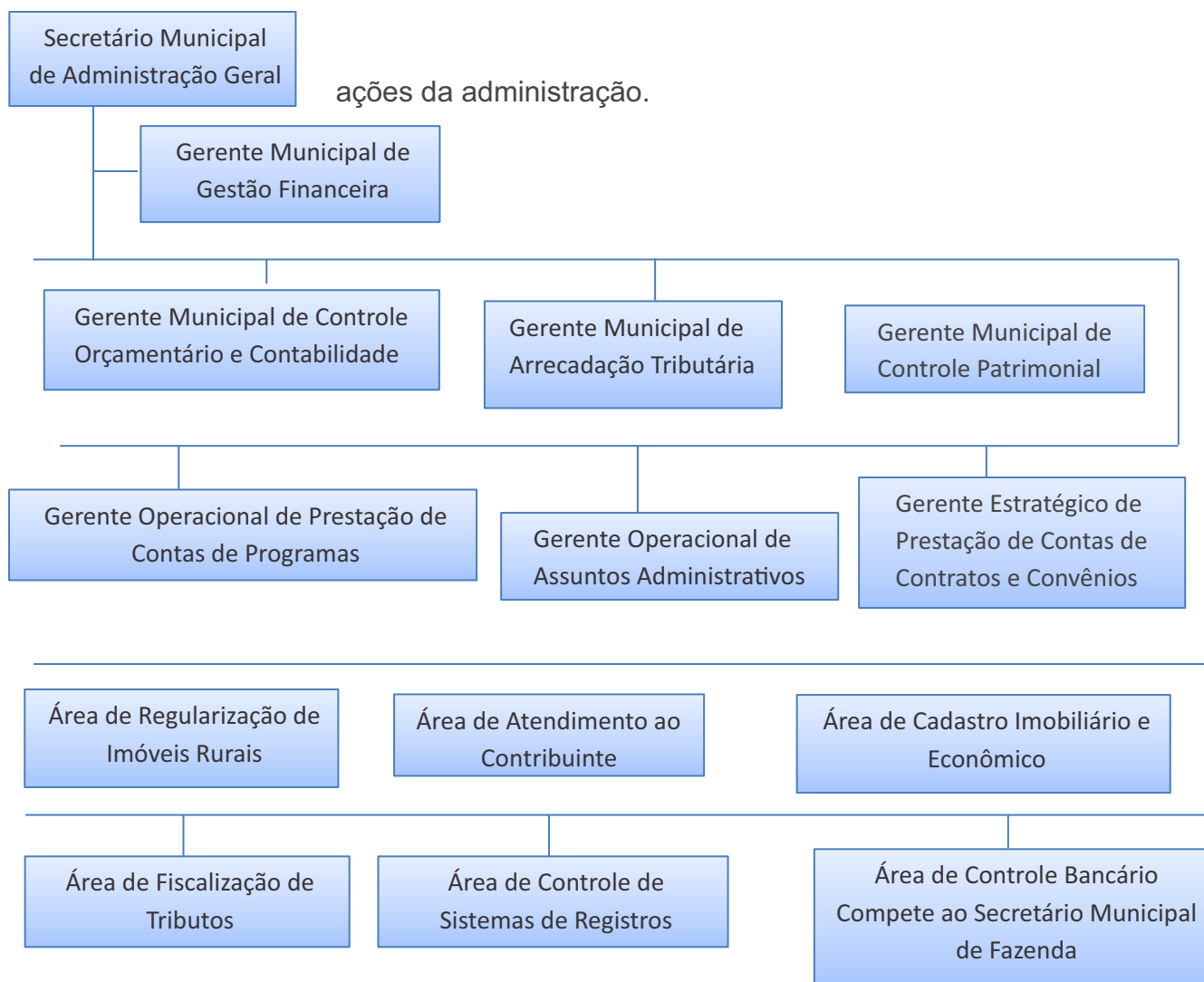
Emissão dos carnês de IPTU;

Entrega dos carnês de IPTU;

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO GERAL

A Secretaria Municipal de Administração Geral tem por finalidade arrecadar, administrar, gerenciar e acompanhar os recursos financeiros e orçamentários com justiça fiscal, eficiência e eficácia de forma a viabilizar as ações da administração.

A estrutura organizacional da Secretaria Municipal de Fazenda tem a seguinte composição:



Enderenço para Atendimento:

Endereço: Avenida Romão Gramacho, s/n, Centro

Telefone: (74) 3692-2035

E-mails: seaf@americadourada.ba.gov.br | tributos@americadourada.ba.gov.br

Secretaria Municipal de Meio Ambiente

Os serviços prestados pela secretária municipal de Meio Ambiente ,tem por finalidade promover a gestão ambiental, buscando sempre a proteção, recuperação e a melhoria compreende a expedição de licenciamentos ambientais.

Documentação, Licenças e Autorizações:

Estará disponível no site:

<https://www.americadourada.ba.gov.br/departamento/meio-ambiente>

Horário de Atendimento :

Segunda a Sexta : 08:00h às 17:00h

Secretario: Francisco Alves Filho

Telefone: (74) 98817-1002

E-mail: meioambiente@americadourada.ba.gov.br

Endereço: Avenida Romão Gramacho, s/n - Centro

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE - SESAU

A vacinação é por demanda espontânea e por solicitação do profissional de saúde.

Unidade Responsável

Sala de Vacina Municipal de Saúde(na própria sala de vacina)

A sala de vacina oferece os imunobiológicos disponíveis no calendário de vacinação da criança, adolescente, adultos e idosos, conforme preconizado pelo Ministério da Saúde.

Formas de Solicitação

Apresentação do Cartão de Vacina e /ou acompanhado da solicitação

Como é realizado o agendamento?

É de livre demanda, de acordo com horário de funcionamento.

Obs: É realizado agendamento apenas para as seguintes vacinas: febre amarela e BCG, que é feito na própria sala de vacina.

Exigências/Requisitos:

Comparecer com o Cartão de Vacina e Cartão SUS

Menores de 12 anos devem vir acompanhados dos pais ou responsáveis

Possui Atendimento Domiciliar?

Somente para pacientes acamados que não podem comparecer ao serviço de saúde.

Coordenação da vigilância epidemiológica;
Atendimento DST'S/AIDS;
Imunização;
Cartão nacional de saúde;

Quem pode solicitar?

Pacientes em tratamento com a equipe técnica de Tuberculose, Hanseníase, Hepatites virais B e C, pacientes com Sífilis, e HIV positivados e demais DST's que necessitam de encaminhamento e agendamentos para consultas e orientações.

Pacientes que necessitem de Informações e Orientações sobre os tipos de exames.

Todos os Usuários do SUS residentes no Município de Boa Esperança que necessitem de fazer e ou renovar seu cadastro no CD-SUS.

Unidade Responsável

Vigilância Epidemiológica

Documentos Necessários:

GABINETE DO PREFEITO

É um órgão ligado diretamente ao Chefe do Poder Executivo Municipal, tendo como finalidade gerenciar os trabalhos do Gabinete do Prefeito e assistir direta e imediatamente ao Prefeito no desempenho de suas atribuições, especialmente nas relações públicas.

Quem pode solicitar?

Toda a população pode ser atendida.

Formas de Solicitação:

Pessoalmente ou por telefone

Endereço para atendimento:

Telefone: (75) 3331-1421

E-mail: gabinete@seabra.ba.gov.br

Endereço: Rua Horácio de Matos, 99, Centro, Seabra - BA