

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 prezará 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 Boa Esperança. 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 nº1639/17 e regulamentada no Decreto Municipal 6056/19

Quem pode se manifestar?

Qualquer cidadão de qualquer lugar.

Unidade Responsável

Controladoria Geral do Município (CGM)

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.

Formas e Locais de acessar o Serviço

Também é possível entrar em contato com a CGM por meio do *e-mail*:

Controleinterno.neopolis@outlook.com

Ouvidoria.neopolis@outlook.com

Protocolo Geral

Praça Monsenhor José
Moreno de Santana, nº 106
– Centro – Neópolis/SE
CEP: 49.980-000

Prazos para resposta

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

e-SIC

Definição do Serviço:

Atender, orientar e conceder acesso aos pedidos de informação redirecionados à Prefeitura Municipalde Neópolis.

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;
- Endereço físico ou eletrônico do requerente;

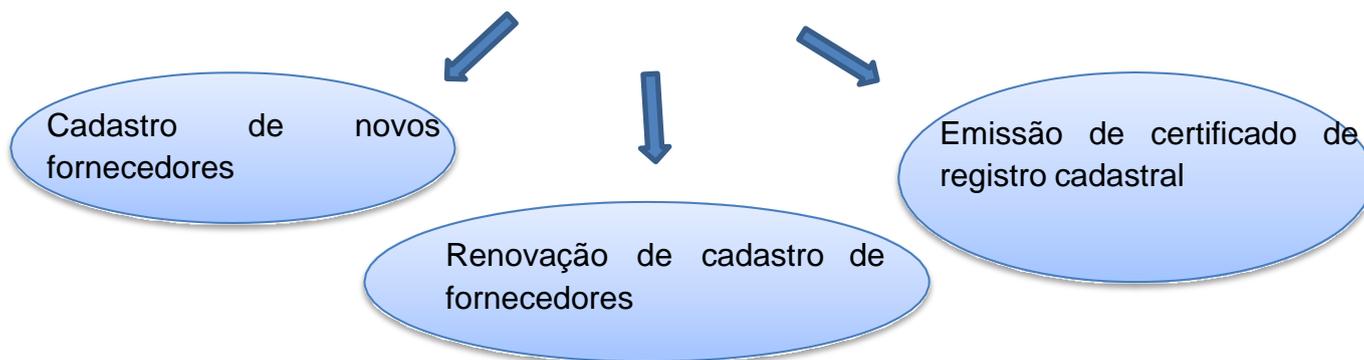
Prazos para resposta

O prazo de 20(vinte) dias, prorrogáveis por 10 (dez)dias, para apresentar resposta à

informação solicitada.

GERÊNCIA DE GESTÃO LICITAÇÕES

Descrição do Serviço



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;
- Balanço 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.

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA

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 Neópolis/SE 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 das crianças e jovens até 17 anos;
- 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 porenaminhamento 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 PROTEÇÃO SOCIAL
BÁSICA NO DOMICÍLIO PARA
PESSOAS COM DEFICIÊNCIAE
IDOSAS

SERVIÇO DE CONVIVÊNCIA E
FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS -
SCFV

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?

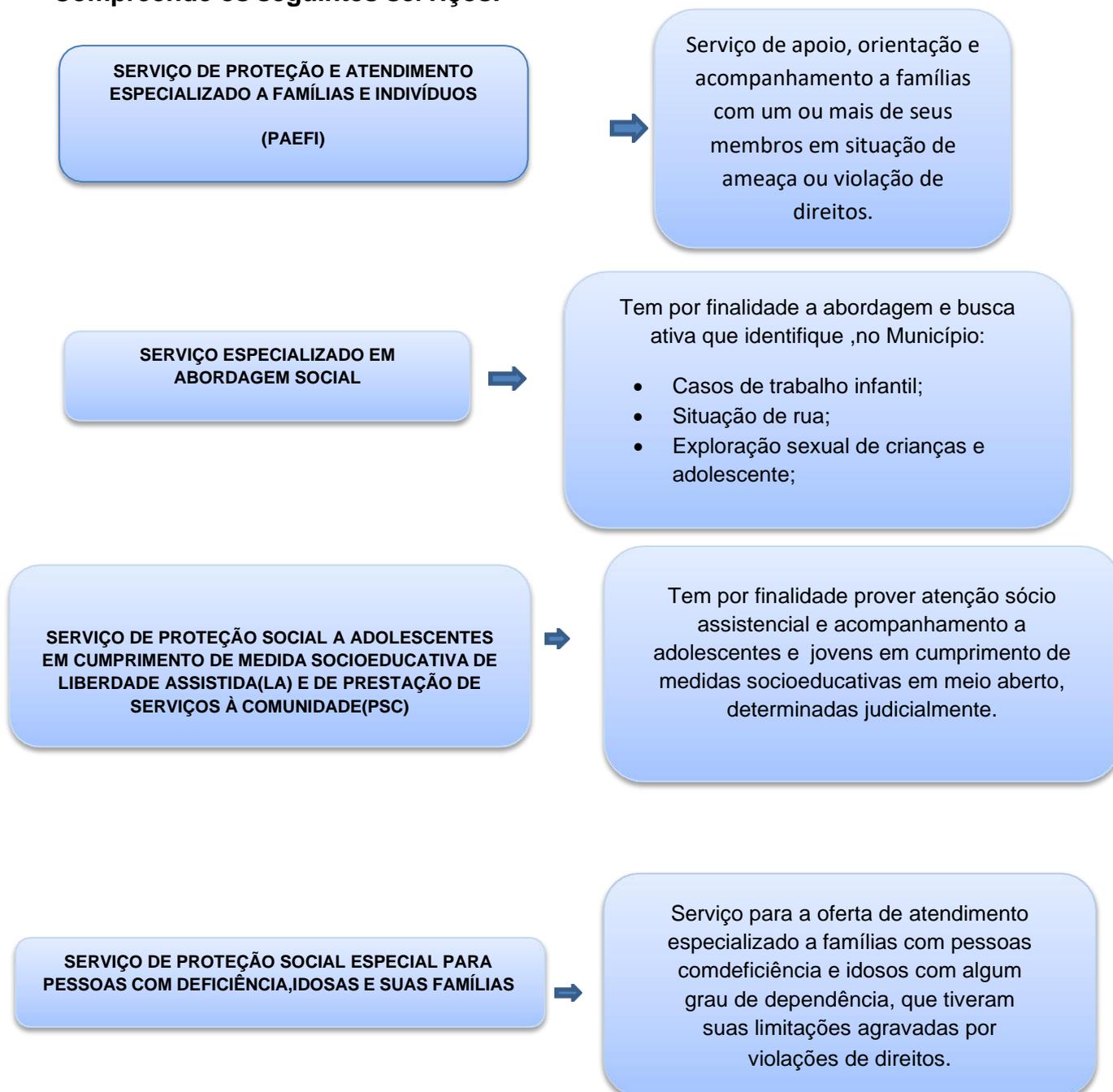
Sim

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 ao envolvidos;
- Inserção em acompanhamento familiar do PAIF(quando necessário);
- Inserção em grupos de convivência (quando necessário);

CREAS

Compreende os seguintes serviços:



Quem pode solicitar?

Famílias e indivíduos que vivenciam violações de direitos por ocorrência de violência física, psicológica e negligência.

Como é realizado o atendimento?

É realizado pela equipe técnica através de demanda espontânea ou encaminhamento da rede deserviços.

CASA LAR

Consiste no acolhimento provisório e excepcional para crianças e adolescentes de ambos os sexos, inclusive crianças e adolescentes com deficiência, sob medida de proteção (Art. 98 do Estatuto da Criança e do Adolescente) e em situação de risco pessoal e social, cujas famílias ou responsáveis encontrem - se temporariamente impossibilitados de cumprir sua função de cuidado e proteção.

Unidade responsável:

Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania;

Como solicitar?

Solicitar á Equipe Técnica e Coordenação do Serviço.

Etapas do Processo:

Acolhimento institucional;

Acompanhamento familiar;

Exigências/Requisitos:

Vivenciar uma das situações referidas na descrição do serviço.

TRIBUTAÇÃO

Serviços Prestados pela divisão de tributação:

Recadastramento de IPTU;

Emissão dos carnês de IPTU;

Entrega dos carnês de IPTU;

SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS

A Secretaria Municipal de Finanças tem por finalidade arrecadar, administrar, gerenciar e

acompanhar os recursos financeiros e orçamentários com justiça fiscal, eficiência e eficácia de forma a viabilizar asações da administração.

SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Tem por finalidade planejar, coordenar e auxiliar na elaboração e execução das políticas públicas, na prestação dos serviços ofertados pelo Município.

A estrutura organizacional da Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão tem a seguinte composição:

- Secretário Municipal de Planejamento e Gestão;
- Área de Gestão de Recursos Humanos;
- Área de Apoio a Contratos e Convênios;
- Área de Fiscalização de Contratos e Convênios;

Endereço para Atendimento:

Endereço: Praça Monsenhor José Moreno de Santana, nº 106 – Centro- Neópolis/SE

Horário de Atendimento

Segunda a sexta-Feira: 08h às 13h

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

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.

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA

- 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 defazer e ou renovar seu cadastro no CD-SUS.

Unidade Responsável

Vigilância Epidemiológica

Documentos Necessários:

- Ficha de Notificação Individual da patologia - Tuberculose e ou hanseníase;
- Resultado do Exame;
- Comprovante de Residência, Telefone de contato, Cartão do SUS, RG e ou Certidão de Nascimento, Casamento, Divórcio, Carteira de Trabalho e CPF.

Vigilância Sanitária (VISA)

As ações de Vigilância Sanitária (VISA) compreendem:

- Inspeção sanitária;
- Liberação de Alvará Sanitário (Licença);
- Notificação de irregularidade, e
- Atendimento a denúncias e reclamações pertinentes a Vigilância Sanitária.

Quem pode solicitar?

Toda a população e proprietários de locais passíveis de atuação da VISA, tanto para denúncias como solicitação de vistorias.

Unidade Responsável:

Vigilância Sanitária e Secretaria Municipal de Saúde.

Tempo de Atendimento:

- Denúncias: atendidas imediatamente dependendo da ocorrência.
- Liberação de Licença Sanitária: atendidas conforme a demanda de chegada de processos.
- Quando se trata de Denúncias domiciliares é feito o atendimento para averiguações.
(CÓDIGO POSTURA)
- A partir do momento que é feito o protocolo na Prefeitura Municipal e o processo chega ao setor.

APENAS PARA LIBERAÇÃO DE ALVARÁ SANITÁRIO (LICENÇA)

- Requerimento de alvará sanitário através do Sait da Prefeitura Municipal
- Protocolo Municipal Realizado na prefeitura;
- Código de descrição de atividade econômica (CNAE)

EM CASOS DE DENÚNCIAS

É realizada uma inspeção para ver se realmente a denúncia procede e se realmente é de competência da VISA.

SOLICITAÇÃO DE LICENÇA SANITÁRIA

É necessário Protocolo Municipal.

O Alvará Sanitário é liberado após inspeção e avaliação do local em que o mesmo é solicitado, quando em conformidade com o Código Sanitário Municipal.

OBS: As notificações de irregularidade são enviadas para o próprio que não esteja em conformidade com as normas sanitárias.

Descrição do Serviço:

VIGILÂNCIA AMBIENTAL – VSA

As ações da Vigilância Ambiental compreendem:

Serviço de Pulverização (Bomba Costal – Combate as Arboviroses); Visitas domiciliares dos ACE (Agentes de Combate as Endemias); Monitoramento das armadilhas do MI Aedes;

Atendimento a denúncias e reclamações pertinentes a Vigilância Ambiental;

Unidade Responsável

Secretaria Municipal de Saúde e Vigilância Ambiental

Descrição do Serviço:

Cartão Nacional de Saúde (Cartão SUS).

É o documento que possibilita vincular os procedimentos, ações e serviços de saúde,

Documentos Necessários

- Comprovante de Residência;
- Telefone de contato válido;
- Cartão da Família;
- RG e ou Certidão de Nascimento, Casamento, Divorcio, Carteira de Trabalho, CPF;

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

Endereço para atendimento:

Endereço: Praça Monsenhor José Moreno de Santana, nº 106 – Centro – Neópolis/SE