

CARTILHA *Cidadão*

O JEITO MAIS FÁCIL DE ENCONTRAR SERVIÇOS PÚBLICOS

2019



PREFEITURA MUNICIPAL DE
**GOVERNADOR
VALADARES**

CARTILHA CIDADÃO

Prefeitura Municipal de Governador Valadares

ÍNDICE

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

Desarquivamento de Processos e Documentos -----	11
Fornecimento de cópias conferidas com o original de leis, decretos, portarias, etc (legislação municipal) -----	11
Atendimento a Servidores e Ex-Servidores -----	12
Atendimento ao Público em relação as solicitações de alienações de imóveis, certidões de medidas e confrontações, troca de número de quadra e lote -----	13
Certificado de registro cadastral -----	14

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Serviço de Proteção e Atendimento Integral a Família (PAIF) (Trabalho social com famílias, de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a função protetiva da família, prevenir a ruptura de seus vínculos, promover seu acesso e usufruto de direitos e contribuir para a melhoria de sua qualidade de vida) -----	16
Serviço de Proteção a Adolescentes em Cumprimento de Medidas Socioeducativas de Liberdade Assistida (LA) e Prestação de Serviços à Comunidade (PSC) (O Serviço recebe adolescentes e jovens que praticaram atos infracionais e por isso foram submetidos, segundo determinação da Vara da Infância e Juventude (VIJ), à Medida Socioeducativa em Meio Aberto. Tem por finalidade prover atenção socioassistencial e acompanhamento a adolescentes em cumprimento das medidas socioeducativas em meio aberto. Contribui para o acesso a direitos e para a ressignificação de valores na vida pessoal e social dos adolescentes e jovens) -----	19
Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI) (Oferece o serviço de apoio, orientação e acompanhamento às famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça e/ou violação de direitos. As ações e atividades desenvolvidas são direcionadas para a promoção de direitos, a preservação e o fortalecimento de vínculos familiares, comunitários e sociais e para o fortalecimento da função protetiva das famílias diante do conjunto de condições que as vulnerabilizam e/ou as submetem a situações de risco pessoal e social) -----	19
Serviço Especializado de Abordagem Social (Este serviço busca identificar, nas praças, ruas, estradas e espaços públicos de circulação de pessoas, as situações onde há incidência de trabalho infantil, exploração sexual de crianças e adolescentes e situação de rua, dentre outras, buscando a resolução de necessidades imediatas e promove a inserção na rede de serviços socioassistenciais e das demais políticas públicas na perspectiva da garantia dos direitos) -----	19
Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (PETI): Programa socioassistencial responsável por coordenar ações integradas e complementares com objetivo da prevenção e o enfrentamento do Trabalho Infantil no âmbito local -----	19

Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua (destinado às pessoas que utilizam as ruas como espaço de moradia e/ou sobrevivência. Tem a finalidade de assegurar acompanhamento especializado, com atividades direcionadas para o desenvolvimento da sociabilidade, resgate, fortalecimento ou construção de novos vínculos interpessoais e/ou familiares, tendo em vista a construção de novos projetos e trajetórias de vida que viabilizem o processo gradativo de saída da rua) -----	21
Serviço de Acolhimento Institucional Feminino -----	22
Serviço de Acolhimento Institucional Masculino -----	23
Serviço de Acolhimento Institucional para Mulheres em Situação de Violência -----	24
Serviço de Acolhimento Institucional para Adultos e Famílias -----	25
Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora -----	26
Serviço de Apoio ao Migrante -----	27
Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e de Emergências -----	28
Coordenadoria de Apoio e Assistência ao Idoso – CAAI -----	29
Coordenadoria de Apoio e Assistência à Pessoa com Deficiência – CAAD -----	30

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

DOE – DEPARTAMENTO DE ORGANIZAÇÃO ESCOLAR

Procedimentos Administrativos -----	32
DOE – Departamento de Organização Escolar Inspeção Escolar -----	33

OUVIDORIA

Canal direto de comunicação entre as administrações públicas e os cidadãos -----	35
---	----

PROCURADORIA DA FAZENDA PÚBLICA MUNICIPAL ----- 37

SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO ----- 39

SAAE ----- 42

SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO

UAITEC- Curso GAD e semipresencial Oferta de cursos on-line em diversas áreas gratuito -----	46
Atendimento ao turista e a comunidade CIT Centro de Informação Turística -----	46
SALA MINEIRA DO EMPREENDEDOR	
Viabilidade para abertura de empresas no Município -----	47
Abertura de empresa -----	48
Abertura de Empresa (MEI) -----	48

SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA

Emissão de guias de Impostos e Taxas -----	51
Outras Taxas (Obras) e Taxas diversas (Processos) -----	51
CERTIDÕES	
REQUERIDAS através de Processo formalizado na GAC e EMITIDAS pela GAC -----	51
Certidão Negativa de Débitos, Certidão Positiva com efeito de Negativa -----	51
Certidão Discriminativa de IPTU -----	51
Certidão Discriminativa de ISSQN -----	51
Certidão de Taxista e Certidão de Inscrição -----	51
Certidão de Único Imóvel -----	51
Certidão Locativa/Cadastral (emitida e assinada pela GCT/SEPLAN) -----	52
Mudança de Endereço e ou Atividade / Razão Social / Sócios / Regime -----	52
Alvará de Licença Eventual -----	52
Aprovação de Projetos, Alvará de Licença para Construção -----	52
Aprovação de Projeto Preliminar Parcelamento do Solo -----	52
Aprovação de Projeto Loteamento -----	52
Aprovação de Projeto Regularização -----	53
Habite-se -----	53
Atualização de Dados Cadastrais (Imobiliário) -----	53
Baixa de Inscrição e Certidão de Baixa (SMF) -----	53
Emplacamento / Confirmação de Número -----	53
Desapropriação de Áreas Permissão de Uso, Permuta de Áreas -----	53
Alienação Bem Imóvel -----	53
Pedido de Reconsideração (ADMI) -----	53
Reclamação contra Lançamento IPTU/TRS/Taxa Fiscalização -----	54
Processos Tributários / SMF:	
Revisão Geral / SMF -----	54
Declaração de Receita Tributável / ou Falta de Receita Tributável / SMF -----	54
Defesa Auto Infração (Obras/ISSQN/GVS/Posturas/Trânsito/Limpeza Urbana) / SMF ---	54
Enquadramento de Regimes -----	54
Imunidade/Isenção Tributária /SMF -----	54
Restituição de Pagamento Indevido/Compensações /SMF -----	54
Consulta Tributária / SMF -----	54
Pedido de Reconsideração (TRIB) / SMF -----	55
SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS VIA WEB -----	55
SERVIÇOS – MAIS FÁCIL -----	55

SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS E SERVIÇOS URBANOS

GERÊNCIA DE PRAÇAS E JARDINS

serviço - a poda e corte com recolhimento de galhos feito pelo departamento -----	57
Serviço - B Solicitação de vistoria para corte e poda -----	57
Serviço - C Autorização para poda e corte de árvore -----	57
Serviço - D Limpeza de praças e canteiros -----	58
Serviço - E Liberação de praça -----	58
Serviço - F Revitalização de praça e canteiro -----	59
Serviço - G Doação de mudas -----	59

APOIO AO GABINETE – GERÊNCIA ADMINISTRATIVA

Recebimento de ofícios pelo protocolo, triagem e entrega aos departamentos/gerências, elaboração de ofício baseado na resposta dos departamentos/gerências, entrega dos ofícios com a resposta ao solicitante ----- 60

GERÊNCIA DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA

Manutenção de Iluminação Pública (Lâmpada queimada, Acessa, Intermitente) ----- 61

DEPARTAMENTO DE OBRAS VIÁRIAS

serviço A | Execução de Obras Civas; Fiscalização de Loteamento; Calçamento; Contenção; Tapa Buraco; Drenagem; Patrolamento; Confecção de pedra unisten, manilhas, meio-fio comum e de praça e bancos para praça; Blocos de Concreto ----- 62

Serviço - B | Remoção de moveis ----- 63

Serviço - C | Remoção de animal morto ----- 63

Serviço - D | Remoção de entulho ----- 63

Serviço - E | Coleta domiciliar, seletiva e hospitalar ----- 64

Serviço - F | Varrição ----- 64

Serviço - G | Capina ----- 65

GERÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO

Serviço - a | Caçamba de tele entulho sem identificação ----- 65

Serviço - B | Descarte irregular de resíduos ----- 66

Serviço - C | Estacionamento irregular de caçamba ----- 66

Serviço - D | Lixeira irregular ----- 66

Serviço - E | Lixo doméstico fora do horário e dia ----- 67

Serviço - F | Massa de concreto na via ----- 67

Serviço - G | Material de construção na via ----- 68

Serviço - H | Queimada de resíduos sólidos ----- 68

Serviço - I | Resíduos da construção civil na via ----- 69

Serviço - J | Veículo abandonado na via ----- 69

7 - Serviço – Manutenção ----- 70

SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA, ESPORTE E LAZER

1 - Serviço | Cursos, palestras, seminários, fóruns, oficinas, campeonatos de skate, bike e eventos de dança de rua ----- 72

2 - Serviço | Apoio aos eventos no município ----- 72

3 - Serviço | Aula de violão ----- 73

4 - Serviço | Visita ao Museu ----- 74

5 - Serviço | Visita ao Centro Cultural/Biblioteca Pública ----- 74

6 - Serviço | Ações de apoio de esporte e lazer ----- 75

7 - Serviço | Utilização da estação olímpica - eventos / treinamentos ----- 75

8 - Serviço | Eventos esportivos e de lazer - SMCEL ----- 76

9 – Serviço A | Natação ----- 77

Serviço - B | Natação ----- 77

Serviço - C | Hidroginástica ----- 77

Serviço - D | Esportes: Vôlei, Futsal, Handebol, Basquete ----- 78

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

1 - Serviço HM - Atendimento hospitalar -----	80
2 - Serviço SAMU - Serviço de Atendimento Móvel de Urgência -----	80
3 - Serviço CREDEN-PES – Dr. Alexandre Castelo Branco (Centro de Referência em Doenças Endêmicas e Programas Especiais) -----	81
4-Serviço CRASE-Centro de Referência em Atenção Especial a Saúde-Dr. Ladislau Salles ---	82
5 – Serviço - a Atenção básica -----	83
Serviço - b Assistência farmacêutica -----	84
Serviço - c NASF - Núcleo de Apoio à Saúde da Família -----	85
6 - Serviço CADEF – Centro de Apoio ao Deficiente Físico -----	86
7 – Serviço CAPSII – CERSAM – Centro de Referência em Saúde Mental -----	87
8 - Serviço CEAE – Centro Estadual de Atenção Especializada. Atendimento em: Gestaçã de Alto Risco/Pediatria de Alto Risco/Câncer de Mama (Mastologia)/Câncer de colo uterino e ginecologia especializada/ Câncer de Próstata e Pênis / Violência Sexual Feminina -----	87
9 - Serviço CAPSi – Centro de Atenção Psicossocial Infante-juvenil -----	88
10 - Serviço Policlínica Central Municipal - PCM -----	89
11 - Serviço DCAA - Departamento de Controle, Avaliação e Auditoria -----	90
12 - Serviço Laboratório Central – Exames bioquímicos, hematológicos, hormonais, imunológicos, parasitológicos e uroanálises -----	91
13–Serviço-a Saúde Bucal–Restaurações, Profilaxia (limpeza), Exodontias (extrações) ---	91
Serviço - b CEO - Centro de Especialidades Odontológicas – Odontopediatria, Peridontia, Atendimento ao Paciente Especial, Cirurgia, Endodontia, Prótese -----	92
14 - Serviço CAPDS AD – Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas – Proporcionar atenção integral e contínua a pessoas com necessidades relacionadas ao consumo de álcool, crack e outras drogas, com funcionamento nas 24 (vinte e quatro) horas do dia e em todos os dias da semana, inclusive finais de semana e feriados -----	92
15 – Serviço - a Liberação de Alvará Sanitário (Primeiro Alvará) -----	93
Serviço - b Renovação de Alvará Sanitário -----	94
Serviço - c Atendimento à reclamação ou denúncia -----	95
Serviço - d Liberação de Certificado Sanitário para eventos -----	95
Serviço-e Liberação de Certificado Sanitário para serviços de alimentação em eventos ----	96

SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO

Reclamação contra Lançamento (Tributos IPTU/TRS) -----	99
Certidões: Emplacamento, Confirmação de Número, Cadastral, Mudança de Logradouro, Mudança de Número, Certidão de Demolição e Declaração -----	99
Cadastrar e Atualizar Dados no Cadastro Imobiliário -----	100
Atendimento a respeito de construções sem projeto aprovado; alvará para construção; imóveis sem carta de habite-se; imóveis com risco de desabar; infiltrações comprometendo a estrutura do imóvel; abertura nas divisas; estabelecimento sem alvará de funcionamento -----	101
Cadastro e recadastramento do banco de dados do programa minha casa minha vida -----	102

Formulários Públicos - Disponibilizar ao cidadão os principais formulários dos serviços públicos no qual proporciona maior agilidade eficiência no atendimento -----	102
Emissão de BCI (Boletim Cadastral Imobiliário) - Disponibilizar consulta do boletim cadastral do imóvel com as principais características do imóvel e unidades -----	103
Emissão de Certidão - Disponibilizar a emissão dos principais tipos certidões com as informações necessárias para identificação de quitações e não quitações. O portal também disponibiliza a possibilidade de autenticação das certidões, agregando confiabilidade as informações disponibilizadas -----	103
Emissão de Guias – Disponibilizar a emissão de guias, integral ou parcelada, com seus respectivos valores e demais cálculos de multa e juros. Possibilita também o agrupamento de várias parcelas em uma única guia -----	104
Emissão de Taxas – A emissão de taxas online é disponibilizada para que o cidadão tenha maior agilidade ao entrar com um novo pedido que exige o pagamento de uma taxa para um serviço extra. (Lista de serviços está em PROTOCO – DOCUMENTOS NECESSÁRIOS) -----	105
Emissão de ITBI – Possibilita ao contribuinte entrar com o processo de transmissão do bem imóvel, formalizando sua situação junto à prefeitura -----	105
Consulta de Processos – A consulta de processo possibilita ao contribuinte acompanhar o andamento de seus processos e quais são as pendências apresentadas -----	106
PROCON – Atendimento online – Permite ao cidadão realizar suas reclamações diretamente do portal, agilizando junta de documentos e esclarecendo dúvidas ao cidadão -----	106

SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE, AGRICULTURA E ABASTECIMENTO

Departamento de Unidades de Conservação – Parque Natural Municipal -----	108
Patrulha agrícola -----	108
Assistência Técnica -----	
109 Licenciamento Ambiental Simplificado – LAS -----	110
Licenciamento Ambiental Trifásico – Parcelamento do Solo Urbano -----	111
Autorização ambiental para Intervenção em Área de Preservação Permanente – APP ----	112
Dispensa de Licenciamento Ambiental Municipal -----	114
Declaração de Atividade Não passível de Licenciamento Ambiental Municipal -----	114
Informações Básicas para Parcelamento do Solo Urbano -----	115
Denúncias Infrações ao Meio Ambiente -----	117

SECRETARIA MUNICIPAL DE
ADMINISTRAÇÃO



01 - DESARQUIVAMENTO DE PROCESSOS E DOCUMENTOS

REQUISITOS

Ir à CAC – Central de Atendimento ao Cidadão, solicitar o desarquivamento, pagar a guia pelo mesmo, e comparecer à este setor para solicitar o desarquivamento.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Protocolo de pedido de desarquivamento, guia paga, documento pessoal de identidade com foto.

FORMAS DE ACESSO

Pessoalmente ou por procuração.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Protocolo de pedido de desarquivamento constando dados específicos do processo, guia paga, documento pessoal de identidade com foto.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Solicitação pessoal, busca, desarquivamento, disponibilização ao cidadão, devolução pelo cidadão do documento no mesmo dia até às 17:30 do mesmo dia que retirou.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

3 dias úteis

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Pessoalmente com disponibilização do processo físico para cópia ou fotografia.

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

No próprio Departamento de Comunicação e Serviços Gerais- DCSG.

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Ordem de solicitação.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

Máximo de 10 minutos

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

O documento desarquivado fica à disposição do cidadão no Departamento por até uma semana após o prazo máximo de desarquivamento.

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Recebimento pessoal e resposta pessoal ou por documento oficial caso haja necessidade.

MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO

Pessoalmente no Departamento ou via telefone 33-32797471.

02 - FORNECIMENTO DE CÓPIAS CONFERIDAS COM O ORIGINAL DE LEIS, DECRETOS, PORTARIAS, ETC (LEGISLAÇÃO MUNICIPAL)

REQUISITOS

Comparecer ao Departamento de Comunicação e Serviços Gerais- DCSG.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Fornecer dados suficientes para a busca da legislação solicitada, desde que a legislação específica não seja muito extensa, caso contrário

se encaixa no serviço de desarquivamento.

FORMAS DE ACESSO

Pessoalmente.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Número da legislação solicitada, nome da rua, nome do serviço, dados inerentes à publicação.

**PRINCIPAIS ETAPAS PARA
PROCESSAMENTO DO SERVIÇO**

Solicitação pessoal, busca, impressão, conferir com o original por servidor municipal mediante carimbo específico, entrega ao cidadão.

**PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A
PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

10 minutos

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Pessoalmente.

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

No próprio Departamento de Comunicação e Serviços Gerais- DCSG.

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Ordem de chegada.

**PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA
ATENDIMENTO**

Máximo de 10 minutos

**MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM
OS USUÁRIOS**

Pessoalmente.

**PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E
RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS
USUÁRIOS**

Recebimento e resposta pessoalmente.

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

Pessoalmente no Departamento.

03 - ATENDIMENTO A SERVIDORES E EX-SERVIDORES

REQUISITOS

Ser servidor, ex-servidor ou procurador do mesmo.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

CPF; RG; Título eleitoral; PIS/PASEP ou outros documentos conforme tipo de requerimento.

FORMAS DE ACESSO

Ficha de atendimento e protocolo de processos na recepção do Departamento de Recursos Humanos.

**INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA
ACESSAR O SERVIÇO**

Recepção do Departamento de Recursos Humanos.

**PRINCIPAIS ETAPAS PARA
PROCESSAMENTO DO SERVIÇO**

Protocolo, distribuição e informações sobre o processo.

**PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A
PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

De 60 a 90 dias.

**FORMA DE PRESTAÇÃO DO
SERVIÇO**

Informações de processos e fichas de atendimento.

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

Recepção do Departamento de Recursos Humanos e Ouvidoria.

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Idosos, gestantes e portadores de necessidades especiais.

**PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA
ATENDIMENTO**

De 15 a 30 minutos.

**MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM
OS USUÁRIOS**

Atendimento presencial, via telefone e site.

**PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E
RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS
USUÁRIOS**

Através do atendimento.

MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO

Recepção do Departamento de Recursos Humanos e site da Prefeitura Municipal de Governador Valadares.

ATENDIMENTO AO PÚBLICO EM RELAÇÃO AS SOLICITAÇÕES DE ALIENAÇÕES DE IMÓVEIS, CERTIDÕES DE MEDIDAS E CONFRONTAÇÕES, TROCA DE NÚMERO DE QUADRA E LOTE

REQUISITOS

Solicitar ao CAC a solicitações pleiteadas.

Documentos necessários

RG E CPF, Documento do Imóvel, Comprovante de Residência, Declaração da Cemig ou do SAAE de ligação de contrato em nome do requerente e Certidão de Estado Civil.

FORMAS DE ACESSO

NET TERM (apenas informações) e E & L Protocolo e Tributário.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Número de Protocolo, Endereço do Imóvel ou Nome do Requerente Completo

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

CAC-PMRF-GCT-PATRIMONIO-TOPOGRAFIA (quando necessário)-PGM-SMA

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Não a como precisar este tempo, uma vez que dependemos de vários setores para conclusão.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Atendimento ao Público em todas informações ao solicitado

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

No próprio departamento através de ofício ou solicitação, ou pelo CAC ou Pela SMA.

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Contribuintes que tenham dúvidas sobre situação de seu imóvel.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

De 10 a 15 minutos

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Correio, Telefonemas ou pessoalmente através de balcão de atendimento

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Através de Protocolo e comunicação interna

MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO

Atendimento por balcão, telefone e portal da transparência

CERTIFICADO DE REGISTRO CADASTRAL

REQUISITOS

Obrigatoriedade do cadastro na participação de licitação cuja modalidade seja tomada de preços. Caso o fornecedor queira poderá solicitar o cadastro para outros fins

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

-Habilitação jurídica

Contrato social e as duas últimas alterações contratuais, devidamente registrada no órgão competente: Empresa Comercial

Publicação da ata da assembleia que aprovou o estatuto em vigor e da que elegeu a Diretoria atual: Sociedade Anônima

Inscrição do Ato Constitutivo acompanhada de prova da Diretoria em exercício: Sociedade Civil

Decreto de autorização e Ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade o exigir: Estrangeiros em funcionamento no País.

-Regularidade fiscal

Prova de inscrição junto ao Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) emitido a menos de 120 dias

Cartão de Inscrição: Contribuinte do INSS

Prova de Inscrição no Cadastro Municipal de contribuinte da Sede da empresa: apenas para contribuinte do ISS

Certidão Negativa de Débito com as Fazendas: Federal – Municipal - Estadual

Certidão Negativa de Débito com a União

Certidão Negativa de Débito para com o INSS

Certidão Negativa de Débito para com o FGTS

Certidão Negativa de Débito Trabalhistas

-Qualificação técnica (para área específica de construtoras, fabricantes químicos e de alimentos, empresas de consultoria entre outras:

Registro ou Inscrição Profissional competente (CREA, CRQ, CRM, CRC, OAB, etc, conforme o ramo de atividade da empresa)

Alvará de Vigilância Sanitária: Quando for o caso

-Qualificação econômico-financeiro (Pessoa Física e Jurídica)

Balanco Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa.

Certidão Negativa de Falência e Concordata expedida pelo Cartório Distribuidor Judiciário da sede da pessoa jurídica

-Documentos complementares

Relação, prospectos ou catálogos dos produtos que se pretende comercializar, inclusive com telefones úteis para contato

-Documentos para transportadoras e afins

Alvará de funcionamento, atualizado, expedido pela Prefeitura Cópia do Contrato de Concessão do DNER

Certificado de Registro Cadastral específico emitido pelo DNER

Comprovante que a empresa possui seguro de vida para os usuários

-Considerações gerais

Todos os documentos deverão ser apresentados no original para serem autenticados pelo funcionário responsável pela conferência ou cópia autenticada em cartório

Não será aceito documentação via FAZ (art. 3º, § 3º da lei 8.666 de 21 de junho de 1993 e suas alterações)

A documentação deverá ser entregue ou encaminhada à Rua Marechal Floriano, 905 – 3º andar – CEP 35010-141 – Departamento de Suprimentos e Contratos – 12 às 18 horas – tel: (33) 3275-4701

FORMAS DE ACESSO

Via correio endereçada ao Departamento de Suprimentos e Contratos ou apresentar pessoalmente dos documentos no Departamento de Suprimentos e Contratos

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

-

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

-

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

05 (cinco) dias úteis

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

-

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

-

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

-

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

05 (cinco) dias úteis

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

-

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

-

MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO

SECRETARIA MUNICIPAL DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL



SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO INTEGRAL A FAMÍLIA (PAIF): TRABALHO SOCIAL COM FAMÍLIAS, DE CARÁTER CONTINUADO, COM A FINALIDADE DE FORTALECER A FUNÇÃO PROTETIVA DA FAMÍLIA, PREVENIR A RUPTURA DE SEUS VÍNCULOS, PROMOVER SEU ACESSO E USUFRUTO DE DIREITOS E CONTRIBUIR PARA A MELHORIA DE SUA QUALIDADE DE VIDA

Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV): O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos realiza atendimentos em grupo. São atividades artísticas, culturais, de lazer e esportivas, dentre outras, de acordo com a idade dos usuários.

Benefício de Prestação Continuada (BPC): Benefício não contributivo de um (01) salário mínimo mensal às pessoas idosas com 65 anos ou mais e às pessoas com deficiência que comprovem renda per capita familiar inferior a $\frac{1}{4}$ do salário mínimo e que comprovem não possuir meios de prover a própria manutenção nem de tê-la provida por sua família.

Benefícios Eventuais - Benefícios da Política de Assistência Social, de caráter complementar e provisório, prestados aos cidadãos e às famílias em virtude de nascimento, morte, situações de vulnerabilidade temporária e de calamidade pública.

Programa Nacional de Promoção do Acesso ao Mundo do Trabalho (Acessuas Trabalho): Desenvolve ações para pessoas em situação de vulnerabilidade e/ou risco social, com o objetivo de garantir o direito de inclusão ao mundo do trabalho, por meio do acesso aos cursos de qualificação e formação profissional.

Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico): O Cadastro Único para Programas Sociais reúne informações socioeconômicas das famílias brasileiras de baixa renda – aquelas com renda mensal de até meio salário mínimo por pessoa, proporcionando ao governo o conhecimento das reais condições de vida da população e a seleção das famílias para

a sua inserção em programas sociais. O serviço também inscreve famílias que tem renda mensal total de até três (03) salários mínimos, com o objetivo de atender a outros programas sociais, como o “Minha Casa, Minha Vida”.

Bolsa Família - O Programa Bolsa Família (PBF) é um programa de transferência condicionada de renda que beneficia famílias pobres e extremamente pobres, inscritas no CADÚNICO. Para receber o benefício a família deve cumprir as condicionalidades da frequência escolar dos filhos (crianças, adolescentes e jovens de 16 a 17 anos), do acompanhamento da saúde das crianças de até 07 anos e de mulheres de 14 a 44 anos).

REQUISITO

Famílias beneficiárias de programas de transferência de renda e benefícios assistenciais;

Famílias em situação de vulnerabilidade em decorrência de dificuldades vivenciadas por alguns de seus membros;

Famílias que atendem aos critérios dos programas e benefícios, mas ainda não foram contempladas;

Pessoas com deficiência e/ou pessoas idosas que vivenciam situações de vulnerabilidade e risco social.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Comprovante de residência atual;

Documentos pessoais (Carteira de identidade, CPF, Título de eleitor);

Cartão bolsa família (se tiver);

Carteira de trabalho (assinada ou não);

Comprovante de renda;

Certidão de nascimento dos filhos menores de 18 anos;

Declaração escolar dos filhos menores de 18 anos (válida por 30 dias).

Observação: Devem ser apresentados os documentos originais e de todos os moradores da residência.

FORMAS DE ACESSO

Por demanda espontânea;

Por busca ativa;

Por encaminhamento da rede socioassistencial;

Por encaminhamento das demais políticas públicas.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Para acessar os serviços, as famílias devem procurar o CRAS de seu território de abrangência.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Acolhida;

Cadastro único ou recadastramento;

Atendimento/acompanhamento;

Encaminhamentos.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Não há um prazo máximo, pois, é necessário avaliar os casos/situação e ou demanda da família, partindo do critério do cumprimento dos objetivos das ações propostas no CRAS ou em sua rede socioassistencial.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O Serviço é prestado via atendimento presencial.

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

No próprio CRAS;

Ouvidoria Municipal.

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Famílias em situação de vulnerabilidade social e risco social nos territórios de abrangência.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

Não há uma previsão, pois depende do fluxo de atendimento do dia.

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Visita domiciliar;

Contato telefônico;

Cartas enviadas;

Atendimento/acompanhamento.

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Pesquisa de satisfação;

Resposta por meio de ofício à Ouvidoria Municipal;

Esclarecimento ao próprio usuário.

MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO

Por meio do atendimento ao usuário na própria unidade de CRAS do território de abrangência e através da Ouvidoria Municipal.

SERVIÇO DE PROTEÇÃO A ADOLESCENTES EM CUMPRIMENTO DE MEDIDAS SOCIOEDUCATIVAS DE LIBERDADE ASSISTIDA (LA) E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS À COMUNIDADE (PSC): O SERVIÇO RECEBE ADOLESCENTES E JOVENS QUE PRATICARAM ATOS INFRACIONAIS E POR ISSO FORAM SUBMETIDOS, SEGUNDO DETERMINAÇÃO DA VARA DA INFÂNCIA E JUVENTUDE (VIJ), À MEDIDA SOCIOEDUCATIVA EM MEIO ABERTO. TEM POR FINALIDADE PROVER ATENÇÃO SOCIOASSISTENCIAL E ACOMPANHAMENTO A ADOLESCENTES EM CUMPRIMENTO DAS MEDIDAS SOCIOEDUCATIVAS EM MEIO ABERTO. CONTRIBUI PARA O ACESSO A DIREITOS E PARA A RESSIGNIFICAÇÃO DE VALORES NA VIDA PESSOAL E SOCIAL DOS ADOLESCENTES E JOVENS

SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO ESPECIALIZADO A FAMÍLIAS E INDIVÍDUOS (PAEFI): OFERECE O SERVIÇO DE APOIO, ORIENTAÇÃO E ACOMPANHAMENTO ÀS FAMÍLIAS COM UM OU MAIS DE SEUS MEMBROS EM SITUAÇÃO DE AMEAÇA E/OU VIOLAÇÃO DE DIREITOS. AS AÇÕES E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS SÃO DIRECIONADAS PARA A PROMOÇÃO DE DIREITOS, A PRESERVAÇÃO E O FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS FAMILIARES, COMUNITÁRIOS E SOCIAIS E PARA O FORTALECIMENTO DA FUNÇÃO PROTETIVA DAS FAMÍLIAS DIANTE DO CONJUNTO DE CONDIÇÕES QUE AS VULNERABILIZAM E/OU AS SUBMETEM A SITUAÇÕES DE RISCO PESSOAL E SOCIAL

SERVIÇO ESPECIALIZADO DE ABORDAGEM SOCIAL: ESTE SERVIÇO BUSCA IDENTIFICAR, NAS PRAÇAS, RUAS, ESTRADAS E ESPAÇOS PÚBLICOS DE CIRCULAÇÃO DE PESSOAS, AS SITUAÇÕES ONDE HÁ INCIDÊNCIA DE TRABALHO INFANTIL, EXPLORAÇÃO SEXUAL DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES E SITUAÇÃO DE RUA, DENTRE OUTRAS, BUSCANDO A RESOLUÇÃO DE NECESSIDADES IMEDIATAS E PROMOVE A INSERÇÃO NA REDE DE SERVIÇOS SOCIOASSISTENCIAIS E DAS DEMAIS POLÍTICAS PÚBLICAS NA PERSPECTIVA DA GARANTIA DOS DIREITOS

PROGRAMA DE ERRADICAÇÃO DO TRABALHO INFANTIL (PETI): PROGRAMA SOCIOASSISTENCIAL RESPONSÁVEL POR COORDENAR AÇÕES INTEGRADAS E COMPLEMENTARES COM OBJETIVO DA PREVENÇÃO E O ENFRENTAMENTO DO TRABALHO INFANTIL NO ÂMBITO LOCAL

REQUISITO

Famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, que vivenciam violações de direitos por ocorrência de:
violência física, psicológica, negligência;
violência sexual: abuso e/ou exploração sexual;
afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medida de proteção;
situação de rua;
abandono;
vivência de trabalho infantil;
discriminação em decorrência da orientação sexual e/ou raça e etnia;
cumprimento de medidas socioeducativas e meio aberto de Liberdade Assistida e de Prestação de Serviços à Comunidade por adolescentes.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Carteira de Identidade;
Certidão de nascimento ou de Casamento.

FORMAS DE ACESSO

Denúncia;
Demanda espontânea;
Busca ativa;
Encaminhamentos de outros serviços socioassistenciais e das demais políticas públicas setoriais;
Encaminhamentos dos demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos e do Sistema de Segurança Pública.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

A pessoa deve estar em situação de risco pessoal e social, com direitos violados.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Recebimento do caso;
Escuta qualificada;
Elaboração de Plano Individual de Atendimento com os usuários;
Acompanhamento da evolução dos casos;
Realização de grupos e oficinas de convivência;
Atendimento psicossocial;
Visita técnica.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Até seis (06) meses.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Atendimento Presencial;
Vista Domiciliar.

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

No próprio CREAS por meio de comunicação verbal ou escrita.

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Pessoas vítimas de violência física e/ou sexual

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

Até trinta (30) dias.

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Atendimento presencial;
Correio (Correspondências);
Telefone;
Visitas domiciliares.

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Via atendimento da coordenação.

MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO

Na própria unidade através do atendimento pessoal e/ou telefone.

SERVIÇO ESPECIALIZADO PARA PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA: É DESTINADO ÀS PESSOAS QUE UTILIZAM AS RUAS COMO ESPAÇO DE MORADIA E/OU SOBREVIVÊNCIA. TEM A FINALIDADE DE ASSEGURAR ACOMPANHAMENTO ESPECIALIZADO, COM ATIVIDADES DIRECIONADAS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIABILIDADE, RESGATE, FORTALECIMENTO OU CONSTRUÇÃO DE NOVOS VÍNCULOS INTERPESSOAIS E/OU FAMILIARES, TENDO EM VISTA A CONSTRUÇÃO DE NOVOS PROJETOS E TRAJETÓRIAS DE VIDA QUE VIABILIZEM O PROCESSO GRADATIVO DE SAÍDA DA RUA

REQUISITO

Famílias e indivíduos que utilizam as ruas como espaço de moradia e/ou sobrevivência.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Carteira de Identidade;
Boletim de Ocorrência;
Certidão de nascimento.

FORMAS DE ACESSO

Demanda espontânea;
Encaminhamentos de outros serviços socioassistenciais; das demais políticas públicas setoriais e dos demais Órgãos do Sistema de Garantia de Direitos.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Estar em situação de rua.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Escuta qualificada;
Elaboração de Plano Individual de Atendimento com os usuários;
Acompanhamento dos casos;
Realização de grupos e oficinas de convivência, sociopedagógica e temáticas;
Atendimento psicossocial;
Visita pós saída das ruas.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Até a emancipação dos sujeitos com a sua saída das ruas.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Atendimento Presencial.

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

No Centro POP; na Secretaria Municipal de Assistência Social;
Comunicação Verbal ou escrita.

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Não se aplica

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

De 10 a 15 minutos.

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Atendimento presencial;
Telefone;
Visitas domiciliares.

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Comunicação verbal e escrita;
Roda de conversa;
Atendimento com os técnicos, coordenação e gerência.

MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO

Na própria unidade através do atendimento pessoal e/ou telefone.

SERVIÇO DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL FEMININO

REQUISITO

Ser do sexo feminino e ter a idade entre 12 e 17 anos e 11 meses.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Guia de acolhimento;
Termo de Guarda;
Documentos pessoais do adolescente;
Documentação escolar.

FORMAS DE ACESSO

Por determinação judicial, através da Vara da Infância e Juventude e do Conselho Tutelar de Governador Valadares.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Estar em situação eminente de risco pessoal e social.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Acolhimento Institucional;
Trabalho de manutenção e fortalecimento dos vínculos afetivos; Elaboração do PIA (Plano Individual de Atendimento); Produção e envio de Relatório para Vara da Infância e Juventude; Desligamento e trabalho para vida autônoma; Acompanhamento pós reintegração familiar.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Prazo máximo de dezoito (18) meses, podendo ser prorrogado desde comprovada a necessidade, mediante autorização judicial.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Acolhimento Institucional de adolescentes do sexo feminino.

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

Secretaria Municipal de Assistência Social;
Conselho Tutelar;

Conselho de Direitos;

Ministério Público;

Vara da Infância e Juventude.

A forma de manifestação sobre a prestação do serviço pode ser pessoalmente, através de denúncia anônima, telefone ou por escrito.

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Adolescente de 12 à 17 anos e 11 meses.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

O atendimento é imediato desde que haja disponibilidade de vagas.

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Através do atendimento individualizado realizado pela equipe de referência deste serviço;

Visitas domiciliares;

Contatos telefônicos.

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Para receber:

Via usuário: Por meio do atendimento da equipe técnica

Via outros órgãos: Através de ofícios

Para responder:

Usuário: Por meio do atendimento da equipe técnica.

Outros órgãos: Através de ofícios; estudos de casos e relatórios.

MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO

Ir pessoalmente aos demais órgãos;

Através de atendimento da equipe de referência do serviço.

SERVIÇO DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL MASCULINO

REQUISITO

Ser do sexo masculino e ter a idade entre 12 e 17 anos e 11 meses.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Guia de acolhimento;
Termo de Guarda;
Documentos pessoais do adolescente;
Documentação escolar.

FORMAS DE ACESSO

Por determinação judicial, através da Vara da Infância e Juventude e do Conselho Tutelar de Governador Valadares.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Estar em situação eminente de risco pessoal e social.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Acolhimento Institucional;
Trabalho de manutenção e fortalecimento dos vínculos afetivos;
Elaboração do PIA (Plano Individual de Atendimento);
Produção e envio de Relatório para Vara da Infância e Juventude;
Desligamento e trabalho para vida autônoma; Acompanhamento pós reintegração familiar.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Prazo máximo de dezoito (18) meses, podendo ser prorrogado desde comprovada a necessidade, mediante autorização judicial.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Acolhimento Institucional de adolescentes do sexo masculino.

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

Secretaria Municipal de Assistência Social;
Conselho Tutelar;
Conselho de Direitos;
Ministério Público;
Vara da Infância e Juventude.
A forma de manifestação sobre a prestação do serviço pode ser pessoalmente, através de denúncia anônima, telefone ou por escrito.

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Adolescentes de 12 à 17 anos e 11 meses.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

O atendimento é imediato desde que haja disponibilidade de vagas.

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Através do atendimento individualizado realizado pela equipe de referência deste serviço;
Visitas domiciliares;
Contatos telefônicos.

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Para receber:
Via usuário: Por meio do atendimento da equipe técnica
Via outros órgãos: Através de ofícios
Para responder:
Usuário: Por meio do atendimento da equipe técnica.
Outros órgãos: Através de ofícios; estudos de casos e relatórios.

MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO

Ir pessoalmente aos demais órgãos;
Através de atendimento da equipe de referência do serviço.

SERVIÇO DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL PARA MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA

REQUISITO

Estar em situação de risco de morte ou ameaça em razão de violência doméstica e familiar, causadora de lesão, sofrimento físico, psicológico ou dano moral.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Não é necessário apresentar documento.

FORMAS DE ACESSO

Através da Delegacia Especializada da Mulher;
Ministério Público;
Poder Judiciário;
CREAS;
Disque 100;
Polícia Militar.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Estar em situação de risco de morte ou ameaça em razão de violência doméstica e familiar, causadora de lesão, sofrimento físico, psicológico ou dano moral.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Após o atendimento no CREAS é feita a avaliação por equipe Técnica Especializada que fará a comunicação à Gerência da Alta Complexidade para providenciar as medidas cabíveis para o acolhimento.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O atendimento é imediato pela equipe de especializada de referência.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Após o encaminhamento ou a demanda espontânea, o CREAS faz uma avaliação com equipe Técnica Especializada e sendo necessário o usuário é encaminhado para o Serviço de Acolhimento Institucional cuja localização é sigilosa.

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

CREAS;
Ministério Público;
Poder Judiciário;
Defensoria Pública.

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Mulheres acompanhadas ou não de seus filhos em situação de risco de morte ou ameaça em razão de violência doméstica e familiar, causadora de lesão, sofrimento físico, psicológico ou dano moral.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

De trinta (30) minutos a uma (1) hora de acordo com a demanda.

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Atendimento presencial no CREAS;
Telefone;
Visita domiciliar por equipe técnica especializada.

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Por meio do atendimento e acompanhamento realizado pela equipe do CREAS.

MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO

Via CREAS através de contato direto com equipe de referência.

SERVIÇO DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL PARA ADULTOS E FAMÍLIAS**REQUISITO**

Estar em situação de rua e/ou migrante.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Documentos com foto (RG, Carteira de Trabalho, Carteira de Reservista, CNH, Passaporte);

Boletim de Ocorrência atualizado.

FORMAS DE ACESSO

Ser encaminhado pela rede socioassistencial e demais políticas setoriais ou através de demanda espontânea.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Ser pessoa em situação de rua ou migrante e o horário para solicitar a vaga.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Acolhida;

Entrevista com a assistente social, se houver a vaga disponível;

Conversa sobre o funcionamento dos serviços;

Encaminhamento para a rede de atendimento, sempre que necessário.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Havendo disponibilidade de vagas o serviço é prestado no mesmo dia.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Acolhimento institucional com a oferta do café da manhã e jantar.

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

Secretaria Municipal de Assistência Social (Comunicação verbal);
Ministério Público.

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Idoso e pessoa com deficiência.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

Das 14h às 19h (horário esperado para confirmação de vaga, tendo em vista que o usuário que pernoitou na noite anterior tem a vaga garantida no dia seguinte).

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Conversas individuais;

Rodas de Conversas.

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Do usuário: a partir do atendimento técnico;

Do Ministério Público: através de ofício.

MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO

Através da equipe técnica.

SERVIÇO DE ACOLHIMENTO EM FAMÍLIA ACOLHEDORA

REQUISITO

Ser crianças e adolescentes em situação de risco ou violação de direitos e identificados vínculos fragilizados entre os familiares.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Guia de acolhimento;
Termo de guarda;
Documentos pessoais da criança e/ou adolescente.

FORMAS DE ACESSO

Por determinação judicial através da Vara da Infância e Juventude ou, em casos de urgência, pelo Conselho Tutelar.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Crianças e adolescentes sob medida protetiva de acolhimento que estejam dentro do perfil das famílias acolhedoras cadastradas.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Acolhida da criança/adolescente;
acompanhamento da família de origem para fortalecimento de vínculos entre ela e a criança/adolescente acolhida visando a reintegração familiar.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Prazo máximo são 18 meses, podendo ser prorrogado desde comprovada a necessidade, mediante autorização judicial.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Acolhimento familiar de crianças e adolescentes.

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

Conselhos municipais de direitos;
Conselhos Tutelares;

Ministério Público;
Vara da Infância e Juventude.

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Crianças e adolescentes em situação de risco.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

O atendimento é imediato desde que haja famílias acolhedoras habilitadas com perfil para receber a criança e adolescente.

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Contatos telefônicos;
Atendimentos com assistente social e psicóloga;
Visitas domiciliares.

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Para receber:
Via usuário: Por meio do atendimento da equipe técnica
Via outros órgãos: Através de ofícios
Para responder:
Usuário: Por meio do atendimento da equipe técnica.
Outros órgãos: Através de ofícios; estudos de casos e relatórios.

MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO

Ir pessoalmente aos demais órgãos;
Através de atendimento da equipe de referência do serviço.

SERVIÇO DE APOIO AO MIGRANTE

REQUISITO

O indivíduo ou família deve estar em situação de risco pessoal e social, em processo migratório residente a um período inferior a dois meses no município.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Documento de identificação com foto;
Boletim de Ocorrência (BO)

FORMAS DE ACESSO

Demanda espontânea ou encaminhamento de outros Serviços

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Precisa ser migrante, em situação de risco pessoal e social, em processo migratório residente a um período inferior a dois meses no município.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Acolhida;
Preenchimento de um cadastro;
Verificação se o migrante é reincidente.
Caso seja, quanto tempo da reincidência;
Fornecimento do transporte rodoviário para o destino ou para a cidade mais próxima, de acordo com a disponibilidade.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Se o indivíduo ou família se enquadrar nos requisitos e havendo possibilidade de transporte rodoviário, o serviço é prestado no mesmo dia.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Atendimento presencial.

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

Na Ouvidoria da Prefeitura Municipal ou Defensoria Pública.

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Indivíduo não reincidente, família com crianças, e público de 30 a 60 anos. Uma vez que, para o público jovem de baixa renda com cadastro do CadÚnico podem ser usuários do ID Jovem, podendo eles mesmo marcar suas passagens, e ao idoso a partir de 60 anos possuem o passe livre interestadual e a partir de 65 anos o intermunicipal.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

De 15 a 20 minutos.

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Escuta e conversa.

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Quando ocorre, é via Defensoria Pública ou Ouvidoria do município.

MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO

Por telefone e por e-mail.

SERVIÇO DE PROTEÇÃO EM SITUAÇÕES DE CALAMIDADES PÚBLICAS E DE EMERGÊNCIAS

REQUISITO

Famílias e indivíduos atingidos por situações de calamidade pública e emergências.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Em situações de calamidade pública e de emergências não se exige documentação.

FORMAS DE ACESSO

Por notificação de órgãos da administração pública municipal, da Defesa Civil e pela identificação da presença nas ruas.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Estar em situação de Calamidade Pública ou Emergências.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Identificação das famílias e indivíduos;
Identificação das perdas e danos;
Cadastramento da população atingida;
Articulação com a rede intersetorial e socioassistencial;
Inserção dos usuários na rede socioassistencial.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Atendimento imediato.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

alojamento provisório;
alimentação;
material de higiene pessoal;
colchões;
cobertores;
utensílios domésticos;
material de limpeza;
lonas e documentação.

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

Locais: Defesa Civil e Secretaria Municipal de Assistência Social.

Formas: através de comunicação verbal e escrita.

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Idosos, Deficientes, Famílias com Crianças e adolescentes, Gestantes.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

Não há uma previsão de tempo de espera, pois depende da demanda. Primeiramente são atendidos os usuários prioritários.

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Atendimento presencial;
Telefone;
Visitas/entrevistas;
Entrevistas nos meios de comunicação.

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Por meio do atendimento realizado pela equipe de referência do serviço e da Defesa Civil.

MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO

Através do atendimento da equipe de referência do serviço e da Defesa Civil.

COORDENADORIA DE APOIO E ASSISTÊNCIA AO IDOSO – CAAI**REQUISITO**

Pessoas com idade igual ou superior a 60 anos.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:

Identidade, CPF e comprovante de residência.

FORMAS DE ACESSO:

Demanda espontânea.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Para orientação, encaminhamento ou denúncia, o atendimento é prestado ao idoso com idade igual ou superior a 60 anos, que reside no município de Governador Valadares.

No caso de requerimento de passe municipal, o idoso deve ter idade igual ou superior a 65 anos e residir no município de Governador Valadares.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Para concessão de passe municipal:

Acolhida;

Cadastro do usuário;

Encaminhamento para a Empresa Valadarense para a emissão do Passe Livre.

Para recebimento de denúncias contra o idoso:

Registro de denúncia que pode ser presencial ou por telefone;

Encaminhamento da denúncia para o CREAS.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Atendimento imediato.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Atendimento presencial ou telefônico.

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

Secretaria Municipal de Assistência Social (Comunicação verbal ou escrita);
Ouvidoria Municipal.

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Pessoas que estão requerendo o passe Inter-municipal e fazendo denúncias.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

Atendimento imediato.

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Atendimento presencial ou telefônico.

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Através de comunicação verbal ou escrita ao usuário que fez a manifestação no serviço. Se for via Ouvidoria Municipal, através de ofício.

MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO

Pessoalmente ou por telefone.

COORDENADORIA DE APOIO E ASSISTÊNCIA À PESSOA COM DEFICIÊNCIA – CAAD**REQUISITO**

Pessoas com deficiência residente em Governador Valadares; pacientes oncológicos; renais; pacientes que fazem fisioterapia pelo SUS; pacientes do CERSAM com sofrimento mental.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Atestado ou laudo Médico de especialista do SUS – Sistema Único de Saúde (original e legível) com o CID da deficiência.

Declaração do Tratamento Médico ou da Instituição que atende a Pessoa com Deficiência;

1 foto ¾ recente; 1 cópia do comprovante de Renda Familiar (extrato ou contracheque); 2 cópias do comprovante atualizado de endereço; 1 cópia do comprovante de endereço, emitido há no mínimo, seis meses; 2 cópias do CPF e RG; Se necessitar de acompanhante, 02 cópias da Carteira de Identidade e CPF de cada um dos acompanhantes; Foto ¾ dos acompanhantes para serem entregues à Empresa Valadarense.

FORMAS DE ACESSO

Encaminhamentos dos serviços socioassistenciais e demais políticas públicas setoriais e dos demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos;

Por demanda espontânea.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Ser deficiente ou pacientes que se enquadram nos requisitos que necessite do atendimento aos serviços, programas, projetos e benefícios ofertados pela política de assistência social e demais políticas setoriais.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Acolhida;

Atendimento com a assistente social;
Encaminhamento para a empresa Valadarense para a emissão do Passe Livre.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O atendimento prestado na recepção é imediato. O atendimento com a assistente social é de acordo com agenda, podendo chegar até 5 dias.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Presencial.

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

Secretaria Municipal de Assistência Social (comunicação verbal ou escrita)

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Pessoas com Deficiência em situação de vulnerabilidade social; criança e adolescente em idade escolar.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

De 10 a 15 minutos.

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Atendimento presencial e telefônico.

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Para recebimento de manifestações, o usuário deve comparecer pessoalmente à coordenadoria.

A resposta pode ser presencial ou por telefone.

MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO

A consulta deve ser feita pessoalmente no serviço.

SECRETARIA MUNICIPAL DE
EDUCAÇÃO



DOE – DEPARTAMENTO DE ORGANIZAÇÃO ESCOLAR PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS

REQUISITOS

Atendimentos ao público;
Informações e organização referente ao Cadastro Escolar;
Análise e encaminhamento de crianças/alunos para preenchimento de vagas para as Escolas Públicas Municipais.
CTP – Certificado a Título Precário.
Demais atendimentos são específicos aos servidores municipais, Gestores Escolares e SMED.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Documentos pessoais dos Pais ou Responsáveis legais e do menor que necessita da vaga nas Escola da Rede Municipal de Educação.
Para o CTP: Documentos pessoais e Diploma ou Declaração de Conclusão de Curso, acompanhado de Histórico Escolar.
Outros, de acordo com o serviço requisitado.

FORMAS DE ACESSO

Geralmente, o acesso é presencial, onde a pessoa comparece ao setor, SMED, 5º andar, sala 4. Porém, as informações gerais podem ser adquiridas via telefone (33) 3271-6714, Ramal 1.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Atendimento para a demanda de matrículas para os interessados que se encontram fora do contexto escolar da Rede Municipal de Ensino.
Atendimento para AUTORIZAÇÃO PARA LECIONAR, nas Escolas Municipais, para professor não habilitado, conforme legislações vigentes.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Análise da solicitação;
Análise da disponibilidade de vagas nas Es-

colas Municipais;
Análise da documentação;
Encaminhamentos necessários.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

De acordo com a demanda.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O serviço é preciso em forma de atendimento ao público, numa sala específica, das 07:30 às 17:30, de segunda a sexta feira, exceto feriados, recessos e pontos facultativos.

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

No próprio setor ou via documento escrito protocolizado na Sala de Inspeção Escolar – DOE, 5º andar, encaminhado à Diretora do Departamento de Organização Escolar.

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Conforme legislação em vigor.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

De acordo com a demanda e solicitação.

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Pessoalmente ou via telefone institucional.

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Resposta via documento oficial do Departamento de Organização Escolar - DOE

MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO

Via telefone institucional.

DOE – DEPARTAMENTO DE ORGANIZAÇÃO ESCOLAR INSPEÇÃO ESCOLAR**REQUISITOS**

Atendimentos ao público:

Informações e orientações referentes aos Editais para preenchimento de cargos vagos e em substituição para a Rede Municipal de Educação; Análise de documentação e encaminhamento de funcionários para preenchimento de cargos/funções para as Escolas Públicas Municipais. Demais atendimentos são específicos aos servidores municipais, Gestores Escolares e SMED.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Inscrição realizada previamente e corretamente, conforme as Resoluções da SMED em vigor.

Toda a documentação exigida para admissão nas Escolas da Rede Municipal de Educação, conforme legislação em vigor.

FORMAS DE ACESSO

Geralmente, o acesso é presencial, onde a pessoa comparece ao setor, SMED, 5º andar, sala 1. Porém, as informações gerais podem ser adquiridas via telefone (33) 3271-6714, Ramal 1.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Atendimento apenas para a demanda dos interessados em trabalhar nas Escolas da Rede Municipal de Ensino e SMED, maiores de 18 anos.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

O candidato precisa ter se cadastrado no site: www.smedgv.com, conforme Resoluções em vigor, e realizado adequadamente a inscrição.

Acompanhar diariamente as publicações dos Editais, via site: www.smedgv.com

No dia da realização do Edital do interesse do candidato, este deverá comparecer no horário e local definido para conferência de toda a documentação, conforme informa-

ções inseridas na inscrição.

Encaminhamentos necessários.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

De acordo com as necessidades das Escolas Municipais.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O serviço é preciso em forma de atendimento ao público, numa sala específica, das 08:00 às 17:30, de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados, recessos e pontos facultativos.

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

No próprio setor ou via documento escrito protocolizado no Gabinete do Secretário Municipal de Educação, 4º andar, encaminhado ao Secretário ou à Diretora do Departamento de Organização Escolar.

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Lei Complementar nº 225/2017 e demais legislações e Resoluções em vigor.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

De acordo com a demanda e solicitação.

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Pessoalmente ou via telefone institucional.

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Resposta via documento oficial do Departamento de Organização Escolar - DOE

MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO

Via telefone institucional.

OUVIDORIA



CANAL DIRETO DE COMUNICAÇÃO ENTRE AS ADMINISTRAÇÕES PÚBLICAS E OS CIDADÃOS

REQUISITOS

Qualquer cidadão

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

A manifestação pode ser identificada ou não; em alguns casos é necessário constar alguns dados para atendimento.

FORMA DE ACESSO

Pelo site da Prefeitura Municipal (Ouvidoria), Telefone (33)3271-8928, Presencialmente-Prefeitura Municipal de Governador Valadares-4º andar-12 às 18h.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

O cidadão poderá relatar as necessidades da cidade, fazer denúncias, reclamações, opiniões e sugestões.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Recebimento da manifestação
Encaminhamento à Secretaria responsável pelo assunto para análise e providência.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O prazo para prestação do serviço depende da disponibilidade da Secretaria e do tipo de manifestação algumas são incluídas em programação para atendimento, outras encaminhadas para apuração, fiscalização, vistoria.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Algumas manifestações são solucionadas de imediato ou orientadas pelo Ouvidor de como proceder em determinados casos. Quando enviada a Secretaria responsável, esta analisa e sendo possível será atendida.

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

Na Ouvidoria presencialmente, pelo site da

Prefeitura Municipal ou telefone.

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Todas as manifestações tem prioridade

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

Manifestações pelo site- até 48 horas
Presencialmente-Ordem de chegada ou com agendamento.

MECANISMO DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Telefone, e-mail, número da ocorrência.
Não temos ainda nenhuma divulgação da Ouvidoria.

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Quando a manifestação é recebida na Ouvidoria, é encaminhada através de ofício a Secretaria responsável pelo assunto, esta secretaria analisa e responde a ouvidoria; que envia ou comunica o parecer (resposta conclusiva) ao manifestante.

A manifestação que constar telefone, o ouvidor faz contato com intuito de avaliar se a prestação do serviço foi satisfatória ao cidadão.

MECANISMO DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO

Ao realizar uma manifestação pelo site da Prefeitura Municipal, sendo de forma identificada ou não (anônimo), um protocolo será gerado para acompanhamento.

No caso de telefone ou presencial após o registro, o número de protocolo será informado ao cidadão, se solicitado.

Recebemos também na Ouvidoria Solicitação feita pelo E- Sic (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão).

O acesso a informações públicas é direito fundamental de todo cidadão, estabelecido pela Lei Federal 12.527, sancionada em 18 de novembro de 2011. Com a Lei, ficou instituído que, desde o dia 16 de maio de 2012, qualquer cidadão pode solicitar informações às administrações, empresas estatais, órgãos e entidades do Governo. Para possibilitar à Prefeitura Municipal cumprir o que determina a legislação e viabilizar o acesso dos cidadãos às informações, dando mais transparência na administração pública, foi implantado o módulo e-SIC - Sistema Eletrônico de Serviço de Informações ao Cidadão.

PROCURADORIA

DA FAZENDA PÚBLICA MUNICIPAL



SERVIÇO

A Procuradoria da Fazenda Pública Municipal é responsável pela Cobrança do Crédito Tributário seja através de protesto, Cobrança Administrativa e Execução Fiscal.

Para tanto, disponibiliza aos contribuintes as informações sobre o débito tributário e sua forma de pagamento, emitindo demonstrativos dos débitos e guias para pagamento.

REQUISITOS

Débitos em atraso que estão em Cobrança Administrativa, Protesto e Execução Fiscal

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Para solicitar o parcelamento do débito em Execução Fiscal o contribuinte deve se dirigir ao 1.º Andar da Prefeitura Municipal de Governador Valadares munido de Identidade, não sendo o titular do débito, o requerente deverá estar munido de procuração e cópia do documento de identidade do titular do débito.

FORMAS DE ACESSO

Somente pessoalmente no 1.º Andar (Guichê de atendimento)

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Em caso execução Fiscal, Cobrança Administrativa ou Protesto, o contribuinte deverá se dirigir à Procuradoria da Fazenda Pública Municipal onde receberá instruções sobre os débitos

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Emissão de Demonstrativos
Parcelamento dos Débitos

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

A emissão tanto dos demonstrativos de débitos quanto das guias para pagamento é feita no ato do atendimento obedecendo a ordem de chegada de cada contribuinte

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Somente pessoalmente ou através de representante

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

Qualquer manifestação referente à prestação de serviços feita pelos atendentes da Procuradoria da Fazenda Pública Municipal deverá ser diretamente na gerência de Controle de Dívida Ativa que instruirá sobre eventual necessidade de abertura de Processo Administrativo

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

São prioridade no atendimento pessoal, os idosos, as gestantes e os portadores de necessidades especiais

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

O atendimento ao contribuinte varia de acordo com a quantidade de contribuintes a serem atendido

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Pessoalmente para emissão de demonstrativos e guias, e por telefone no número (33)3279-7439 para sanar dúvidas

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

As dúvidas aos usuários serão sanadas pessoalmente ou via telefone.

Se necessário o contribuinte será encaminhado à Central de Atendimento ao Cidadão para solicitar abertura de Processo Administrativo/Tributário

MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO

A Procuradoria da Fazenda Pública Municipal por ser um setor que promove a cobrança do Crédito Tributário em atraso sendo através de Execução, Protesto ou Cobrança Administrativa só poderá emitir demonstrativos dos débitos os requerente pessoalmente no guichê de atendimento no primeiro andar

SECRETARIA MUNICIPAL DE
GOVERNO



SERVIÇO

A Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa Civil - COMPDEC - atua na proteção e Defesa Civil junto à comunidade conforme previsão na Lei Federal 12.608/2012, que normatiza as ações nos desastres em seus diversos níveis. As ações protetivas são de caráter reativo e preventivo com atuação constante no cenário de vulnerabilidade.

REQUISITOS

A Defesa Civil Municipal atua, pelo acionamento voluntário do cidadão, além das atividades preventivas durante período de normalidade. O pressuposto para as ações da Defesa Civil está na situação de risco e na probabilidade do desastre.

Documentos necessários

Documentos produzidos pela COMPDEC: relatórios de vistoria, formulário de informação de desastre (FIDE), atestados, ofícios aos órgãos públicos e privados, mapas de área de riscos, dentre outros.

Formas de acesso

Pelos fones 199 e 3279-7436 e pessoalmente na sala da Defesa Civil, localizada no térreo da prefeitura municipal de Governador Valadares.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

O cidadão que tomar conhecimento do estado susceptível a riscos de desastres antrópicos e/ou antropogênicos, é público alvo da Defesa Civil do município

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Vistorias, relatórios, interdição, medidas protetivas, comunicação aos órgãos de Defesa Civil Estadual e Federal, atendimento à imprensa

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Ações da Defesa Civil não são imediatas. Em média, o pedido de vistoria e a entrega do relatório demanda o tempo de 24 horas.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Atendimento direto ao público alvo vulnerável, atenção às áreas de atuação e suporte nas emergências

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

Na sala da COMPDEC no térreo da prefeitura municipal, e pelos fones 199 e 3279-7436

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

As ações de defesa civil prioritariamente visam a preservação da vida humana com a ações que mitigam os riscos e protegem núcleos familiares

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

As ações de atendimento são imediatas

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

São utilizados todos os mecanismos disponíveis, como mídia, telefones, ofícios, e-mail, dentre outros.

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Através de documentos produzidos pela COMPDEC tais como ofícios, relatórios, declarações, etc.

MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO

As consultas pelo público alvo poderão ocorrer através de nosso serviço de atendimento telefônico 199 e 3279-7436, e também pelo e-mail defesacivil@valadares.mg.gov.br

PROCURADORA GERAL DO MUNICÍPIO

Essa Procuradora presta atividade de Consultoria e Assessoramento Jurídico à administração direta, autárquica e fundacional do Município, bem como judicialmente e extra-judicialmente, não sendo o atendimento ao público externo.

GABINETE DO PREFEITO

Não possui serviços de atendimento direto ao público cidadão. Sendo o responsável por receber ofícios e documentos destinados ao Exmo. Prefeito Municipal.

SECOM

Não possui serviços de atendimento direto ao público cidadão.

SAAE

SERVIÇO AUTÔNOMO
DE ÁGUA E ESGOTO



SERVIÇO

Foi criado o SAAE – Serviço Autônomo de água e Esgoto de Governador Valadares, com personalidade jurídica e autonomia administrativa-financeira. Compete ao SAAE os serviços de cuidar da operação, manutenção e reparação dos sistemas de água e esgoto sanitário, arrecadar as taxas de água, esgoto e de prestar serviços à população de Governador Valadares, fazer os estudos, projetos e orçamentos para as ampliações, extensões e melhoramentos dos sistemas de esgoto sanitário e de tratamento e abastecimento de água tratada, bem como executá-los ou contratar a sua execução, as atividades da Autarquia são pública, estando, portanto, regulamentada dentro das normas e leis, mediante os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, eficácia, efetividade e legitimidade.

REQUISITOS

Para se tornar usuários da Autarquia, é necessário ser maior de idade, plena capacidade civil, comprovar vínculo com o imóvel, através da escritura, certidão de averbação, contrato de compra e venda, doação, cessão, locação, todos com firma reconhecida, acompanhados dos seus devidos selos e emolumentos.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

RG, CPF, documentos do imóvel (em caso de ligação nova ou reabertura de ficha), caso for representador por terceiros, este deverá estar portando procuração válida com firma reconhecida e, que possua poderes específicos para atuar na Autarquia

FORMAS DE ACESSO

Através do (115) atendimento ao usuário via telefone, atendimento presencial ao usuário na ETA Central, unidades da Loja Mais Fácil nos bairros Vila Isa e Jardim Pérola, WhatsApp, site do SAAE no e-SIC ou requerimento protocolado para o Diretor Geral ou Departamentos da Autarquia

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Para abertura de serviços do SAAE os canais de acesso são: atendimento ao público

(Centro, Vila Isa, Jardim Pérola); 115 telefone; WhatsApp; e-SIC no site do SAAE ou atendimento presencial; Canais Internos (colaboradores e o Próprio SAAE)

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

A principal etapa para formalizar o requerimento de serviço é a informação correta de dados e apresentação dos documentos do usuário requerente e/ou após a abertura do chamado pelos canais de atendimento ao público (Centro, Vila Isa, Jardim Pérola), 115 (telefone), WhatsApp, e-SIC, no site do SAAE ou atendimento presencial, Canais Internos (colaboradores e o Próprio SAAE). Também é aberto uma Ordem de Serviço que automaticamente é direcionada para o setor competente: Exemplos: Tapa Buraco de Pedra, Vazamento de Água na Rua, Religação de Água, Corte de Água, etc.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Os serviços são planejados por ordem de chegada, exceto a ligação nova que é em até 20 (20) dias e a religa no prazo de 01 a 02 dias úteis

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Através do chamado da Ordem de Serviço, exemplo se foi gerado 50 (cinquenta) OS por dia, é direcionada para o gerente responsável que separa cada OS de prioridades

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

O usuário poderá informar através do 115 atendimento via telefone, atendimento ao público presencial, WhatsApp e site do SAAE e-SIC

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Através do chamado da Ordem de Serviço, exemplo se foi gerado 50 (cinquenta) OS por dia, é direcionada para o gerente responsável que separa cada OS de prioridades, através das demandas mais antigas em primeiro lugar, tendo como exemplos vazamento no

ramal, vazamento na rede, e os vazamentos de esgoto, Bueiros etc.

Religação de Água

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

Quando se trata de vazamento de água na rede tem prazo de 01 (um) dia e, de acordo com as demandas mais antigas prazo médio de 04 dias entre gerar OS e encerrar, e tapa buraco tem prazo médio de 05 a 10 dias, através do contrato de execução dos serviços.

Bueiro: de acordo com as demandas da população de 01 a 05 dias.

Os carros já saem no mesmo dia da reclamação, quando se trata de vazamento na rede e, quando se trata de ralam atende as demandas mais antigas entre 01 a 04 dias.

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Através do 115, atendimento ao público presencial, WhatsApp e site do SAAE e e-SIC

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

115, atendimento ao público presencial, WhatsApp e site do SAAE e e-SIC

MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO

Só ligar para o 115, atendimento ao público presencial, WhatsApp e site do SAAE e e-SIC

SECRETARIA MUNICIPAL DE
DESENVOLVIMENTO



**UAITEC- CURSO GAD E SEMIPRESENCIAL
OFERTA DE CURSOS ON-LINE EM DIVERSAS ÁREAS GRATUITO**

REQUISITOS

Pessoas acima de 14 anos

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Identidade, CPF, comprovante de residência e e-mail

FORMAS DE ACESSO

Presencial e online.

**INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA
ACESSAR O SERVIÇO**

Conhecimento de leitura e escrita e noções de informática

**PRINCIPAIS ETAPAS PARA
PROCESSAMENTO DO SERVIÇO**

Realizar inscrição e iniciar a realização dos cursos oferecidos.

**PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A
PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Imediatamente.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Salas Virtuais

LOCAIS E FORMAS PARA O

**USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL
MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO
DO SERVIÇO**

Site www.uaiteclab.mg.gov.br e Polo UAI-TEC de Gov. Valadares

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Idosos, gestantes e deficientes.

**PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA
ATENDIMENTO**

10 minutos no máxima

**MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM
OS USUÁRIOS**

E-mail, site e in loco

**PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E
RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS
USUÁRIOS**

E-mail, site e in loco

**MECANISMOS DE CONSULTA, POR
PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO
ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO
E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO**

E-mail, site e in loco

**ATENDIMENTO AO TURISTA E A COMUNIDADE CIT
CENTRO DE INFORMAÇÃO TURÍSTICA**

REQUISITOS

Não se aplica

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Não se aplica

FORMAS DE ACESSO

In loco

**INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA
ACESSAR O SERVIÇO**

In loco

**PRINCIPAIS ETAPAS PARA
PROCESSAMENTO DO SERVIÇO**

Material de promoção turística ao usuário

Informativo sobre eventos turísticos e roteiros turísticos

**PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A
PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Imediatamente

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Presencial

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

SMDE - Secretaria Municipal de Desenvolvimento

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Idosos, gestantes e pessoas com deficiência

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

Não se aplica

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

E-mail

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

E-mail

MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO

E-mail e presencial

**SALA MINEIRA DO EMPREENDEDOR:
VIABILIDADE PARA ABERTURA DE EMPRESAS NO MUNICÍPIO**

REQUISITOS

Abertura/alterações na Inscrição Municipal

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Formulário de viabilidade, Boletim de Cadastro Imobiliário (BCI)

FORMAS DE ACESSO

Sala Mineira do Empreendedor (MEI, Site da Junta Comercial do Estado de Minas Gerais (JUCEMG)

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Em caso de MEI, atendimento presencial na Rua Belo Horizonte, 740, centro. Empreendedores, através do Contador pelo site da JUCEMG.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Distribuição de todas as informações da possível empresa para as Secretarias pertinentes para orientações/licenciamento

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

3 dias úteis

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Presencial e Digital

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

Rua Belo Horizonte, 740, centro. Em caso de abertura, CAC em caso de alteração na Inscrição Municipal

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Não se aplica

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

Não se aplica

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

E-mail smde.salamineira@valadares.mg.gov.br

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Através do E-mail e presencial

MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO

Através do site da Junta Comercial Pelo Protocolo informado

SALA MINEIRA DO EMPREENDEDOR: ABERTURA DE EMPRESA

REQUISITOS

Viabilidade deferida

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Requerimento de Alvará de Funcionamento e Localização; Termo de Responsabilidade e Compromisso; Cópia da escritura averbada ou habite-se do imóvel; Cartão CNPJ; Contrato Social; Cópia RG e CPF; Comprovante de endereço; BCI; Relatório Consulta Viabilidade

FORMAS DE ACESSO

Site da Junta Comercial

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Não se aplica

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Após conferida documentação é aberto um processo administrativo para Cadastro de Inscrição Municipal, após todas as tramitações deferidas o alvará é emitido

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

15 dias úteis

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Presencial

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

Sala Mineira do Empreendedor/e-mail

Prioridades de atendimento

Não se aplica

Previsão de tempo de espera para atendimento

15 minutos

Mecanismos de comunicação com os usuários

E-mail smde.salamineira@valadares.mg.gov.br

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Através do E-mail e presencial

MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO

Consulta no site da Prefeitura o andamento do Processo através do protocolo informado

ABERTURA DE EMPRESA (MEI)

REQUISITOS

Viabilidade deferida

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Requerimento de Alvará de Funcionamento e Localização; Termo de Responsabilidade e Compromisso; Cópia da escritura averbada ou habite-se do imóvel; Cartão CNPJ; Contrato Social; CCMEI; Cópia RG e CPF; Comprovante de endereço; BCI; Relatório Consulta Viabilidade

FORMAS DE ACESSO

Sala Mineira do Empreendedor

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

De Segunda a Sexta de 12 às 18h

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Após conferida documentação é aberto um processo administrativo para Cadastro de Inscrição Municipal, após todas as tramitações deferidas o alvará é emitido

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

15 dias úteis

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Presencial

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

Sala Mineira do Empreendedor / e-mail

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Não se aplica

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

15 minutos

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

E-mail smde.salamineira@valadares.mg.gov.br

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Através do E-mail e presencial

MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO

Consulta no site da Prefeitura o andamento do Processo através do protocolo informado

SECRETARIA MUNICIPAL DE
FAZENDA



SERVIÇOS SOLICITADOS E/OU EXECUTADOS PELA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

SERVIÇOS IMEDIATOS

- Emissão de guias de Impostos e Taxas: IPTU; Dívida Ativa de IPTU; ISS FIXO; Nota Fiscal Avulsa – guichê Plantão Fiscal; Taxa de Coleta de Resíduos Sólidos (anos anteriores); Auto Infração ISS; Auto Infração Posturas / Obras; Auto Infração Limpeza Urbana; Taxa de Fiscalização e Funcionamento; Taxa de Publicidade; Taxa de Uso e Ocupação de Solo. Obs.: necessário ter em mãos a inscrição ou nome completo do responsável inserido no cadastro.

Outras Taxas (Obras) e Taxas diversas (Processos): ITBI (requerimento preenchido e assinado pelo adquirente e/ou transmitente, emissão do Serviço pela GAC, e após liberação do valor pela GCT (24 horas), a guia é emitida na GAC); Negociação / Parcelamento de Dívidas de Impostos e Taxas (o requerente ou responsável assina o termo de confissão de dívida emitido no ato do parcelamento, com apresentação de documentos comprobatórios que demonstre vínculo com a inscrição; Comprovantes de Quitação (tela do crédito - recolhe a taxa de serviços; Montagem de Processos e Distribuição aos setores desta prefeitura, e Secretarias (Assuntos, Contas, exigências diversificados e pertinentes a cada pedido); Emissão de Certidões: Lançamento, Certidão Negativa de Débitos do Imóvel.

CERTIDÕES

REQUERIDAS através de Processo formalizado na GAC e EMITIDAS pela GAC

- Requer recolhimento de taxa

- Certidão Negativa de Débitos, Certidão Positiva com efeito de Negativa

Prazo para retorno: 1 (um) dia (aguardan-

do liberação pelo sistema)

- Certidão Discriminativa de IPTU

Prazo para retorno: imediato

- Certidão Discriminativa de ISSQN

Prazo para retorno: 1 (um) dia (aguardando liberação do sistema), quando não depende de ficha.

Consulta Cadastro Mobiliário – referência e valores recolhidos.

- Certidão de Taxista e Certidão de Inscrição

Prazo para retorno: 1 (um) dia (aguardando liberação do sistema)

Consulta Cadastro Mobiliário

- Certidão de Único Imóvel

Prazo para retorno: 1 (um) dia (aguardando liberação do sistema)

Consulta Cadastro Imobiliário, busca pelo nome completo e CPF

Documentos: Requerimento devidamente assinado e preenchido pelo Proprietário/Sócio/Procurador; Cópia de CPF e Carteira de Identidade; Cópia do Registro e ou Habite-se do Imóvel (Cadastro Imobiliário) Taxa de Serviço (2,365 UFIR _ R\$ 7,79)

PROCESSOS ADMINISTRATIVOS

Assuntos:

Certidão Locativa/Cadastral (emitida e assinada pela GCT/SEPLAN)

Requerimento devidamente assinado e preenchido pelo Proprietário/Sócio/Procurador

Cópia de CPF e Carteira de Identidade; Cópia do Documento do imóvel; Taxa de Serviço

Passos: GAC/GCT

Alvará de Licença para Funcionamento

– SERVIÇO PASSOU A SER COMPETÊNCIA DA SALA MINEIRA/ SMDE

Mudança de Endereço e ou Atividade / Razão Social / Sócios / Regime

Atestado de Viabilidade

Requerimento devidamente assinado e preenchido pelo Sócio e/ou Procurador
Cópia de CPF e Carteira de Identidade (todos os sócios)

Cópia do Registro e ou Habite-se do Imóvel
Cópia do Contrato Social e alterações (mais de 2 pessoas)

Cópia da Declaração de Firma Individual (caso 1 pessoa)

Cópia do CNPJ

Taxa de Expediente + Taxas pertinentes ao assunto

PASSOS: GAC/GFT/GLUOS dependendo da atividade GVS/SEMA/DTT/GFT

ALVARÁ DE LICENÇA EVENTUAL

Requerimento devidamente assinado e preenchido pelo responsável; Cópia de CPF e Carteira de Identidade do responsável; Cópia de contratos referentes ao evento; AVCB Atestado de Viabilidade do Corpo de Bombeiros; Notas Fiscais de Contratação de Serviços; Contratos de terceirização de Serviços; Taxa de Serviço

Passos: GAC/GFT

APROVAÇÃO DE PROJETOS, ALVARÁ DE LICENÇA PARA CONSTRUÇÃO

Reforma e Ampliação, Desmembramento de Área (5 assuntos)

Requerimento devidamente assinado e preenchido pelo proprietário

Cópia CPF e carteira de Identidade do proprietário

Taxa de Serviço (valor da taxa conf área)

Cópia do Documento do Imóvel

ART – Anotação de Responsabilidade Técnica da execução

ART – Anotação de Responsabilidade Técnica do projeto

Projeto Arquitetônico em 2 vias assinado pelo engenheiro e proprietário

Informações Básicas aprovada pela GLUOS (para a Informação Básica a TAXA é emitida na GAC)

Passos: GAC/GLUOS

APROVAÇÃO DE PROJETO PRELIMINAR PARCELAMENTO DO SOLO

Requerimento devidamente assinado e preenchido pelo proprietário
Cópia CPF e carteira de Identidade do proprietário

Taxa de Serviço

Cópia do Documento do Imóvel em nome do Requerente

ART – Anotação de Responsabilidade Técnica da execução

ART – Anotação de Responsabilidade Técnica do projeto

Projeto em 2 vias assinado pelo engenheiro e proprietário

Elaboração de 4 pastas destinadas ao SEMOV, SEMA, SAAE, e quando necessário VALE e DNIT

Projeto Urbanístico

Passos: GAC/SEPLAN

APROVAÇÃO DE PROJETO LOTEAMENTO

Requerimento devidamente assinado e preenchido pelo proprietário

Cópia CPF e carteira de Identidade do proprietário

Taxa de Serviço

Cópia do Documento do Imóvel

ART – Anotação de Responsabilidade Técnica da execução

ART – Anotação de Responsabilidade Técnica do projeto

Memorial Descritivo

Cronograma físico financeiro das obras a serem executadas

Projeto do loteamento com indicação da malha de coordenadas UTM (3 vias)

Laudo técnico comprovando a doação de medidas corretivas ou soluções técnicas necessárias a implantação do loteamento, quando for o caso

Certidão de ônus real

Certidão Vintenária (Cartório de Registro de Imóveis)

Projeto Arquitetônico em 2 vias assinado pelo engenheiro e proprietário

Passos: GAC/SEPLAN

APROVAÇÃO DE PROJETO REGULARIZAÇÃO

Requerimento devidamente assinado e preenchido pelo proprietário
Cópia CPF e carteira de Identidade do proprietário
Taxa de Serviço
Cópia do Documento do Imóvel
ART – Anotação de Responsabilidade Técnica da execução
ART – Anotação de Responsabilidade Técnica do projeto
Projeto Arquitetônico em 2 vias assinado pelo engenheiro e proprietário, dobrado em formato A4 (ABNT)
Passos: GAC/GLUOS

HABITE-SE

Requerimento devidamente assinado e preenchido pelo proprietário
Cópia CPF e carteira de Identidade do proprietário
Taxa de Serviço
Cópia do Documento do Imóvel
Passos: GAC/GLUOS
Habite-se deveria ter o trâmite obrigatório para a GCT para atualização de cadastro

ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS (IMOBILIÁRIO)

Requerimento devidamente assinado e preenchido pelo proprietário
Cópia CPF e carteira de Identidade do proprietário
Cópia do Documento do Imóvel
Taxa de Serviço
Passos: GAC/GCT

BAIXA DE INSCRIÇÃO E CERTIDÃO DE BAIXA (SMF)

Requerimento devidamente assinado e preenchido pelo sócio/proprietário
Cópia CPF e carteira de Identidade
Taxa de Serviço
Caso Baixa Retroativa – documentos que comprove à época do pedido
Passos: GAC/GFT

EMPLACAMENTO / CONFIRMAÇÃO DE NÚMERO

Requerimento devidamente assinado e preenchido pelo proprietário
Cópia CPF e carteira de Identidade do proprietário
Cópia do Documento do Imóvel
Taxa de Serviço
Passos: GAC/GCT/GAC (A GAC que emite a Certidão de Emplacamento)
No caso de Confirmação, dependendo do Bairro, este emplacamento já foi feito de ofício pela GCT, e a Certidão é emitida na GAC, sem necessidade do processo tramitar.

DESAPROPRIAÇÃO DE ÁREAS PERMISSÃO DE USO, PERMUTA DE ÁREAS

Requerimento devidamente assinado e preenchido pelo proprietário
Cópia CPF e carteira de Identidade do proprietário
Cópia do Documento do Imóvel
Taxa de Serviço
Passos: GAC/DP/SMA

ALIENAÇÃO BEM IMÓVEL

Requerimento devidamente assinado e preenchido pelo interessado
Cópia CPF e carteira de Identidade do interessado
Cópia de conta de água ou luz
Declaração de vizinhos
Termo de posse
Taxa de Serviço
Passos: GAC/DP

PEDIDO DE RECONSIDERAÇÃO (ADMI)

Requerimento devidamente assinado e preenchido pelo interessado
Cópia CPF e carteira de Identidade do interessado
Taxa de Serviço
(se refere à reconsideração de processo anteriormente solicitado e indeferido)

**Passos: GAC/Gerência e/ou
Departamento pertinente ao assunto**

RECLAMAÇÃO CONTRA LANÇAMENTO IPTU/TRS/TAXA FISCALIZAÇÃO

(ref ao exercício em vigência)

Requerimento devidamente assinado e preenchido pelo proprietário/sócio/procurador

Cópia CPF e carteira de Identidade do proprietário/sócio/procurador

Taxa de Serviço

Documentação pertinente ao pedido (fundamentação)

Passos: GAC/GCT ou GFT (dependendo do pedido)

PROCESSOS TRIBUTÁRIOS / SMF

Assuntos:

REVISÃO GERAL / SMF

Requerimento devidamente assinado e preenchido pelo proprietário/sócio/procurador

Cópia CPF e carteira de Identidade do proprietário/sócio/procurador

Taxa de Serviço

Documentação pertinente ao pedido (fundamentação)

Passos: GAC/GAT

DECLARAÇÃO DE RECEITA TRIBUTÁVEL / OU FALTA DE RECEITA TRIBUTÁVEL / SMF

Requerimento devidamente assinado e preenchido pelo proprietário/sócio/procurador

Cópia CPF e carteira de Identidade do proprietário/sócio/procurador

Valor da receita referente ao período confesado e/ou sem movimento

Taxa de Serviço

Passos: GAC/GCRP/GFT

DEFESA AUTO INFRAÇÃO (OBRAS/ ISSQN/GVS/POSTURAS/TRÂNSITO/ LIMPEZA URBANA) / SMF

Requerimento devidamente assinado e preenchido pelo proprietário/sócio/procurador

Fundamentação/Contestação

Cópia CPF e carteira de Identidade do pro-

prietário/sócio/procurador

Cópia da Notificação/Autuação

Taxa de Serviço

Passos: GAC/GAT

ENQUADRAMENTO DE REGIMES

Requerimento devidamente assinado e preenchido pelo proprietário/sócio/procurador

Cópia CPF e carteira de Identidade do proprietário/sócio/procurador

Taxa de Serviço

Passos: GAC/GFT

IMUNIDADE/ISENÇÃO TRIBUTÁRIA / SMF

Requerimento devidamente assinado e preenchido pelo proprietário/sócio/procurador

Cópia CPF e carteira de Identidade do proprietário/sócio/procurador

Cópia do documento do Imóvel objeto do pedido

Cópia da Declaração de Utilidade Pública (Imunidade)

Comprovante de Renda Familiar (Isenção)

Taxa de Serviço

Passos: GAC/GAT

RESTITUIÇÃO DE PAGAMENTO INDEVIDO/COMPENSAÇÕES /SMF

Requerimento devidamente assinado e preenchido pelo proprietário/sócio/procurador

Cópia CPF e carteira de Identidade do proprietário/sócio/procurador

Cópia do documento do Imóvel objeto do pedido

Cópia da Declaração de Utilidade Pública (Imunidade)

Comprovante de Renda Familiar (Isenção)

Taxa de Serviço

Passos: GAC/GAT

CONSULTA TRIBUTÁRIA / SMF

Requerimento devidamente assinado e preenchido pelo interessado

Cópia CPF e carteira de Identidade do interessado

Taxa de Serviço

Passos: GAC/GAT

PEDIDO DE RECONSIDERAÇÃO (TRIB) / SMF

Requerimento devidamente assinado e preenchido pelo interessado

Cópia CPF e carteira de Identidade do interessado

Taxa de Serviço

(se refere à reconsideração de processo anteriormente solicitado e indeferido)

Passos: GAC/Gerência e/ou Departamento pertinente ao assunto

Obs. Constam outros processos (solicitações, retificações, aos diversos setores e secretarias do município).

Requerimento

Cópia do CPF/Identidade

Documentos pertinentes ao pedido

Taxa de Serviço

Passos: GAC/ Órgão/Secretaria pertinente

SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS VIA WEB:

- **Emissão de guias de IPTU / TRS (ano vigente)**

Em breve estará disponível a Dívida Ativa

- **Formulários Públicos**

- **Emissão das Certidões:**

Lançamento

Quitação de ITBI

Quitação de IPTU

Quitação de TRS

Negativa de Imóvel

- **Emissão BCI**

- **Serviço e emissão da guia de ITBI**

- **Consulta Processual / trâmite**

- **Consulta Documentos para todos os assuntos de processos**

SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS NOS POSTOS DE ATENDIMENTO – MAIS FÁCIL

- **Emissão de guias de IPTU / TRS (ano vigente)**

Em breve estará disponível a Dívida Ativa

- **Formulários Públicos**

- **Emissão das Certidões:**

Lançamento

Quitação de ITBI

Quitação de IPTU

Quitação de TRS

Negativa de Imóvel

- **Emissão BCI**

- **Emissão da guia de ITBI mediante protocolo**

- **Consulta Processual / trâmite**

- **Consulta Documentos para todos os assuntos de processos**

SECRETARIA MUNICIPAL DE
**OBRAS E SERVIÇOS
URBANOS**



GERÊNCIA DE PRAÇAS E JARDINS

SERVIÇO - A | PODA E CORTE COM RECOLHIMENTO DE GALHOS FEITO PELO DEPARTAMENTO**Requisitos**

Telefone, balcão ou ofício

Documentos necessários

Nenhum

Formas de acesso

Telefone ou presencial

Informações necessárias para acessar o serviço

Telefone ou balcão

Principais etapas para processamento do serviço

Fazer a solicitação do serviço

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

120 dias uteis

Forma de prestação do serviço

Atendimento ao usuário

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

Gerencia de praças e jardins

Prioridades de atendimento

Árvores secas, com cupins, com risco de queda/ofício

Previsão de tempo de espera para atendimento

120 dias uteis

Mecanismos de comunicação com os usuários

Telefone ou presencial

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Telefone ou através de ofício

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

Telefone ou presencial

SERVIÇO - B | SOLICITAÇÃO DE VISTORIA PARA CORTE E PODA**Requisitos**

Telefone, balcão ou ofício

Documentos necessários

Nenhum

Formas de acesso

Telefone ou presencial

Informações necessárias para acessar o serviço

Telefone ou balcão

Principais etapas para processamento do serviço

Fazer a solicitação do serviço

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

60 dias uteis

Forma de prestação do serviço

Atendimento ao usuário

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

Gerencia de praças e jardins

Prioridades de atendimento

Ofício

Previsão de tempo de espera para atendimento

60 dias uteis

Mecanismos de comunicação com os usuários

Telefone ou presencial

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Telefone ou através de ofício

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

Telefone ou presencial

SERVIÇO - C | AUTORIZAÇÃO PARA PODA E CORTE DE ÁRVORE**Requisitos**

Telefone, balcão ou ofício

Documentos necessários

Cópia do IPTU atual, cópia da ID do proprietário

Formas de acesso

Telefone ou presencial

Informações necessárias para acessar o serviço

Telefone ou balcão

Principais etapas para processamento do serviço

Fazer a solicitação do serviço

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

60 dias uteis

Forma de prestação do serviço

Atendimento ao usuário

Locais e formas para o usuário

apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

Gerencia de praças e jardins

Prioridades de atendimento

Ofício

Previsão de tempo de espera para atendimento

60 dias uteis

Mecanismos de comunicação com os usuários

Telefone ou presencial

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Telefone ou através de ofício

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

Telefone ou presencial

SERVIÇO - D | LIMPEZA DE PRAÇAS E CANTEIROS

Requisitos

Ofício

Documentos necessários

Nenhum

Formas de acesso

Telefone ou presencial

Informações necessárias para acessar o serviço

Ofício

Principais etapas para processamento do serviço

Fazer a solicitação do serviço

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

De acordo com a data solicitada no ofício

Forma de prestação do serviço

Atendimento ao usuário

Locais e formas para o usuário

apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

Gerencia de praças e jardins

Prioridades de atendimento

Ofício

Previsão de tempo de espera para atendimento

De acordo com a data solicitada no ofício

Mecanismos de comunicação com os usuários

Telefone ou presencial

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Telefone ou através de ofício

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

Telefone ou presencial

SERVIÇO - E | LIBERAÇÃO DE PRAÇA

Requisitos

Ofício

Documentos necessários

Cópia de comprovante de residência, cópia da ID e CPF

Formas de acesso

Telefone ou presencial

Informações necessárias para acessar o serviço

Ofício

Principais etapas para processamento do serviço

Fazer a solicitação do serviço

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

De acordo com a data solicitada no ofício

Forma de prestação do serviço

Atendimento ao usuário

Locais e formas para o usuário

apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

Gerencia de praças e jardins

Prioridades de atendimento

Ofício

Previsão de tempo de espera para atendimento

De acordo com a data solicitada no ofício

Mecanismos de comunicação com os usuários

Telefone ou presencial

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Telefone ou através de ofício

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

Telefone ou presencial

SERVIÇO - F | REVITALIZAÇÃO DE PRAÇA E CANTEIRO

Requisitos

Ofício

Documentos necessários

Nenhum

Formas de acesso

Telefone ou presencial

Informações necessárias para acessar o serviço

Ofício

Principais etapas para processamento do serviço

Fazer a solicitação do serviço

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

De acordo com a data solicitada no ofício

Forma de prestação do serviço

Atendimento ao usuário

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

Gerencia de praças e jardins

Prioridades de atendimento

Ofício

Previsão de tempo de espera para atendimento

De acordo com a data solicitada no ofício

Mecanismos de comunicação com os

usuários

Telefone ou presencial

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Telefone ou através de ofício

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

Telefone ou presencial

SERVIÇO - G | DOAÇÃO DE MUDAS

Requisitos

Balcão

Documentos necessários

Nenhum

Formas de acesso

Telefone ou presencial

Informações necessárias para acessar o serviço

Balcão

Principais etapas para processamento do serviço

Fazer a solicitação do serviço

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Imediato

Forma de prestação do serviço

Atendimento ao usuário

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

Gerencia de praças e jardins

Prioridades de atendimento

Ofício

Previsão de tempo de espera para atendimento

Imediato

Mecanismos de comunicação com os usuários

Telefone ou presencial

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Telefone ou através de ofício

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

Telefone ou presencial

APOIO AO GABINETE – GERÊNCIA ADMINISTRATIVA

RECEBIMENTO DE OFÍCIOS PELO PROTOCOLO, TRIAGEM E ENTREGA AOS DEPARTAMENTOS/GERÊNCIAS, ELABORAÇÃO DE OFÍCIO BASEADO NA RESPOSTA DOS DEPARTAMENTOS/GERÊNCIAS, ENTREGA DOS OFÍCIOS COM A RESPOSTA AO SOLICITANTE

Requisitos

Solicitação por escrito, endereço para atendimento, justificativa da solicitação. Se evento, 15 (quinze) dias de antecedência

Documentos necessários

Requerimento por escrito devidamente assinado.

Formas de acesso

Protocolo da Secretaria de Obras e Serviços Urbanos

Informações necessárias para acessar o serviço

Requerimento digitado ou a próprio punho

Principais etapas para processamento do serviço

1) Protocolo do requerimento pelo solicitante 2) Triagem 3) Despacho do Secretário 4) Lançamento na planilha protocolo e no sisdoc 5) Encaminhamento aos departamentos/gerências 6) Elaboração de ofícios conforme resposta dos departamentos/gerências 7) Colher assinatura do Secretário 8) Lançamento na planilha protocolo e sisdoc 8) Entrega realizada pessoalmente aos solicitantes com recibo de entrega

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

1) Prazo máximo de 24 horas (recebimento de ofício pelo protocolo, triagem, despacho do Secretário, encaminhamento aos departamentos/gerências)
2) Prazo máximo de 72 horas (elaboração de ofício com a resposta, assinatura do Secretário, entrega ao solicitante), a contar a partir da devolução do ofício devidamente respondido pelo departamento/gerência

Forma de prestação do serviço

Recebimento de ofícios, triagem e distribuição, ofício com resposta, entrega
Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

Protocolo da Secretaria de Obras e Serviços Urbanos

Prioridades de atendimento

Risco eminente, evento com data marcada

Previsão de tempo de espera para atendimento

Depende do tempo de retorno com a resposta do departamento/gerência

Mecanismos de comunicação com os usuários

Protocolo da Secretaria de Obras e Serviços Urbanos

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

1) Protocolo do requerimento pelo solicitante 2) Triagem 3) Despacho do Secretário 4) Lançamento na planilha protocolo e no sisdoc 5) Encaminhamento aos departamentos/gerências 6) Elaboração de ofícios conforme resposta dos departamentos/gerências 7) Colher assinatura do Secretário 8) Lançamento na planilha protocolo e sisdoc 8) Entrega realizada pessoalmente aos solicitantes com recibo de entrega

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

Via telefone ou pessoalmente

GERÊNCIA DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA

MANUTENÇÃO DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA (LÂMPADA QUEIMADA, ACESSA, INTERMITENTE)**Requisitos**

Identificação do local (endereço correto), Característica da solicitação (Lâmpada queimada, Acessa, Intermitente)

Documentos necessários

Identificação pessoal e forma de comunicação (Nome, Endereço e telefone do solicitante)

Formas de acesso

CALL CENTER 0800 033 6770 - WHATSAPP 033 9 9803 8010

Informações necessárias para acessar o serviço

Para acessar ao serviço, o contribuinte tem que ligar de um telefone público (ORE-LHÃO) Telefone Fixo, Aparelho Celular, e pelas redes sociais (Whatsapp)

Principais etapas para processamento do serviço

Após efetuar a ligação para o call center, o consumidor recebe um número de protocolo, esse número é direcionado para a empresa responsável pela execução do serviço. Ao receber a solicitação a empresa envia um técnico ao local, para avaliação e execução do serviço.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

7 DIAS

Forma de prestação do serviço

Prefeitura possui empresa contratada para prestação do serviço.

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

O solicitante retorna pelo menos número de atendimento, Onde é aberta uma Oss Reclamada.

Prioridades de atendimento

Manutenção de Iluminação Pública (Lâmpada queimada, Acessa, Intermitente)

Previsão de tempo de espera para atendimento

Quando o atendente não está em outra chamada, o atendimento é imediato. Quando os atendentes estão todos ocupados, em outra chamada, tem um tempo de espera não programado, para quando um atendente desocupar da chamada anterior, ele recebe o solicitante em espera. Se o solicitante estiver ligando de um aparelho celular a ligação é retornada.

Mecanismos de comunicação com os usuários

Apenas por Telefone e Rede Social (Whatsapp)

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Não Possui

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

Com protocolo em mãos, o usuário pode retornar ao número de atendimento, para acompanhar a solicitação. Ou entrar em contato com setor de Iluminação Pública.

DEPARTAMENTO DE OBRAS VIÁRIAS

SERVIÇO A | EXECUÇÃO DE OBRAS CIVIS; FISCALIZAÇÃO DE LOTEAMENTO; CALÇAMENTO; CONTENÇÃO; TAPA BURACO; DRENAGEM; PATROLAMENTO; CONFECÇÃO DE PEDRA UNISTEN, MANILHAS, MEIO-FIO COMUM E DE PRAÇA E BANCOS PARA PRAÇA; BLOCOS DE CONCRETO.

Requisitos

-

Documentos necessários

Requerimento / Ofícios

Formas de acesso

Ofícios; Requerimentos; Solicitações por telefone; E-mail

Informações necessárias para acessar o serviço

Protocolo/SMOSU

Principais etapas para processamento do serviço

Entrada via protocolo na SMOSU através de Requerimento ou ofícios de solicitações

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

-

Forma de prestação do serviço

Equipes de trabalho designados no local

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

Protocolo na SMOSU através de Requerimento ou ofícios de solicitações ou via telefone

Prioridades de atendimento**Conforme programação mensal****Previsão de tempo de espera para atendimento**

De acordo com a situação do serviço e estudos realizados no local

Mecanismos de comunicação com os usuários

Telefone ou e-mail ou pessoalmente na SMOSU – Departamento de Obras Viárias

Procedimentos para receber e responder**as manifestações dos usuários**Ofícios ou Comunicação Interna (CI)
Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação

Telefone ou e-mail

5 - Serviço – Limpeza Urbana - A

Lavagem de via

Requisitos

Telefone ou ofício

Documentos necessários

Nenhum

Formas de acesso

Tel. do dp 32757562

Informações necessárias para acessar o serviço

Ofício

Principais etapas para processamento do serviço

Fazer a solicitação do serviço

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

De acordo com a data solicitada no ofício

Forma de prestação do serviço

Atendimento ao usuário

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

Gerência de Planejamento e Controle de Serviço de Limpeza Urbana

Prioridades de atendimento

Ofício

Previsão de tempo de espera para atendimento

De acordo com a data solicitada no ofício

Mecanismos de comunicação com os usuários

Telefone ou presencial

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Telefone ou através de ofício

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do servi-

ço solicitado e de eventual manifestação

Telefone ou presencial

SERVIÇO - B | REMOÇÃO DE MOVEIS**Requisitos**

Telefone ou balcão

Documentos necessários

Nenhum

Formas de acesso

Tel. do dp 32757563

Informações necessárias para acessar o serviço

Telefone

Principais etapas para processamento do serviço

Fazer a solicitação do serviço

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

De acordo com a data solicitada no ofício

Forma de prestação do serviço

Atendimento ao usuário

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

Gerencia de Planejamento e Controle de Serviço de Limpeza Urbana

Prioridades de atendimento

Programação

Previsão de tempo de espera para atendimento

De acordo com a data solicitada no ofício

Mecanismos de comunicação com os usuários

Telefone ou presencial

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Telefone ou através de ofício

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

Telefone ou presencial

SERVIÇO - C | REMOÇÃO DE ANIMAL MORTO**Requisitos**

Telefone ou balcão

Documentos necessários

Nenhum

Formas de acesso

Tel. do dp 32757564

Informações necessárias para acessar o serviço

Telefone

Principais etapas para processamento do serviço

Fazer a solicitação do serviço

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

De acordo com a data solicitada no ofício

Forma de prestação do serviço

Atendimento ao usuário

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

Gerencia de Planejamento e Controle de Serviço de Limpeza Urbana

Prioridades de atendimento

Ordem de solicitação

Previsão de tempo de espera para atendimento

De acordo com a data solicitada no ofício

Mecanismos de comunicação com os usuários

Telefone ou presencial

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Telefone ou através de ofício

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

Telefone ou presencial

SERVIÇO - D | REMOÇÃO DE ENTULHO**Requisitos**

Telefone ou ofício

Documentos necessários

Nenhum

Formas de acesso

Tel. do dp 32757565

Informações necessárias para acessar o serviço

Ofício/Telefone

Principais etapas para processamento do serviço

Fazer a solicitação do serviço

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

De acordo com a data solicitada no ofício

Forma de prestação do serviço

Atendimento ao usuário

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

Gerencia de Planejamento e Controle de Serviço de Limpeza Urbana

Prioridades de atendimento

Ofício

Previsão de tempo de espera para atendimento

De acordo com a data solicitada no ofício

Mecanismos de comunicação com os usuários

Telefone ou presencial

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Telefone ou através de ofício

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

Telefone ou presencial

SERVIÇO - E | COLETA DOMICILIAR, SELETIVA E HOSPITALAR

Requisitos

Telefone ou ofício

Documentos necessários

Nenhum

Formas de acesso

Tel. do dp 32757566

Informações necessárias para acessar o serviço

Ofício/Telefone

Principais etapas para processamento do serviço

Fazer a solicitação do serviço

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

De acordo com a data solicitada no ofício

Forma de prestação do serviço

Atendimento ao usuário

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

Gerencia de Planejamento e Controle de Serviço de Limpeza Urbana

Prioridades de atendimento

Ofício

Previsão de tempo de espera para atendimento

De acordo com a data solicitada no ofício

Mecanismos de comunicação com os usuários

Telefone ou presencial

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Telefone ou através de ofício

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

Telefone ou presencial

SERVIÇO - F | VARRIÇÃO

Requisitos

Telefone ou ofício

Documentos necessários

Nenhum

Formas de acesso

Tel. do dp 32757567

Informações necessárias para acessar o serviço

Ofício

Principais etapas para processamento do serviço

Fazer a solicitação do serviço

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

De acordo com a data solicitada no ofício

Forma de prestação do serviço

Atendimento ao usuário

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

Gerencia de Planejamento e Controle de Serviço de Limpeza Urbana

Prioridades de atendimento

Ofício

Previsão de tempo de espera para atendimento

De acordo com a data solicitada no ofício

Mecanismos de comunicação com os usuários

Telefone ou presencial

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Telefone ou através de ofício

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

Telefone ou presencial

SERVIÇO - G | CAPINA

Requisitos

Telefone ou ofício

Documentos necessários

Nenhum

Formas de acesso

Tel. do dp 32757568

Informações necessárias para acessar o serviço

Ofício

Principais etapas para processamento do serviço

Fazer a solicitação do serviço

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

De acordo com a data solicitada no ofício

Forma de prestação do serviço

Atendimento ao usuário

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

Gerencia de Planejamento e Controle de Serviço de Limpeza Urbana

Prioridades de atendimento

Ofício

Previsão de tempo de espera para atendimento

De acordo com a data solicitada no ofício

Mecanismos de comunicação com os usuários

Telefone ou presencial

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Telefone ou através de ofício

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

Telefone ou presencial

GERÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO

SERVIÇO - A | CAÇAMBA DE TELINTULHO SEM IDENTIFICAÇÃO

Requisitos

Faltando nome da empresa, falta dos adesivos refletivos, pintura incorreta, falta de numeração

Documentos necessários

Nenhum

Formas de acesso

Telefone fixo e whatsapp

Informações necessárias para acessar o serviço

32758402/984475372

Principais etapas para processamento do serviço

Abertura de protocolo e envio da equipe para o local

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

3 dias

Forma de prestação do serviço

Vistoria no local e tomada de providencias

(advertência, multa e apreensão)

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

Diretamente no departamento, via telefone, ou via whatsapp

Prioridades de atendimento

Baixa

Previsão de tempo de espera para atendimento

1 dia

Mecanismos de comunicação com os usuários

Telefone fixo e Whatsapp

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Abertura de protocolo via computador

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

Telefone e Whatsapp

SERVIÇO - B | DESCARTE IRREGULAR DE RESÍDUOS

Requisitos

Descarte de qualquer tipo de resíduos em desacordo com a lei. Ex: Restos de construção em lotes vagos

Documentos necessários

Nenhum

Formas de acesso

Telefone fixo e whatsapp

Informações necessárias para acessar o serviço

32758402/984475373

Principais etapas para processamento do serviço

Abertura de protocolo e envio da equipe para o local

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

1 dia

Forma de prestação do serviço

Vistoria no local e tomada de providencias (advertência, multa e apreensão)

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

Diretamente no departamento, via telefone, ou via whatsapp

Prioridades de atendimento

Média

Previsão de tempo de espera para atendimento

1 dia

Mecanismos de comunicação com os usuários

Telefone fixo e Whatsapp

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Abertura de protocolo via computador

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

Telefone e Whatsapp

SERVIÇO - C | ESTACIONAMENTO IRREGULAR DE CAÇAMBA

Requisitos

Estacionada em desacordo com o CTB, ou

obstruindo o passeio

Documentos necessários

Nenhum

Formas de acesso

Telefone fixo e whatsapp

Informações necessárias para acessar o serviço

32758402/984475374

Principais etapas para processamento do serviço

Abertura de protocolo e envio da equipe para o local

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Imediato

Forma de prestação do serviço

Vistoria no local e tomada de providencias (advertência, multa e apreensão)

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

Diretamente no departamento, via telefone, ou via whatsapp

Prioridades de atendimento

Alta

Previsão de tempo de espera para atendimento

1 dia

Mecanismos de comunicação com os usuários

Telefone fixo e Whatsapp

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Abertura de protocolo via computador

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

Telefone e Whatsapp

SERVIÇO - D | LIXEIRA IRREGULAR

Requisitos

Lixeira suja, em mal estado de conservação, ou fixada em area publica

Documentos necessários

Nenhum

Formas de acesso

Telefone fixo e whatsapp

Informações necessárias para acessar o

serviço

32758402/984475375

Principais etapas para processamento do serviço

Abertura de protocolo e envio da equipe para o local

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

7 dias

Forma de prestação do serviço

Vistoria no local e tomada de providencias (advertência, multa e apreensão)

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

Diretamente no departamento, via telefone, ou via whatsapp

Prioridades de atendimento

Baixa

Previsão de tempo de espera para atendimento

1 dia

Mecanismos de comunicação com os usuários

Telefone fixo e Whatsapp

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Abertura de protocolo via computador

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

Telefone e Whatsapp

SERVIÇO - E | LIXO DOMÉSTICO FORA DO HORÁRIO E DIA**Requisitos**

Lixo doméstico fora do horário e dia da coleta na região

Documentos necessários

Nenhum

Formas de acesso

Telefone fixo e whatsapp

Informações necessárias para acessar o serviço

32758402/984475375

Principais etapas para processamento do serviço

Abertura de protocolo e envio da equipe

para o local

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

3 dias

Forma de prestação do serviço

Vistoria no local e tomada de providencias (advertência, multa e apreensão)

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

Diretamente no departamento, via telefone, ou via whatsapp

Prioridades de atendimento

Média

Previsão de tempo de espera para atendimento

1 dia

Mecanismos de comunicação com os usuários

Telefone fixo e Whatsapp

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Abertura de protocolo via computador

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

Telefone e Whatsapp

SERVIÇO - F | MASSA DE CONCRETO NA VIA**Requisitos**

Massa de concreto diretamente na via ou na calçada

Documentos necessários

Nenhum

Formas de acesso

Telefone fixo e whatsapp

Informações necessárias para acessar o serviço

32758402/984475377

Principais etapas para processamento do serviço

Abertura de protocolo e envio da equipe para o local

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

1 dia

Forma de prestação do serviço

Vistoria no local e tomada de providencias (advertência, multa e apreensão)

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

Diretamente no departamento, via telefone, ou via whatsapp

Prioridades de atendimento

Média

Previsão de tempo de espera para atendimento

1 dia

Mecanismos de comunicação com os usuários

Telefone fixo e Whatsapp

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Abertura de protocolo via computador

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

Telefone e Whatsapp

SERVIÇO - G | MATERIAL DE CONSTRUÇÃO NA VIA

Requisitos

Material de construção diretamente na via

Documentos necessários

Nenhum

Formas de acesso

Telefone fixo e whatsapp

Informações necessárias para acessar o serviço

32758402/984475378

Principais etapas para processamento do serviço

Abertura de protocolo e envio da equipe para o local

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

1 dia

Forma de prestação do serviço

Vistoria no local e tomada de providencias (advertência, multa e apreensão)

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

Diretamente no departamento, via telefone,

ou via whatsapp

Prioridades de atendimento

Média

Previsão de tempo de espera para atendimento

1 dia

Mecanismos de comunicação com os usuários

Telefone fixo e Whatsapp

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Abertura de protocolo via computador

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

Telefone e Whatsapp

SERVIÇO - H | QUEIMADA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

Requisitos

Queimada de qualquer resíduo

Documentos necessários

Nenhum

Formas de acesso

Telefone fixo e whatsapp

Informações necessárias para acessar o serviço

32758402/984475379

Principais etapas para processamento do serviço

Abertura de protocolo e envio da equipe para o local

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Imediato

Forma de prestação do serviço

Vistoria no local e tomada de providencias (advertência, multa e apreensão)

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

Diretamente no departamento, via telefone, ou via whatsapp

Prioridades de atendimento

Alta

Previsão de tempo de espera para atendimento

1 dia

Mecanismos de comunicação com os usuários

Telefone fixo e Whatsapp

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Abertura de protocolo via computador

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

Telefone e Whatsapp

SERVIÇO - I | RESÍDUOS DA CONSTRUÇÃO CIVIL NA VIA**Requisitos**

Entulho na via ou calçada

Documentos necessários

Nenhum

Formas de acesso

Telefone fixo e whatsapp

Informações necessárias para acessar o serviço

32758402/984475380

Principais etapas para processamento do serviço

Abertura de protocolo e envio da equipe para o local

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

1 dia

Forma de prestação do serviço

Vistoria no local e tomada de providencias (advertência, multa e apreensão)

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

Diretamente no departamento, via telefone, ou via whatsapp

Prioridades de atendimento

Média

Previsão de tempo de espera para atendimento

1 dia

Mecanismos de comunicação com os usuários

Telefone fixo e Whatsapp

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Abertura de protocolo via computador

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

Telefone e Whatsapp

SERVIÇO - J | VEÍCULO ABANDONADO NA VIA**Requisitos**

Carcças de carros inservíveis ou veículo estacionado a mais de 30 dias

Documentos necessários

Nenhum

Formas de acesso

Telefone fixo e whatsapp

Informações necessárias para acessar o serviço

32758402/984475381

Principais etapas para processamento do serviço

Abertura de protocolo e envio da equipe para o local

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

90 dias

Forma de prestação do serviço

Vistoria no local e tomada de providencias (advertência, multa e apreensão)

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

Diretamente no departamento, via telefone, ou via whatsapp

Prioridades de atendimento

Baixa

Previsão de tempo de espera para atendimento

1 dia

Mecanismos de comunicação com os usuários

Telefone fixo e Whatsapp

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Abertura de protocolo via computador

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

Telefone e Whatsapp

7 - SERVIÇO – MANUTENÇÃO

Manutenção e reforma de aparelhos de ginástica, bancos de praças, corrimão de pontes e viadutos, soldas em geral, pinturas em ferragens e madeiras, manutenção em janelas e portas de madeiras e ferro, telhados, calhas, mesas, cadeiras, divisórias, cercas, e etc.

Requisitos

Através dos Departamentos e Gabinete do Secretário

Documentos necessários

Se pessoa jurídica, ofício com CNPJ e se pessoa física: ofício com RG e CPF ou requisição quando se tratar demanda entre secretarias e/ou departamentos

Formas de acesso

Através de telefone fixo e das redes sociais

Informações necessárias para acessar o serviço

Através de telefone fixo e das redes sociais, identificando o proponente

Principais etapas para processamento do serviço

Visita “in loco” para confirmação da demanda – direcionamento para o devido setor (serralheria ou carpintaria) - levantamento e aquisição de materiais necessários – execução da obra

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Entre 20 a 30 dias

Forma de prestação do serviço

Utilização de mão-de-obra do SEMOV II (carpintaria e serralheria)

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

Secretaria do Semov, através de visita pessoalmente ou através de telefone ou redes sociais

Prioridades de atendimento

Por ordem de chegada ou quando se tratar de uma demanda de extrema urgência

Previsão de tempo de espera para atendimento

Imediato ou dependendo da movimentação do Semov

SECRETARIA MUNICIPAL DE

CULTURA, ESPORTE E LAZER



1 - SERVIÇO | CURSOS, PALESTRAS, SEMINÁRIOS, FÓRUNS, OFICINAS, CAMPEONATOS DE SKATE, BIKE E EVENTOS DE DANÇA DE RUA

Requisitos

Interesse em assuntos diversos, prática

Documentos necessários

Documentos pessoais, autorização dos responsáveis caso o jovem seja menor de 18 anos

Formas de acesso

Redes sociais, veículos de comunicação (jornais, rádios e TV), cartazes, folhetos e o Departamento de Políticas Públicas para a Juventude

Informações necessárias para acessar o serviço

Requisitos habituais (dados pessoais, entidade representativa e outros)

Principais etapas para processamento do serviço

Seguindo o cronograma

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

De acordo com o evento

Forma de prestação do serviço

Gratuito, com vagas limitadas

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

Depende do evento

Prioridades de atendimento

Jovens, entre 17 a 29 anos

Previsão de tempo de espera para atendimento

Depende do evento

Mecanismos de comunicação com os usuários

Por meio do e-mail djsmcel@gmail.com, redes sociais, telefone e site da prefeitura de Valadares

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Telefone e e-mail

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do servi-

ço solicitado e de eventual manifestação

Procurar o Departamento de Políticas Públicas para a Juventude

2 - SERVIÇO | APOIO AOS EVENTOS NO MUNICÍPIO

Requisitos

Projeto contendo as informações detalhadas do evento, incluindo: cronograma de montagem/desmontagem, programação e responsabilidades do solicitante.

Documentos necessários

Ofício com os dados do solicitante e de seu projeto, bem como a indicação dos materiais, local e as demandas para a realização do evento com 15 dias de antecedência.

Formas de acesso

Presencial: Avenida Brasil, 2920, Centro, Governador Valadares – MG

E-mail – smcel.gv@gmail.com; smcel.cultura@valadares.mg.gov.br

Telefones: (33) 3271.3881 – 3271.1333.

Informações necessárias para acessar o serviço

Objetivo sem fins lucrativos

Principais etapas para processamento do serviço

Ofício com os dados do solicitante e de seu projeto, bem como a indicação dos materiais, local e as demandas para a realização do evento com 15 dias de antecedência, documentos e autorizações que competem ao organizador do evento providenciar.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Contato direto desde a solicitação a realização do evento

Forma de prestação do serviço

Diretamente

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

Ofício para a Secretaria Municipal de Cultura, Esporte e Lazer: Avenida Brasil, 2920, Centro, Governador Valadares – MG

E-mail – smcel.gv@gmail.com; smcel.cultura@valadares.mg.gov.br

(33) 3271.3881 – 3271.1333.

Horário de atendimento: 7h às 18h

Prioridades de atendimento

Atividade de cunho social

Previsão de tempo de espera para atendimento

Mínimo de antecedência de 15 dias para o recebimento da proposta até a data de realização do evento

Mecanismos de comunicação com os usuários

Presencial: Avenida Brasil, 2920, Centro, Governador Valadares – MG

E-mail – smcel.gv@gmail.com; smcel.cultura@valadares.mg.gov.br

(33) 3271.3881 – 3271.1333.

Horário de atendimento: 7h às 18h

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Solicitação de informações, agendamento, ações necessária ou materiais desejados por meio de ofício.

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

Presencial: Avenida Brasil, 2920, Centro, Governador Valadares – MG

E-mail – smcel.gv@gmail.com; smcel.cultura@valadares.mg.gov.br

(33) 3271.3881 – 3271.1333.

Horário de atendimento: 7h às 18h

3 - SERVIÇO | AULA DE VIOLÃO

Requisitos

Salas contempladas com instrumentos em bom estado, Professores capacitados e Alunos comprometidos com o Projeto oferecido.

Documentos necessários

Documento de identificação (RG) do requerente e se for menor acompanhado de um responsável.

Formas de acesso

Site da Prefeitura e mídias locais por meio de divulgação

Presencialmente: Avenida Brasil, 2920, Centro, Governador Valadares – MG

Telefones: (33) 3271.3881 – 3271.1333.

Informações necessárias para acessar o serviço

Projeto cultural sem fins lucrativos

Principais etapas para processamento do serviço

Diretamente, formalizada inicialmente por uma ficha de inscrição, devidamente assinada pelo requerente. Esse contato direto vai da origem ao ato final entre as partes.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

1 ano

Forma de prestação do serviço

Diretamente, com aulas teóricas e práticas de violão.

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

Presencial: Avenida Brasil, 2920, Centro, Governador Valadares – MG

Telefones: (33) 3271.3881 – 3271.1333

Horário de atendimento: 8h às 17h

Prioridades de atendimento

Projeto de cunho social

Previsão de tempo de espera para atendimento

Mínimo de antecedência para o preenchimento das vagas até a data inicial das aulas.

Mecanismos de comunicação com os usuários

Telefones: (33) 3271.3881 – 3271.1333

Horário de atendimento: 8h às 17h

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Solicitação de informações e ações necessárias desejadas por meio de telefone: (33) 3271.3881 – 3271.1333 ou presencialmente: Avenida Brasil, 2920, Centro, Governador Valadares – MG

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

Presencial: Avenida Brasil, 2920, Centro, Governador Valadares – MG

Telefones: (33) 3271.3881 – 3271.1333.

Horário de atendimento: 8h às 17h

4 - SERVIÇO | VISITA AO MUSEU

Requisitos

Salas contempladas com iluminação adequada, em bom estado, acessibilidade universal dos diferentes públicos, na forma da legislação vigente. Coleções para inspiração, aprendizado e fruição, e mediadores capacitados para qualquer informação.

Documentos necessários

Documento de identificação (RG) do requerente e se for menor acompanhado de um responsável.

Formas de acesso

Diretamente

Informações necessárias para acessar o serviço

Consultar sugestão e detalhamento do roteiro de visitação para o Museu, proposto pelo responsável.

Principais etapas para processamento do serviço

Diretamente, formalizada inicialmente por uma assinatura no livro de visita.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

O tempo médio de uma visita ao Museu é de 1h30min.

Forma de prestação do serviço

Adotar estratégias de comunicação com o público

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

Presencial: Rua Prudente de Moraes, 711, Centro, Governador Valadares – MG
Telefone: (33)3271.8560

Horário de atendimento: 8h às 18h de terça-feira às sexta-feira e sábado de 8h às 12h.

Prioridades de atendimento

Atividade de cunho social

Previsão de tempo de espera para atendimento

Atendimento imediato ou conforme agendamento.

Mecanismos de comunicação com os usuários

Diretamente

Procedimentos para receber e responder

as manifestações dos usuários

Solicitação de informações e ações necessárias desejadas por meio de telefone ou presencialmente.

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

Presencial: Rua Prudente de Moraes, 711, Centro, Governador Valadares – MG
Horário de atendimento: 8h às 18h de terça-feira às sexta-feira e sábado de 8h às 12h.

5 - SERVIÇO | VISITA AO CENTRO CULTURAL/BIBLIOTECA PÚBLICA

Requisitos

Salas contempladas com iluminação adequada, em bom estado, informatizada, acessibilidade universal dos diferentes públicos, na forma da legislação vigente. Disponibilidade de informações atualizadas inerentes ao Centro Cultural e Biblioteca Pública.

Documentos necessários

Realização de um cadastro presencial com documento de identificação (RG) e se for menor acompanhado de um responsável.

Formas de acesso

Diretamente

Informações necessárias para acessar o serviço

Consultar as exigências e critérios do roteiro de visitação e utilização dos serviços disponíveis no Centro Cultural e Biblioteca Pública, proposto pelo responsável.

Principais etapas para processamento do serviço

Diretamente, formalizada inicialmente por um cadastro presencial.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

O tempo médio de uma visita ao Centro Cultural/Biblioteca é de 1h30min ou mais, dependendo de algum evento proposto.

Forma de prestação do serviço

Diretamente, disponibilizando estrutura, informações atualizadas e estratégias de comunicação e interação com o público.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação

ção do serviço

Presencial: Rua Afonso Pena, 3269, Centro, Governador Valadares – MG

Telefones: (33)3271.8310

Horário de atendimento: 7h às 19h de segunda-feira as sexta-feira e sábado de 8h às 12h.

Prioridades de atendimento

Atividade de cunho social

Previsão de tempo de espera para atendimento

Atendimento imediato ou conforme agendamento.

Mecanismos de comunicação com os usuários

Diretamente

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Solicitação de informações e ações necessárias desejadas por meio de telefone ou presencialmente.

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

Presencial: Rua Afonso Pena, 3269, Centro, Governador Valadares – MG

Telefone: (33)3271.8310

Horário de atendimento: 7h às 19h de segunda-feira as sexta-feira e sábado de 8h às 12h.

6 - SERVIÇO | AÇÕES DE APOIO DE ESPORTE E LAZER

Requisitos

Compor os objetivos definidos para o setor no Plano de Governo; Atender pelo menos uma das 04 manifestações desportivas definidas na Lei 9615/2018 (Lei Pelé); Atender prioritariamente a população em maior situação de vulnerabilidade social e econômica no município; Ter casting desportivo significativo em âmbitos regional e ou estadual.

Documentos necessários

Pessoa Jurídica: Ofício de solicitação em papel timbrado e assinado, com acompanhamento de Projeto ou Escopo;

Pessoa Física: RG e CPF / comprovação da

experiência ou resultado desportivo;

Formas de acesso

Envio de ofício à Secretaria Municipal de Esporte e Lazer / Contato com o Departamento de Esporte e Lazer

Informações necessárias para acessar o serviço

Domínio Público.

Principais etapas para processamento do serviço

Análise da solicitação; Atribuições da SMCEL; Disponibilidade Orçamentária; Reuniões; Apoio.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Conforme cronograma e prazos pré determinados.

Forma de prestação do serviço

Apoio

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

Secretaria Municipal de Cultura Esporte e Lazer, Mídia e Ouvidoria

Prioridades de atendimento

Vide item “Requisitos”

Previsão de tempo de espera para atendimento

Data definida em cronograma

Mecanismos de comunicação com os usuários

Telefone, Whatsapp e Email

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Telefone, Whatsapp e Email

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

Telefone, Whatsapp e Email

7 - SERVIÇO | UTILIZAÇÃO DA ESTAÇÃO OLÍMPICA - EVENTOS / TREINAMENTOS

Requisitos

Pessoas Jurídicas: preferencialmente Associações sem fins lucrativos, Instituições de Ensino Superior, Equipes de Corrida;

Pessoas Físicas: atletas que participam de competições, pessoas que realizam treina-

mentos físicos para concursos.

Documentos necessários

Pessoa Jurídica: Ofício de solicitação em papel timbrado e assinado;

Pessoa Física: RG e CPF

Formas de acesso

Envio de ofício à Secretaria Municipal de Esporte e Lazer / Contato com o Departamento de Esporte e Lazer / Contato com o Coordenador da Estação Olímpica

Informações necessárias para acessar o serviço

Domínio Público.

Principais etapas para processamento do serviço

Disponibilidade de agenda para utilização; análise da demanda solicitada e possíveis apoios da SMCEL (quando necessários)

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Pessoa Jurídica: conforme agendamento solicitado

Pessoa Física: mesmo dia

Forma de prestação do serviço

Cessão e Apoio

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

Mídia, Ouvidoria

Prioridades de atendimento

Vide item “Requisitos”

Previsão de tempo de espera para atendimento

Data solicitada para agendamento

Mecanismos de comunicação com os usuários

Telefone, Whatsapp e Email

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Telefone, Whatsapp e Email

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

Telefone, Whatsapp e Email

8 - SERVIÇO | EVENTOS ESPORTIVOS E DE LAZER - SMCEL

Requisitos

Compor os objetivos definidos para o setor no Plano de Governo; Atender as 04 manifestações desportivas definidas na Lei 9615/2018 (Lei Pelé); Ter respaldo Orçamentário na LOA para realizações; Compor ação num calendário e cronograma de atividades anual de esporte e lazer; Atender prioritariamente a população em maior situação de vulnerabilidade social e econômica no município

Documentos necessários

Projetos; Aprovação; Editais; Convênios e outros.

Formas de acesso

Ações definidas no Plano de Governo; Ações definidas no cronograma da Secretaria; Convênios; Captação de Projetos, Programas e Recursos.

Informações necessárias para acessar o serviço

Domínio Público.

Principais etapas para processamento do serviço

Planejamento; Elaboração de Projetos; Definição Recurso Orçamentário; Reuniões internas; Reuniões externas; Execução; Avaliação

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Conforme cronograma e prazos pré determinados (convênios)

Forma de prestação do serviço

Execução

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

Secretaria Municipal de Cultura Esporte e Lazer, Mídia e Ouvidoria

Prioridades de atendimento

Vide item “Requisitos”

Previsão de tempo de espera para atendimento

Data definida em cronograma

Mecanismos de comunicação com os usuários

Telefone; Whatsapp; Email e Mídia (eletrônica e impressa)

Procedimentos para receber e responder

as manifestações dos usuários

Telefone; Whatsapp; Email e Mídia (eletrônica e impressa)

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

Telefone; Whatsapp; Email e Mídia (eletrônica e impressa)

9 – SERVIÇO A | NATAÇÃO**Requisitos**

07 a 17 anos

Documentos necessários

Declaração escolar, atestado médico, 2 fotos 3x4, documentos pessoais

Formas de acesso

Teste feito 2x por mês

Informações necessárias para acessar o serviço

Roupa apropriada, touca, maiô, etc.

Principais etapas para processamento do serviço

Avaliação do professor, ficha de anamnese

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

30 dias após colocação do nome na lista de espera

Forma de prestação do serviço

02 a 03 vezes na semana

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

Secretaria da Praça ou Esporte

Prioridades de atendimento

P.N.E

Previsão de tempo de espera para atendimento

Até 30 dias

Mecanismos de comunicação com os usuários

Telefone e mídias através da SECOM

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Através do telefone 3271-3400

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

Através do telefone 3271-3400

SERVIÇO - B | NATAÇÃO**Requisitos**

Acima de 18 anos

Documentos necessários

Atestado médico, 2 fotos 3x4, documentos pessoais

Formas de acesso

1º dia útil do mês

Informações necessárias para acessar o serviço

Roupa apropriada, touca, maiô, etc.

Principais etapas para processamento do serviço

Avaliação do professor, ficha de anamnese

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

30 dias após colocação do nome na lista de espera

Forma de prestação do serviço

02 a 03 vezes na semana

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

Secretaria da Praça ou Esporte

Prioridades de atendimento

Idosos

Previsão de tempo de espera para atendimento

Até 30 dias

Mecanismos de comunicação com os usuários

Telefone e mídias através da SECOM

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Através do telefone 3271-3400

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

Através do telefone 3271-3400

SERVIÇO - C | HIDROGINÁSTICA**Requisitos**

Acima de 18 anos

Documentos necessários

Atestado médico, 2 fotos 3x4, documentos pessoais

Formas de acesso

1º dia útil do mês

Informações necessárias para acessar o serviço

Roupa apropriada, touca, maiô, etc

Principais etapas para processamento do serviço

Avaliação do professor, ficha de anamnese

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

30 dias após colocação do nome na lista de espera

Forma de prestação do serviço

02 a 03 vezes na semana

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

Secretaria da Praça ou Esporte

Prioridades de atendimento

Idosos

Previsão de tempo de espera para atendimento

Até 30 dias

Mecanismos de comunicação com os usuários

Telefone e mídias através da SECOM

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Através do telefone 3271-3400

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

Através do telefone 3271-3400

SERVIÇO - D | ESPORTES: VÔLEI, FUTSAL, HANDEBOL, BASQUETE

Requisitos

07 a 17 anos

Documentos necessários

Declaração escolar, atestado médico, 2 fotos 3x4, documentos pessoais

Formas de acesso

Cadastro

Informações necessárias para acessar o serviço

Roupa apropriada.

Principais etapas para processamento do serviço

Avaliação do professor, ficha de anamnese

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

30 dias após colocação do nome na lista de espera

Forma de prestação do serviço

02 a 03 vezes na semana

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

Secretaria da Praça ou Esporte

Prioridades de atendimento

P.N.E

Previsão de tempo de espera para atendimento

Até 30 dias

Mecanismos de comunicação com os usuários

Telefone e mídias através da SECOM

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Através do telefone 3271-3400

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

Através do telefone 3271-3400

SECRETARIA MUNICIPAL DE
SAÚDE



1 - SERVIÇO | HM - ATENDIMENTO HOSPITALAR

Requisitos

Não há

Documentos necessários

Cartão SUS e identidade

Formas de acesso

Encaminhamento da Rede de atendimento no pronto socorro

Informações necessárias para acessar o serviço

Não há

Principais etapas para processamento do serviço

Urgência/Emergência e encaminhamento

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

De acordo com a demanda

Forma de prestação do serviço

Atendimento médico hospitalar de urgência e emergência

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

Ouvidoria

Prioridades de atendimento

Urgência e Emergência

Previsão de tempo de espera para atendimento

Conforme a demanda

Mecanismos de comunicação com os usuários

Ouvidoria

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Ouvidoria

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

Ouvidoria

2 - SERVIÇO | SAMU - SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA

Requisitos

O solicitante deverá estar próximo à vítima e fornecer corretamente as informações para a telefonista através do número gratuito 192 de qualquer aparelho telefônico (público,

fixo e celular).

Documentos necessários

Carteira de identidade e Cartão do SUS do paciente quando viável.

Formas de acesso

Exclusivamente pelo número gratuito 192 que aciona a Central de Regulação Médica das Urgência 24 horas por dia.

Informações necessárias para acessar o serviço

Solicitante próximo a vítima, repassar corretamente o endereço com ponto de referência para a telefonista, responder as perguntas feitas pelo médico regulador (Telemedicina) sobre a natureza e gravidade da ocorrência, o que resultara na decisão sobre qual ambulância enviar: a Unidade de Suporte Básico de Vida ou Suporte Avançado de Vida ou uma Orientação em Saúde.

Principais etapas para processamento do serviço

Ligar para número 192, proximidade da vítima, endereço com ponto de referência, fornecer as informações solicitadas com calma e clareza.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Dependerá diretamente da distância a percorrer e do fluxo do trânsito, girando em torno de 15 minutos dentro do perímetro urbano.

Forma de prestação do serviço

A Forma de prestação de Serviço do SAMU GV e de atendimento pré hospitalar em vias públicas, residências, locais de trabalho e transferências hospitalares para pacientes do SUS.

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

Locais e formas para a manifestação do usuário do SAMU GV e através do Setor Administrativo que funciona de segunda a sexta feira de 7 as 17 horas a Rua São Joao, número 350 no centro da cidade, onde o cidadão poderá se dirigir pessoalmente as Coordenações Geral, de Enfermagem ou Transportes e Services Gerais de acordo

com sua necessidade ou pelo número 33 32718470 ou ainda através do e-mail samu_192gv@yahoo.com.br.

Prioridades de atendimento

As urgências e emergências clínicas, cirúrgicas, obstétricas, traumáticas, pediátricas, dentre outras que possam levar a sofrimento, sequelas ou morte, que são: ocorrências cardio respiratórias, intoxicação Exógena, Envenenamentos, Queimaduras graves, Maus Tratos, Tentativas de Suicídio, Trabalho de parto com risco para gestante e feto, Crises hipertensivas, Dores súbitas no peito, suspeita de infarto ou AVC (alteração na fala, perda de força de um lado do corpo, desvio da comissura labial), Agressão por arma de fogo ou arma branca, Crises Convulsivas, Acidentes de Trânsito (Moto, Carro, Bicicleta, etc.), Transferências hospitalares ou qualquer situação que demande risco de morte ou sofrimento intenso.

Previsão de tempo de espera para atendimento

Em torno de 15 minutos dentro do perímetro urbano.

Mecanismos de comunicação com os usuários

Através do número gratuito 192 da Central de Regulação Médica das Urgências, do setor administrativo pelo número 33 32718470 ou do e-mail SAMU 192gv@yahoo.com.br, e também do Projeto Samuzinho, que é um trabalho de orientação e conscientização de crianças nas escolas públicas com objetivo de reduzir o número de trotes e palestras realizadas pelo Núcleo de Estudo e Pesquisa - NEP com noções de primeiros socorros.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

O SAMU GV disponibiliza quando solicitado, a declaração do Atendimento Médico que e um documento de valor legal para todos os fins.

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

O SAMU GV atende uma demanda considerável de solicitações de Declarações dos

Atendimentos Médicos realizados, disponibilizando o documento ao usuário no prazo máxima de 30 dias corridos e os tramites entre os órgãos da PMGV ou do setor privado se dão através de ofícios e memorandos dentro dos prazos estabelecidos conforme a necessidade e premência.

3 - SERVIÇO | CREDEN-PES – DR. ALEXANDRE CASTELO BRANCO (CENTRO DE REFERENCIA EM DOENÇAS ENDÊMICAS E PROGRAMAS ESPECIAIS).

Requisitos

Atendimento aos Programas de Hanseníase, Tuberculose, Leishmaniose Tegumentar e Leishmaniose Visceral para o município de Governador Valadares.

O Centro possui uma equipe multiprofissional para atender aos clientes de saúde pública que estão em tratamento no referido centro.

Documentos necessários

Portar cartão SUS, documento de identificação com foto, comprovante de endereço.

Formas de acesso

Por encaminhamento - Sistema referencia/ contra referencia da Rede de Atenção a Saúde do SUS (emitidos por médicos e ou enfermeiros). Agendamento pessoalmente pelo cliente ou via telefone pela unidade de saúde no primeiro atendimento.

Nos retornos subseqüentes solicitados pela equipe o agendamento se dará na recepção do CREDEN-PES imediatamente após o atendimento que solicitou o retorno.

Por demanda espontânea - É realizado o agendamento para avaliação pela Enfermagem diretamente no CREDEN-PES somente para os clientes que não possuem unidade de saúde em sua região de moradia.

Para realização de exames laboratoriais:

Para Hanseníase - Exame de baciloscopia de raspado dérmico - somente com pedido médico (A solicitação médica deverá seguir os padrões do Ministério da Saúde PORTARIA Nº 149, DE 3 DE FEVEREIRO DE 2016.

Para Tuberculose - Exame de baciloscopia de escarro - Sem necessidade de pedido mé-

dico. O cliente que necessitar do exame deverá solicitar orientações sobre a coleta do material na unidade de saúde mais próxima da sua residência. Coletar material e levar com documentos (cartão SUS, carteira de identidade e comprovante de endereço) no CREDEN-PES de 7 às 10 horas da manhã de segunda a sexta feira.

Teste tuberculínico (PPD) - O PPD é disponibilizado para o município através da Superintendência Regional de Saúde. Quando disponível, é realizada a aplicação mediante prescrição médica para os casos externos ao CREDEN-PES. O teste é realizado às segundas e terças feiras de 8 às 10 horas com agendamento prévio pessoalmente ou via telefone (32754713). A aplicação do teste está sujeita as indicações previstas nas recomendações do Ministério da Saúde, Secretaria Estadual de Saúde e da Secretaria Municipal de Saúde de Governador Valadares.

Informações necessárias para acessar o serviço

Através do telefone (33)32754713 de 7 às 17 horas.

Principais etapas para processamento do serviço

Agendamento pessoalmente ou via telefone de acordo com a forma de acesso ao serviço para atendimento.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Agendamento imediato, atendimento em média dentro de uma semana.

Forma de prestação do serviço

Atendimento individual realizado pelos profissionais da equipe do CREDEN-PES.

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

Diretamente com a Coordenação do CREDEN-PES no próprio Centro de Referência ou através de manifestação por escrito, conforme preferência do cliente.

Prioridades de atendimento

Legislação municipal e classificação de risco.

Previsão de tempo de espera para aten-

dimento

-

Mecanismos de comunicação com os usuários

Pessoalmente, por telefone ou através da caixa de reclamação, sugestão e elogios.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Pessoalmente ou por escrito - Imediatamente com a Coordenação do Centro para conhecimento e providencias.

Em se tratando de manifestações que demandam agendamentos para outros serviços da rede haverá contato telefônico pelo Centro ao cliente no prazo estipulado por outros serviços para resposta.

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

Através de contato telefônico do CREDEN-PES para o cliente.

Ou se o cliente preferir, pessoalmente ou através de contato telefônico com o CREDEN-PES.

4 - SERVIÇO | CRASE - CENTRO DE REFERÊNCIA EM ATENÇÃO ESPECIAL A SAÚDE - DR. LADISLAU SALLES

Requisitos

Portadores de Infecções sexualmente transmissíveis, HIV/AIDS e Hepatites Virais

Documentos necessários

Cartão SUS, RG, comprovante de residência

Formas de acesso

Demanda espontânea, pacientes referenciados AP e terciária (seguimento de PEP e paciente diagnosticado na internação), consultórios particulares, Hemominas e outros.

Informações necessárias para acessar o serviço

Em casos de PEP (Profilaxia Pós Exposição Sexual) - Acidente material biológico, relação sexual desprotegida consentida ou não, o atendimento de urgência será realizado pelo Hospital Municipal ou UPA, e após encaminhado ao CRASE para abertura de janela imunológica; demanda espontânea para

testagem rápida Hepatites B e C, Sífilis ou sorologia HIV e VDRL.

Principais etapas para processamento do serviço

Diagnóstico: Através do Centro de Testagem e Aconselhamento (CTA); Ambulatorial: atendimento pela equipe multidisciplinar (Médico, enfermeiros, psicólogas, assistentes sociais, farmacêutica, bioquímico); UDM (Unidade Dispensadora de Medicamentos) - Se necessário.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Diagnóstico: de 30 minutos à 5 dias úteis / Consulta: Máximo 30 dias / UDM: Imediato

Forma de prestação do serviço

100 % SUS

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

Na própria unidade e/ou ouvidoria do município

Prioridades de atendimento

Gestantes, crianças, idosos, portadores necessidades especiais e privados de liberdade

Previsão de tempo de espera para atendimento

Entre o tempo de chegada e atendimento - prazo de 1 hora

Mecanismos de comunicação com os usuários

Pessoal e via telefone

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Tecnologia - email / Escrita - caixa de sugestões, elogios e reclamações

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

Telefone ou pessoalmente

5 – SERVIÇO - A | ATENÇÃO BÁSICA

Requisitos

Ser cadastrado na Estratégia Saúde da Família. No caso de UBS, o usuário precisa apenas morar na área de abrangência adscrita

Documentos necessários

Cartão SUS, Comprovante de residência e

Documento pessoal com foto

Formas de acesso

Por Agendamento ou por Demanda Espontânea

Informações necessárias para acessar o serviço

Através de convites para participação de grupos de educação em saúde, eventos e também através de busca ativa pela equipe e sempre que o usuário precisar dos serviços oferecidos na unidade

Principais etapas para processamento do serviço

Agendamento ou Demanda Espontânea de morbidades ou condições de saúde a nível de atenção primária

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Os prazos são de acordo com cada serviço ofertado. Os serviços podem ser realizado no dia, ou através de agendamento. Em caso de encaminhamento, é feito gestão dos mesmos, marcando os casos de emergência ou urgência de forma prioritária

Forma de prestação do serviço

Atendimento realizado na unidade de saúde, através de visita domiciliar ou o usuário é encaminhado para outros pontos de atenção à saúde

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

Através da caixa de sugestões em cada unidade de saúde, ouvidoria municipal e através de reclamação realizada na coordenação da atenção básica registrada em formulário próprio

Prioridades de atendimento

Feito através do acolhimento realizado pelo enfermeiro da unidade que classifica o risco e direciona o usuário de acordo com a condição de saúde apresentada

Previsão de tempo de espera para atendimento

Os prazos são de acordo com cada serviço ofertado. Os serviços podem ser realizado no dia, ou através de agendamento. Em caso de encaminhamento, é feito gestão dos mes-

mos, marcando os casos de emergência ou urgência de forma prioritária

Mecanismos de comunicação com os usuários

Na própria unidade de saúde, através das visitas domiciliares. Nas Unidades Básicas de Saúde Tradicionais o contato é feito por via telefônica ou na própria unidade

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Através da caixa de sugestões em cada unidade de saúde, ouvidoria municipal e através de reclamação realizada na coordenação da atenção básica registrada em formulário próprio

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

Quando o usuário se manifesta através da Ouvidoria Municipal, o ouvidor encaminha a eventual manifestação para a Secretaria Municipal de Saúde que direciona ao setor responsável e o mesmo a responde para a Ouvidoria Municipal. Quando o usuário procura a Coordenação da Atenção Básica para se manifestar através de registro em formulário próprio, encaminhamos à unidade de saúde para que a mesma apresenta resposta à referida manifestação. Posteriormente é feito contato telefônico ao usuário a fim de esclarecer o ocorrido.

SERVIÇO - B | ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA

Requisitos

Ser cadastrado nas farmácias distritais, sendo que um cadastro garante acesso a todas as farmácias inseridas nas unidades de saúde

Documentos necessários

Cartão SUS, Comprovante de residência e Documento de identidade ou certidão de nascimento e CPF

Formas de acesso

Demanda Espontânea

Informações necessárias para acessar o serviço

O paciente deverá dispor de receituário exclusivo do SUS ou de entidades sem fins lu-

crativos. O acesso é espontâneo, feito sempre que o usuário apresentar necessidade de utilização desse serviço. O paciente deverá sempre portar seu documento, caso o mesmo não seja o titular da prescrição portar o documento do titular.

Principais etapas para processamento do serviço

Dispensação feita de acordo com o tratamento prescrito pelo médico que acompanha o usuário, pois atendemos desde pacientes agudos a crônicos. Orientação farmacêutica é feito no ato da dispensação.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Atendimento de pacientes crônicos, que utilizam medicação para uso contínuo, a dispensação é feita para 30 dias de tratamento, sendo o paciente orientado a retornar a Farmácia após 30 dias para dar continuidade ao tratamento. Pacientes agudos, o tratamento é disponibilizado uma única vez, caso o paciente necessite de dar continuidade ao tratamento, se faz necessário uma nova consulta médica.

Forma de prestação do serviço

Atendimento realizado pelo Farmacêutico e auxiliares, nas farmácias distritais e farmácia central.

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

Através da caixa de sugestões em cada unidade de saúde, ouvidoria municipal e através de reclamação realizada na coordenação da Assistência Farmacêutica registrada em formulário próprio.

Prioridades de atendimento

Seguimos a Lei nº10.048/00 que confere: “As pessoas portadoras de deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo terão atendimento prioritário, nos termos desta lei”.

Previsão de tempo de espera para atendimento

O prazo estipulado de espera para atendi-

mento é de 15 a 20 minutos.

Mecanismos de comunicação com os usuários

Na própria Farmácia Distrital feita pelo Farmacêutico e auxiliares. Através de visitas feitas pelos Agentes Comunitários. Através de panfletos e cartazes disponibilizados nas unidades ao redor das Farmácias.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Através da caixa de sugestões em cada unidade de saúde, ouvidoria municipal e através de reclamação realizada na coordenação da Assistência Farmacêutica registrada em formulário próprio.

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

Quando o usuário se manifesta através da Ouvidoria Municipal, o ouvidor encaminha a eventual manifestação para a Secretaria Municipal de Saúde que direciona ao setor responsável e o mesmo a responde para a Ouvidoria Municipal. Quando o usuário procura a Coordenação da Assistência Farmacêutica para se manifestar através de registro em formulário próprio, encaminhamos à unidade de saúde para que a mesma apresente a resposta à referida manifestação. Posteriormente é feito contato telefônico ao usuário a fim de esclarecer o ocorrido.

SERVIÇO - C | NASF - NÚCLEO DE APOIO À SAÚDE DA FAMÍLIA

Requisitos

Ser cadastrado na Estratégia Saúde da Família. O usuário precisa morar na área de abrangência adscrita.

Documentos necessários

Cartão SUS, Cadastro na Estratégia de Saúde da Família.

Formas de acesso

A equipe de ESF identifica a demanda para o NASF, encaminha para atendimento.

Informações necessárias para acessar o serviço

O Núcleo de Apoio à Saúde da Família – NASF atua nas Estratégias de Saúde da Fa-

mília - ESF de Governador Valadares. São equipes compostas por profissionais de diferentes áreas de conhecimento, que trabalha de maneira integrada, apoiando e ampliando as ações da Atenção Básica. Foco do trabalho é realizar atividades de promoção à saúde e prevenção às doenças. As Equipe de ESF identifica a demanda e encaminha para os profissionais do NASF. **PROFISSIONAIS QUE COMPÕEM O SERVIÇO:** Psicólogos, Assistentes Sociais, Nutricionistas, Farmacêuticos, Profissionais de Educação Física e Fisioterapeutas.

Principais etapas para processamento do serviço

A população acessa a ESF:

-Através da visita do ACS ou atendimento na ESF. A equipe de ESF identifica a demanda para o profissional do NASF.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Os serviços podem ser realizado no dia, ou através de agendamento.

Forma de prestação do serviço

Atendimento Individual; Atendimento Domiciliar; Atividades Educativas; Ações intersectoriais, com foco prioritário na prevenção e promoção da saúde; Prática Corporal/Atividade Física em grupo; Auriculoterapia; uma série de outras atividades, levando saúde e bem estar para a comunidade.

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

Através da caixa de sugestões em cada unidade de saúde, ouvidoria municipal e através de reclamação realizada na coordenação da atenção básica registrada em formulário próprio

Prioridades de atendimento

Realizado avaliação da necessidade do atendimento através da reunião de matriciamento. Discussão de cada caso entre a equipe de ESF e equipe do NASF

Previsão de tempo de espera para atendimento

Os prazos são de acordo com cada serviço ofertado. Os serviços podem ser realizado

no dia, ou através de agendamento.

Mecanismos de comunicação com os usuários

Na própria unidade de saúde, através das visitas domiciliares.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Através da caixa de sugestões em cada unidade de saúde, ouvidoria municipal e através de reclamação realizada na coordenação da atenção básica registrada em formulário próprio

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

Quando o usuário se manifesta através da Ouvidoria Municipal, o ouvidor encaminha a eventual manifestação para a Secretaria Municipal de Saúde que direciona ao setor responsável e o mesmo a responde para a Ouvidoria Municipal. Quando o usuário procura a Coordenação do NASF para se manifestar através de registro em formulário próprio, encaminhamos à unidade de saúde para que a mesma apresenta resposta à referida manifestação. Posteriormente é feito contato telefônico ao usuário a fim de esclarecer o ocorrido.

6 - SERVIÇO | CADEF – CENTRO DE APOIO AO DEFICIENTE FÍSICO

Requisitos

Possuir deficiência físico ou intelectual

Documentos necessários

Identidade, CPF, Cartão SUS e Comprovante de Endereço

Formas de acesso

Com encaminhamento da Atenção Básico, passar pela triagem para identificação da demanda e marcação de consultas necessárias

Informações necessárias para acessar o serviço

Usuário necessita de um encaminhamento da atenção básica e deverá comparecer no CADEF para a triagem. Temos 3 serviços de triagem: Para reabilitação física na segunda-feira (7:00 às 10:00 e de 13:00 às 16:00); para ambulatório de neurodesenvolvimento

as terças (7:00 às 9:00) e para centro de arbovirose (chikungunya) nas quartas-feiras (7:00 às 9:00)

Principais etapas para processamento do serviço

Primeiro passo: comparecer com encaminhamento da atenção básica ao CADEF para a triagem da junta reguladora, onde será identificada a necessidade do usuário e a compatibilidade de atendimento com serviço. No caso de usuários de outros municípios pactuados, os procedimentos devem ser autorizados e abatidos da cota de cada município.

Segundo passo: após a triagem é definido em qual programa o usuário será atendido e marcado o devido procedimento.

Terceiro passo: o usuário recebe o atendimento dentro da sua necessidade em cada um dos programas do serviço

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Habitualmente as consultas são marcadas dentro de 1 mês. O serviço de fornecimento de órtese e prótese que possui demanda reprimida, a espera é superior a 1 ano.

Forma de prestação do serviço

Consultas e entrega de equipamentos de órtese e prótese

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

No setor possuímos uma caixa de sugestões e reclamação, a Coordenação atende todos os usuários com queixa e o Departamento de Atenção a Saúde, possui um formulário próprio para manifestações do usuário quanto aos serviços. Além deste o município possui a ouvidoria.

Prioridades de atendimento

Pacientes com lesões recentes com necessidade de reabilitação imediata

Previsão de tempo de espera para atendimento

Para consulta médica a espera é em torno de 1 a 2 horas. Os atendimentos de profissionais não médicos o paciente é atendido no horário marcado na agenda, sem atraso.

Mecanismos de comunicação com os usuários

Via telefone

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

As manifestações são recebidas, a demanda acolhida e resolvida, dentro do possível.

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

A recepção faz a consulta em sistema eletrônico com solicitação por telefone ou presencial

7 – SERVIÇO | CAPSII – CERSAM – CENTRO DE REFERÊNCIA EM SAÚDE MENTAL

Requisitos

Atender público portador de transtornos mentais graves e persistentes e estar acompanhado de uma pessoa maior de idade

Documentos necessários

RG, CPF e cartão SUS

Formas de acesso

Através de demanda espontânea, encaminhamento da rede básica, ESF, NASF, consultório de rua, centros de referência, CRAS, CRASE, CREAS, CADEF, Policlínica, CREAS POP, CAPSI, CAPS AD, Ministério Público, SAMU, PM e HMGV

Informações necessárias para acessar o serviço

Comparecer ao serviço no horário de funcionamento das 8:00 às 18:00

Principais etapas para processamento do serviço

Encaminhamento da atenção básica de saúde de referência; Acolhimento; Atendimento especializado com profissional técnico superior; consulta psiquiátrica; administração de medicamentos; atendimento psicológico; orientação a familiares

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Atendimento ao paciente que será no mesmo dia em que há a procura do serviço. Prioridade é a urgência que pode acontecer através da demanda espontânea sem agen-

damento prévio. O tratamento pode ser intensivo, semi-intensivo e não intensivo

Forma de prestação do serviço

Atendimento individual; atendimento em grupo; atendimento em oficinas terapêuticas executadas por profissionais técnicos de nível superior – psicológico, assistente social, enfermagem, farmacêutico e terapeuta ocupacional; atendimento à família; permanência dia; busca ativa

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

CAPSII – CERSAM – Atenção básica e Rede de atenção à saúde

Prioridades de atendimento

Pacientes em crise

Previsão de tempo de espera para atendimento

Primeiro atendimento é imediato e paciente é encaminhado para o atendimento especializado de acordo com a necessidade do mesmo

Mecanismos de comunicação com os usuários

Telefone (33)3221-6969; Reunião com familiares; Rede de atenção à saúde; e-mail cersamgv@outlook.com

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Ouvidoria; Telefone (33) 3221-6969; e-mail cersamgv@outlook.com

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

8 - SERVIÇO | CEAE – CENTRO ESTADUAL DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA. ATENDIMENTO EM: GESTAÇÃO DE ALTO RISCO/ PEDIATRIA DE ALTO RISCO/CÂNCER DE MAMA (MASTOLOGIA)/CÂNCER DE COLO UTERINO E GINECOLOGIA ESPECIALIZADA/ CÂNCER DE PRÓSTATA E PÊNIS / VIOLÊNCIA SEXUAL FEMININA

Requisitos

Encaminhamentos da Atenção Básica / Hospital Municipal, que contemplam os

critérios de encaminhamento segundo o Art. 4º da Resolução SES/MG nº 4971. <https://pt.scribd.com/document/375626071/Resolucao-4971-2015-Regulamenta-CEAE> Lembrando que o CEAE de Governador Valadares NÃO contempla em seu atendimento (Hipertensão, Diabetes e Doenças Renais).

Documentos necessários

Encaminhamento (bem descrito e legível); Identidade; CPF; Cartão do SUS; Comprovante de residência; Número de telefone atualizado; Requisição de mamografia; Sumário de alta do HMGV (Pediatria); Cópias do resultado de exames (PSA / Citopatológico); Copias de certidão de casamento/filhos (vasectomia).

Formas de acesso

Encaminhamentos e documentação necessária pra cada programa, vindos pelo carro das unidades de saúde/HMGV/municípios. Pacientes com a documentação e encaminhamento (PNAR, Pediatria e Vasectomia).

Informações necessárias para acessar o serviço

O acesso ao serviço é através do encaminhamento do paciente da atenção básica ou HMGV.

Principais etapas para processamento do serviço

Triagem dos encaminhamentos (marcação/contrarreferência) realizada por enfermeiras dos programas.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

30 dias para recebimento do encaminhamento, agendamento e retorno para a unidade de saúde (por ser um centro de atenção secundária na saúde da mulher, muitos desses encaminhamentos são considerados urgência e são agendados com um prazo de até uma semana para a consulta)

Forma de prestação do serviço

Serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde - SUS através de parcerias com Estado/Município.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a presta-

ção do serviço

Através do questionário de satisfação disponível na recepção do CEAE. Pessoalmente com a coordenadora.

Prioridades de atendimento

Todos os serviços prestados por esta unidade de saúde são para pacientes com prioridades (idosos/crianças/ gestantes de alto risco). O atendimento é feito por ordem de chegada e/ou conforme necessidade/URGÊNCIA do usuário. Para marcação, a equipe é flexível para agendamentos e encaixes de urgência.

Previsão de tempo de espera para atendimento

Dependendo do procedimento/atendimento varia de 30 minutos à 5 horas. (De acordo com a Resolução 4971/4972, o CEAE não adota o modelo medicalocêntrico. O paciente que será atendido(consulta) pelo centro especializado, deverá ser assistido pelo médico e por toda a equipe multidisciplinar: enfermeiro, fisioterapeuta, nutricionista, assistente social e psicólogo).

Mecanismos de comunicação com os usuários

Telefone/ carro da unidade de saúde.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Através do questionário de satisfação, disponível na recepção do CEAE. Pessoalmente com a coordenação do CEAE.

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

Através do enfermeiro da unidade de saúde do bairro e pessoalmente.

9 - SERVIÇO | CAPSI – CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL INFANTO-JUVENIL

Requisitos

Constituir-se em serviço ambulatorial de atenção diária, aberto e comunitário destinado a atender crianças e adolescentes até 17 anos 11 meses e 29 dias que sugerem um quadro de transtornos mentais; graves, severos e persistentes em desestabilização ou que indique um sofrimento mental agudo

que comprometa a convivência social, bem como aos que fazer uso abusivo de álcool e outras drogas que desencadeiam desordem psíquica

Documentos necessários

Cartão do SUS

Formas de acesso

Comparecendo a unidade ou solicitação de busca ativa

Informações necessárias para acessar o serviço

Funcionando de 07h às 17h de segunda-feira a sexta-feira – Rua São João, 213 – centro – Gov. Valadares/MG – Telefone (33) 3277-2218

Principais etapas para processamento do serviço

Acolhimento (triagem), referenciação técnica, projeto terapêutico

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Imediato – seguindo o projeto terapêutico

Forma de prestação do serviço

A assistência prestada – Aos pacientes que tem uma indicação para serem acompanhados no CAPSi, observando a proposta de intervenção segundo o Projeto Terapêutico Individual, inclui as seguintes atividades: a – atendimento individual (medicamentoso, psicoterápico de orientação, entre outros); b – atendimento em grupos (terapia, grupo operativo, atividades de suporte social, entre outros); c – atendimento em oficinas terapêuticas executadas por profissional de nível superior ou nível médio; d – visitas e atendimentos domiciliares e atendimento à família, na escola, na comunidade ou quaisquer outras formas de inserção social; g – desenvolvimento de ações inter setoriais, principalmente com as áreas de assistência social, educação e justiça; h – permanência dia intensiva ou semi intensiva, os pacientes poderão ser assistidos em um turno (05 horas) recendo refeição e lanche ou em dois turnos (10 horas) recebendo refeição e lanches.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a presta-

ção do serviço

Na própria unidade – Caixa de sugestão, acesso as partes envolvidas e a coordenação

Prioridades de atendimento

Quadro clínico em crise psíquica

Previsão de tempo de espera para atendimento

De 10 a 20 minutos

Mecanismos de comunicação com os usuários

Ligação telefônica e visita domiciliar

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Por ligações telefônicas, comparecendo a unidade e protocolo de solicitação

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

Ligação telefônica (33 3277-2218), comparecendo a unidade, comunicação inter setoriais (acautelados) poderá ser feita por e-mail capsigv@hotmail.com

10 - SERVIÇO | POLICLÍNICA CENTRAL MUNICIPAL - PCM

Requisitos

Consultas Especializadas e exames médicos (urologia, ortopedia, cirurgia de cabeça e pescoço, angiologia, nutrologia, otorrinolaringologia, pequena cirurgia, cirurgia plástica, cirurgia geral, dermatologia, endocrinologia, eletrocardiograma, pneumologia infantil, triagem neonatal, hematologia infantil, gastroenterologia adulto e infantil, cardiologia adulto e infantil, neurologia adulto e infantil, psiquiatria adulto e infantil, cirurgia infantil, alergista infantil, biópsia de próstata, ultrassonografia, nutricionista, psicóloga, fonoaudiologia, assistente social)

Documentos necessários

Encaminhamento com o agendado anexado, Cartão SUS, e Documento pessoal com foto

Formas de acesso

Pacientes referenciados através da Atenção Básica

Informações necessárias para acessar o serviço

Marcado via ESF (Estratégia de Saúde da

Família) e/ou Central de Marcação

Principais etapas para processamento do serviço

Atendimento pela equipe (médicos, enfermeiros, psicólogas, assistentes sociais, fonoaudiólogas)

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Conforme agendamento da Atenção Básica

Forma de prestação do serviço

100% SUS

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

Na unidade e/ou ouvidoria do município

Prioridades de atendimento

Gestantes, crianças de colo, idosos, portadores de necessidades especiais e privados de liberdade

Previsão de tempo de espera para atendimento

Atendimento realizado por ordem de chegada, variando de acordo com a especialidade

Mecanismos de comunicação com os usuários

Pessoal e via telefone

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Caixa de sugestões, elogios e reclamações e Pessoalmente

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

Presencial

11 - SERVIÇO | DCAA - DEPARTAMENTO DE CONTROLE, AVALIAÇÃO E AUDITORIA

Requisitos

Necessitar de autorização de exames especializados, cirurgias, tratamento fora domicílio, faturamento/processamento hospitalar e ambulatorial, CNES, SUSFACIL, fisioterapia

Documentos necessários

Solicitação médica e cópia de: identidade, CPF, cartão SUS, comprovante de residência em nome do paciente

Formas de acesso

No próprio departamento

Informações necessárias para acessar o serviço

Necessitar de autorização de exames especializados, cirurgias, tratamento fora domicílio, faturamento/processamento hospitalar e ambulatorial, CNES, SUSFACIL, fisioterapia

Principais etapas para processamento do serviço

Agendamento de Consultas especializada nas unidades básicas de saúde; agendamento/autorização de exames especializados, cirurgias, fisioterapias; atendimento aos prestadores de serviços da rede própria e terceirizado

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Depende do tratamento proposto

Forma de prestação do serviço

Gratuito – Sistema Único de Saúde

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

DCAA – Departamento de Controle, Avaliação e Auditoria – Rua Bárbara Heliodora, n.º 384, 388 – centro – fone 3225-277 / 3278-2893 / 3271-8069

Prioridades de atendimento

Ordem de chegada e prioridade de atendimento

Previsão de tempo de espera para atendimento

Depende do tratamento proposto

Mecanismos de comunicação com os usuários

DCAA – Departamento de Controle, Avaliação e Auditoria – Rua Bárbara Heliodora, n.º 384, 388 – centro – fone 3225-277 / 3278-2893 / 3271-8069

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Resposta imediata quando encaminhado ao departamento

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

DCAA – Departamento de Controle, Avaliação e Auditoria – Rua Bárbara Heliodora, n.º 384, 388 – centro – fone 3225-277

12 - SERVIÇO | LABORATÓRIO CENTRAL – EXAMES BIOQUÍMICOS, HEMATOLÓGICOS, HORMONAIIS, IMUNOLÓGICOS, PARASITOLÓGICOS E UROANÁLISES

Requisitos

Encaminhamentos da Atenção Básica e Policlínica

Documentos necessários

Pedido médico, identidade, CPF, cartão SUS, comprovante de residência e número de telefone atualizado

Formas de acesso

Pacientes encaminhados da Atenção Básica e Policlínica

Informações necessárias para acessar o serviço

Para acesso aos serviços é necessário o encaminhamento dos pacientes da Atenção Básica e Policlínica

Principais etapas para processamento do serviço

As principais etapas para o processamento dos serviços é a solicitação dos exames e o agendamento dos pacientes

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

30 dias

Forma de prestação do serviço

Serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde – SUS – através de parcerias com estado/município

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

Através de questionário de satisfação disponível na recepção do Laboratório Central; pessoalmente com a coordenação

Prioridades de atendimento

Idosos, crianças e gestantes. O atendimento é feito conforme agendamento ou conforme a necessidade e urgência do usuário. Para a marcação, a equipe é flexível para agendamentos e encaixes de urgência

Previsão de tempo de espera para atendimento

30 minutos

Mecanismos de comunicação com os usuários

Telefone

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Através de questionário de satisfação disponível na recepção do Laboratório Central; Pessoalmente com a coordenação

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

Pessoalmente com os servidores do laboratório

13 – SERVIÇO - A | SAÚDE BUCAL – RESTAURAÇÕES, PROFILAXIA (LIMPEZA), EXODONTIAS (EXTRAÇÕES)

Requisitos

-Saúde da Família: ser cadastrado nesta unidade

-Rede de Assistência: Centro Odontológico Municipal (COM), Associação Santa Luza, UBS Lourdes, UBS Vila Mariana. Requisito não morar em área de cobertura do Saúde da Família

Documentos necessários

Comprovante de residência e cartão SUS

Formas de acesso

Livre demanda

Informações necessárias para acessar o serviço

-

Principais etapas para processamento do serviço

-

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Não temos como precisar o tempo de espera para atendimento, uma vez que cada unidade tem uma determinada demanda

Forma de prestação do serviço

-

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

-
- Prioridades de atendimento**
-
- Previsão de tempo de espera para atendimento**
-
- Mecanismos de comunicação com os usuários**
-
- Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários**
-
- Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação**
-

SERVIÇO - B | CEO - CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS – ODONTOPEDIATRIA, PERIDONTIA, ATENDIMENTO AO PACIENTE ESPECIAL, CIRURGIA, ENDODONTIA, PRÓTESE

Requisitos

Ter feito o tratamento na atenção básica e ser encaminhado para a especialidade

Documentos necessários

Identidade, comprovante de residência e cartão SUS

Formas de acesso

Através da unidade básica de saúde

Informações necessárias para acessar o serviço

-

Principais etapas para processamento do serviço

-

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Cada unidade tem uma determinada diferenciada, não temos como dar uma previsão.

Forma de prestação do serviço

-

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

-

Prioridades de atendimento

-

- Previsão de tempo de espera para atendimento**
-
- Mecanismos de comunicação com os usuários**
-
- Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários**
-
- Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação**
-

14 - SERVIÇO | CAPDS AD – CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL ÁLCOOL E DROGAS – PROPORCIONAR ATENÇÃO INTEGRAL E CONTÍNUA A PESSOAS COM NECESSIDADES RELACIONADAS AO CONSUMO DE ÁLCOOL, CRACK E OUTRAS DROGAS, COM FUNCIONAMENTO NAS 24 (VINTE E QUATRO) HORAS DO DIA E EM TODOS OS DIAS DA SEMANA, INCLUSIVE FINAIS DE SEMANA E FERIADOS.

Requisitos

-

Documentos necessários

-

Formas de acesso

Rua Ribeiro Junqueira, n.º 140, B. Esplanada – Telefone (33) 3277-3677

Informações necessárias para acessar o serviço

-

Principais etapas para processamento do serviço

-

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

-

Forma de prestação do serviço

-

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

-

Prioridades de atendimento

- **Previsão de tempo de espera para atendimento**

- **Mecanismos de comunicação com os usuários**

- **Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários**

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

-

15 – SERVIÇO - A | LIBERAÇÃO DE ALVARÁ SANITÁRIO (PRIMEIRO ALVARÁ).

Requisitos

Possuir Alvará de Funcionamento e Localização.

Documentos necessários

I - Formulário de solicitação de Alvará Sanitário;

II - Termo de Responsabilidade Técnica;

III - Alvará de Funcionamento e Localização;

IV - Documento de constituição da empresa, fundação, autarquia, órgão (contrato social, estatuto ou legislação de criação do estabelecimento);

V - Comprovante de residência do proprietário e do estabelecimento;

VI - Certificado de Pessoa Física do proprietário (CPF) ou Jurídica (CNPJ);

VII - Cópia da taxa paga do Alvará de Licença e Localização do ano vigente;

VIII - Prova de habilitação legal válida do Responsável Técnico (RT) pelo estabelecimento junto ao conselho de classe, conforme exigências da categoria profissional e norma sanitária aplicável a cada estabelecimento;

IX - Documento comprobatório de vínculo do RT com a empresa (Contrato de trabalho, nomeação, contrato social, dentre outros);

X - Projeto arquitetônico aprovado pela Vigilância Sanitária, quando exigido em legis-

lação específica;

XI - Comprovante de pagamento da taxa referente à fiscalização da Vigilância Sanitária;

XII - Cópia do certificado e nota fiscal de imunização contra pragas urbanas, executado por uma empresa que possua Alvará Sanitário;

XIII - Apresentar comprovante da limpeza e/ou procedimento (POP) de higienização da caixa d'água;

XIV - Respostas dos questionários de informações preliminares, devidamente instituído para cada tipo de estabelecimento, conforme modelos padronizados pelo Sistema Nacional de Vigilância Sanitária.

Formas de acesso

Na sede da Vigilância Sanitária na Rua Israel Pinheiro, 2002, centro.

Telefone: 3271-6520

Informações necessárias para acessar o serviço

No mínimo CNPJ do estabelecimento e inscrição municipal ou CPF para o caso de MEI.

Principais etapas para processamento do serviço

I - Entrega dos documentos;

II - Pagamento da taxa;

III - Abertura do processo interno;

IV - Visita do fiscal;

V - Elaboração do relatório de inspeção;

VI - Confecção do Alvará;

VII - Entrega do relatório e do Alvará ao contribuinte.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

30 dias da entrega dos documentos até visita do fiscal

15 dias da visita do fiscal até entrega do Alvará

Total de 45 dias

Forma de prestação do serviço

Visita ao local.

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

Sede da Vigilância Sanitária ou via telefone.

Prioridades de atendimento

Conforme legislação vigente, idosos, grávidas, pessoas com criança de colo e portadores de deficiência.

Previsão de tempo de espera para atendimento

10 minutos.

Mecanismos de comunicação com os usuários

Consultando o número do protocolo no site da prefeitura ou via telefone.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Atendimento pelo gerente.

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

Através do número do protocolo no site da prefeitura ou via telefone.

SERVIÇO - B | RENOVAÇÃO DE ALVARÁ SANITÁRIO.

Requisitos

Possuir Alvará de Funcionamento e Localização e Alvará Sanitário do ano anterior.

Documentos necessários

I - Formulário de solicitação de Alvará Sanitário;

II - Termo de Responsabilidade Técnica;

III - Alvará de Funcionamento e Localização;

IV - Comprovante de residência do proprietário e do estabelecimento;

V - Certificado de Pessoa Física do proprietário (CPF) ou Jurídica (CNPJ);

VI - Cópia da taxa paga do Alvará de Licença e Localização do ano vigente;

VII - Prova de habilitação legal válida do Responsável Técnico (RT) pelo estabelecimento junto ao conselho de classe, conforme exigências da categoria profissional e norma sanitária aplicável a cada estabelecimento;

VIII - Alvará Sanitário do ano anterior;

IX - Documento comprobatório de vínculo do RT com a empresa (Contrato de trabalho, nomeação, contrato social, dentre outros);

X - Comprovante de pagamento da taxa re-

ferente à fiscalização da Vigilância Sanitária;

XI - Cópia do certificado e nota fiscal de imunização contra pragas urbanas, executado por uma empresa que possua Alvará Sanitário;

XII - Apresentar comprovante da limpeza e/ou procedimento (POP) de higienização da caixa d'água;

XIII - Respostas dos questionários de informações preliminares, devidamente instituído para cada tipo de estabelecimento, conforme modelos padronizados pelo Sistema Nacional de Vigilância Sanitária.

Formas de acesso

Na sede da Vigilância Sanitária na Rua Israel Pinheiro, 2002, centro.

Telefone: 3271-6520

Informações necessárias para acessar o serviço

No mínimo CNPJ do estabelecimento e inscrição municipal ou CPF para o caso de MEI.

Principais etapas para processamento do serviço

I - Entrega dos documentos;

II - Pagamento da taxa;

III - Abertura do processo interno;

IV - Visita do fiscal;

V - Elaboração do relatório de inspeção;

VI - Confecção do Alvará;

VII - Entrega do relatório e do Alvará ao contribuinte.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

30 dias da entrega dos documentos até visita do fiscal

15 dias da visita do fiscal até entrega do Alvará

Total de 45 dias

Forma de prestação do serviço

Visita ao local.

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

Sede da Vigilância Sanitária ou via telefone.

Prioridades de atendimento

Conforme legislação vigente, idosos, grávi-

das, pessoas com criança de colo e portadores de deficiência.

Previsão de tempo de espera para atendimento

10 minutos.

Mecanismos de comunicação com os usuários

Consultando o número do protocolo no site da prefeitura ou via telefone.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Atendimento pelo gerente.

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

Através do número do protocolo no site da prefeitura ou via telefone.

SERVIÇO - C | ATENDIMENTO À RECLAMAÇÃO OU DENÚNCIA.

Requisitos

O estabelecimento comercial denunciado deve possuir atividade dentro de ramo de atuação da Vigilância Sanitária (alimentação, saúde ou de interesse da saúde, medicamentos e correlatos).

Documentos necessários

Nenhum.

Formas de acesso

Na sede da Vigilância Sanitária na Rua Israel Pinheiro, 2002, centro ou por telefone: 3271-6520.

Informações necessárias para acessar o serviço

Nome e endereço do estabelecimento que será denunciado.

Principais etapas para processamento do serviço

I - Recebimento da denúncia;

II - Abertura do processo interno;

III - Visita do fiscal ao estabelecimento denunciado;

IV - Julgamento da denúncia (procedente ou improcedente) e preenchimento da ficha com as ações tomadas;

V – Encerramento da denúncia com retorno ao contribuinte.

Previsão do prazo máximo para a presta-

ção do serviço

30 dias da entrega dos documentos até visita do fiscal

15 dias da visita do fiscal até entrega do Alvará

Total de 45 dias

Forma de prestação do serviço

Visita ao local.

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

Sede da Vigilância Sanitária ou via telefone.

Prioridades de atendimento

Conforme legislação vigente, idosos, grávidas, pessoas com criança de colo e portadores de deficiência.

Previsão de tempo de espera para atendimento

10 minutos.

Mecanismos de comunicação com os usuários

Consultando o número do protocolo da denúncia via telefone.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Atendimento pelo gerente.

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

Através do número do protocolo da denúncia via telefone.

SERVIÇO - D | LIBERAÇÃO DE CERTIFICADO SANITÁRIO PARA EVENTOS.

Requisitos

O responsável pelo evento precisa ter participado da reunião da Comissão de Monitoramento de Violência em Eventos Esportivos e Culturais (COMOVEEC) para apresentação do plano do evento perante todos os órgãos interessados.

Documentos necessários

I - Requerimento para concessão de certificado de vistoria sanitária para evento preenchido em duas vias;

II - Termo de Responsabilidade preenchido, assinado e carimbado pelo organizador do

evento;

III - Certificado de pessoa física ou jurídica (CPF ou CNPJ);

IV - Pagamento da taxa de Emissão de Certificado para Eventos;

V - Plano constando a relação das empresas terceirizadas responsáveis pelo fornecimento de serviços de alimentação.

Formas de acesso

Na sede da Vigilância Sanitária na Rua Israel Pinheiro, 2002, centro.

Telefone: 3271-6520

Informações necessárias para acessar o serviço

CNPJ da empresa responsável pelo evento ou CPF no caso de pessoa física; nome, tipo e local do evento.

Principais etapas para processamento do serviço

I - Entrega dos documentos;

II - Pagamento da taxa;

III - Abertura do processo interno;

IV - Confeção do certificado;

V – Visita ao local;

VI – Entrega do certificado ao contribuinte.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

7 dias úteis.

Forma de prestação do serviço

Visita ao local.

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

Sede da Vigilância Sanitária ou via telefone.

Prioridades de atendimento

Conforme legislação vigente, idosos, grávidas, pessoas com criança de colo e portadores de deficiência.

Previsão de tempo de espera para atendimento

10 minutos.

Mecanismos de comunicação com os usuários

Via telefone.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Atendimento pelo gerente.

Mecanismos de consulta, por parte dos

usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação

Através do número do protocolo via telefone.

SERVIÇO - E | LIBERAÇÃO DE CERTIFICADO SANITÁRIO PARA SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO EM EVENTOS.

Requisitos

O responsável pelo evento precisa ter participado da reunião da Comissão de Monitoramento de Violência em Eventos Esportivos e Culturais (COMOVEEC) para apresentação do plano do evento perante todos os órgãos interessados.

Documentos necessários

I - Requerimento para concessão de certificado de vistoria sanitária para evento preenchido em duas vias;

II - Termo de Responsabilidade preenchido, assinado e carimbado pelo responsável pela manipulação de alimentos, devidamente certificado em Boas Práticas;

III - Certificado de pessoa física ou jurídica (CPF ou CNPJ);

IV - Pagamento da taxa de Emissão de Certificado para Eventos.

Formas de acesso

Na sede da Vigilância Sanitária na Rua Israel Pinheiro, 2002, centro.

Telefone: 3271-6520

Informações necessárias para acessar o serviço

CNPJ da empresa responsável pelo fornecimento do alimento ou CPF no caso de pessoa física; tipo de alimento fornecido.

Principais etapas para processamento do serviço

I - Entrega dos documentos;

II - Pagamento da taxa;

III - Abertura do processo interno;

IV - Confeção do certificado;

V – Visita ao local;

VI – Entrega do certificado ao contribuinte.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

7 dias úteis.

Forma de prestação do serviço

Visita ao local.

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

Sede da Vigilância Sanitária ou via telefone.

Prioridades de atendimento

Conforme legislação vigente, idosos, grávidas, pessoas com criança de colo e portadores de deficiência.

Previsão de tempo de espera para atendimento

10 minutos.

Mecanismos de comunicação com os usuários

Via telefone.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Atendimento pelo gerente.

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

Através do número do protocolo via telefone.

SECRETARIA MUNICIPAL DE
PLANEJAMENTO

SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO - SEPLAN



SERVIÇO A | RECLAMAÇÃO CONTRA LANÇAMENTO (TRIBUTOS IPTU/TRS)

Requisitos

Requerimento feito através do Proprietário ou Locatário do Imóvel **Art. 237, Lei Complementar 34/2001** “A reclamação far-se-á por escrito, fundamentadamente, facultada a juntada de documentos, e na qual se pedirá, desde logo, as diligências que o reclamante entender necessárias.”

Documentos necessários

Cópia dos documentos Pessoais;

Requerimento preenchido e assinado;

Documentos abaixo relacionados conforme Art. 58, Lei Complementar 34/2001, itens: III – localização do terreno e suas características;

IV – dimensões, áreas e confrontações do terreno;

V – uso a que efetivamente está sendo destinado o terreno, bem como posteriores modificações no uso, se houver;

VI – informações sobre o tipo de construção, se existir;

VII – indicação da natureza do título aquisitivo da propriedade ou do domínio útil ou posse;

VIII – endereços para entrega de avisos de lançamentos;

IX – dimensões e área construída do imóvel
X – área do pavimento térreo e número de pavimentos.

Formas de acesso

Gerência de Atendimento ao Cidadão

Informações necessárias para acessar o serviço

Website da Prefeitura, na Guia Serviços ao Cidadão ou Gerência de Atendimento ao Cidadão

Principais etapas para processamento do serviço

Vistoria “in loco” com atualização dos dados cadastrais no banco de dados

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Prazo máximo de vistoria e atualização com conclusão 30 (trinta) dias úteis

Forma de prestação do serviço

Através da visita ao imóvel do contribuinte ou lançando os dados declarados por ele contestando os valores de área cadastradas na prefeitura

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

Manifestação na Gerência de Cadastro Técnico – 2º andar – Palácio Municipal – Horário 12h às 17h de Segunda à Sexta

Prioridades de atendimento

Processos que se enquadram conforme a Lei de Prioridade de Atendimento 6.039/2009.

Previsão de tempo de espera para atendimento

Prazo máximo de espera de atendimento 20 (vinte) dias úteis.

Mecanismos de comunicação com os usuários

Correspondência, Website da Prefeitura

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Atendimento presencial na Gerência de Cadastro Técnico

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

Planilha de vistorias anexada na entrada da Gerência; Consulta Processual no website da Prefeitura

SERVIÇO B | CERTIDÕES: EMPLACAMENTO, CONFIRMAÇÃO DE NÚMERO, CADASTRAL, MUDANÇA DE LOGRADOURO, MUDANÇA DE NÚMERO, CERTIDÃO DE DEMOLIÇÃO E DECLARAÇÃO

Requisitos

Requerimento efetuado APENAS através do Proprietário do Imóvel, devidamente registrado ou via matrícula

Documentos necessários

Cópia dos Documentos Pessoais;

Requerimento preenchido e assinado;

Documentos abaixo relacionados conforme Art. 58, Lei Complementar 34/2001, itens: III – localização do terreno e suas características;

IV – dimensões, áreas e confrontações do

terreno;

V – uso a que efetivamente está sendo destinado o terreno, bem como posteriores modificações no uso, se houver;

VI – informações sobre o tipo de construção, se existir;

VII – indicação da natureza do título aquisitivo da propriedade ou do domínio útil ou posse;

VIII – endereços para entrega de avisos de lançamentos;

IX – dimensões e área construída do imóvel

X – área do pavimento térreo e número de pavimentos.

Formas de acesso

Gerência de Atendimento ao Cidadão

Informações necessárias para acessar o serviço

Website da Prefeitura, na Guia Serviços ao Cidadão ou Gerência de Atendimento ao Cidadão

Principais etapas para processamento do serviço

Vistoria “in loco” com atualização dos dados cadastrais no banco de dados

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Prazo máximo de vistoria e atualização com conclusão 30 (trinta) dias úteis

Forma de prestação do serviço

Através da visita ao imóvel do contribuinte ou lançando os dados declarados por ele contestando os valores de área cadastradas na prefeitura

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

Manifestação na Gerência de Cadastro Técnico – 2º andar – Palácio Municipal – Horário 12h às 17h de Segunda à Sexta

Prioridades de atendimento

Processos que se enquadram conforme a Lei de Prioridade de Atendimento 6.039/2009.

Previsão de tempo de espera para atendimento

Prazo máximo de espera de atendimento 20 (vinte) dias úteis.

Mecanismos de comunicação com os

usuários

Correspondência, Website da Prefeitura

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Atendimento presencial na Gerência de Cadastro Técnico

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

Planilha de vistorias anexada na entrada da Gerência; Consulta Processual no website da Prefeitura

SERVIÇO C | CADASTRAR E ATUALIZAR DADOS NO CADASTRO IMOBILIÁRIO

Requisitos

Requerimento feito através do Proprietário ou Parte interessada, para atualização ou solicitação de inscrição imobiliária.

Documentos necessários

Cópia dos Documentos Pessoais;

Requerimento preenchido e assinado;

Documentos abaixo relacionados conforme Art. 58, Lei Complementar 34/2001, itens: III – localização do terreno e suas características;

IV – dimensões, áreas e confrontações do terreno;

V – uso a que efetivamente está sendo destinado o terreno, bem como posteriores modificações no uso, se houver;

VI – informações sobre o tipo de construção, se existir;

VII – indicação da natureza do título aquisitivo da propriedade ou do domínio útil ou posse;

VIII – endereços para entrega de avisos de lançamentos;

IX – dimensões e área construída do imóvel

X – área do pavimento térreo e número de pavimentos.

Formas de acesso

Gerência de Atendimento ao Cidadão

Informações necessárias para acessar o serviço

Website da Prefeitura, na Guia Serviços ao Cidadão ou Gerência de Atendimento ao Cidadão

Principais etapas para processamento do serviço

Vistoria “in loco” com atualização dos dados cadastrais no banco de dados

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Prazo máximo de vistoria e atualização com conclusão 30 (trinta) dias úteis

Forma de prestação do serviço

Através da visita ao imóvel do contribuinte ou lançando os dados declarados por ele contestando os valores de área cadastradas na prefeitura

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

Manifestação na Gerência de Cadastro Técnico – 2º andar – Palácio Municipal – Horário 12h às 17h de Segunda à Sexta

Prioridades de atendimento

Processos que se enquadram conforme a Lei de Prioridade de Atendimento 6.039/2009.

Previsão de tempo de espera para atendimento

Prazo máximo de espera de atendimento 20 (vinte) dias úteis.

Mecanismos de comunicação com os usuários

Correspondência, Website da Prefeitura

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Atendimento presencial na Gerência de Cadastro Técnico

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

Planilha de vistorias anexada na entrada da Gerência; Consulta Processual no website da Prefeitura

SERVIÇO | ATENDIMENTO A RESPEITO DE CONSTRUÇÕES SEM PROJETO APROVADO; ALVARÁ PARA CONSTRUÇÃO; IMÓVEIS SEM CARTA DE HABITE-SE; IMÓVEIS COM RISCO DE DESABAR; INFILTRAÇÕES COMPROMETENDO A ESTRUTURA DO IMÓVEL; ABERTURA NAS DIVISAS; ESTABELECIMENTO SEM ALVARÁ DE FUNCIONAMENTO.

Requisitos

-

Documentos necessários

Nenhum. Apenas denúncia é suficiente

Formas de acesso

Na própria GFO, pessoalmente; por telefone 3279-7435; aplicativo GLOBALCAD; Ouvidora

Informações necessárias para acessar o serviço

-

Principais etapas para processamento do serviço

Após a denúncia, é marcado um dia para a fiscalização ir ao local. Constatada a infração, o contribuinte é notificado para no prazo de até 30 dias resolver a situação. Prazo que o denunciante deve aguardar. Não resolvido, o denunciado é autuado.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

7 (sete) dias.

Forma de prestação do serviço

Fiscais comparecem pessoalmente no local denunciado

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

Ver “formas de acesso”

Prioridades de atendimento

Obras com risco de desabamento; construções de grande monta sem documentação

Previsão de tempo de espera para atendimento

Imediato

Mecanismos de comunicação com os usuários

Telefone e aplicativo “GLOBALCAD”

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Por telefone e aplicativo

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

Não há

SERVIÇO | CADASTRO E RECADASTRAMENTO DO BANCO DE DADOS DO PROGRAMA MINHA CASA MINHA VIDA

Requisitos

Participar das reuniões organizadas pelos Núcleos Habitacionais da Associação Nova Terra

Documentos necessários

Identidade; CPF; NIS – Número de Inscrição Social que é feito no CRAS – Centro de Referência de Assistência Social (Local onde se inscreve para o Bolsa Família); Número do NIS do Responsável Familiar, Número do NIS do Cônjuge (esposo ou companheiro), Número do NIS dos Filhos/agregados; Contra de Luz; Contra cheque atual; Certidão de Quitação Eleitoral (se for casada, do marido também); Data de Cadastro no Núcleo Habitacional do qual participa; Certidão de Casamento; Protocolo de documentos com data de início de participação no Núcleo da Associação Nova Terra (assinado pelo coordenador do núcleo)

Formas de acesso

Departamento de Habitação: Rua Bárbara Heliadora, 196 – centro. Telefone do Departamento de habitação: 3271-5924

Informações necessárias para acessar o serviço

Website da Prefeitura, no Departamento de Habitação

Principais etapas para processamento do serviço

Comparecer no Departamento de Habitação com o NIS atualizado e os documentos necessários

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Executado na presença do candidato a be-

neficiário do Programa Minha Casa Minha Vida – PMCMV

Forma de prestação do serviço

Atendimento no Departamento de Habitação na presença do candidato

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

Manifestação na Secretaria de Planejamento da Prefeitura

Prioridades de atendimento

Idosos, gestantes e deficientes

Previsão de tempo de espera para atendimento

Serviço realizado no momento da visita do candidato

Mecanismos de comunicação com os usuários

Website da Prefeitura – Moradia Popular

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

-

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

-

SERVIÇO | FORMULÁRIOS PÚBLICOS - DISPONIBILIZAR AO CIDADÃO OS PRINCIPAIS FORMULÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS NO QUAL PROPORCIONA MAIOR AGILIDADE EFICIÊNCIA NO ATENDIMENTO

Requisitos

-

Documentos necessários

Ter acesso a um computador com internet / Ter um software de leitura de PDF instalado

Formas de acesso

PC, Tablet, Smartphone

Informações necessárias para acessar o serviço

Saber o tipo de formulário que necessita

Principais etapas para processamento do serviço

Entrar no site da PREFEITURA – Entrar pelo link CIDADÃO- Entrar no link de FORMULÁRIOS

Tipos de Formulários:

Análise de viabilidade – GLOPAU; análise de viabilidade para alvará – MEI; Atestado de Responsabilidade Técnica; Formulário de Informações Básicas; Requerimento de Informações Básicas; Requerimento de ITBI; Requerimento Geral

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

-

Forma de prestação do serviço

-

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

-

Prioridades de atendimento

-

Previsão de tempo de espera para atendimento

-

Mecanismos de comunicação com os usuários

-

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

-

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

-

SERVIÇO | EMISSÃO DE BCI (BOLETIM CADASTRAL IMOBILIÁRIO) - DISPONIBILIZAR CONSULTA DO BOLETIM CADASTRAL DO IMÓVEL COM AS PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS DO IMÓVEL E UNIDADES

Requisitos

-

Documentos necessários

Ter acesso a um computador com internet

Formas de acesso

PC, Tablet, Smartphone

Informações necessárias para acessar o serviço

Inscrição Imobiliária, CPF/CNPJ, Quadra/Lote; Bairro/Rua/Número

Principais etapas para processamento do serviço

Entrar no site da PREFEITURA – Entrar pelo link CIDADÃO- Entrar no link EMISSÃO DE BCI

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

-

Forma de prestação do serviço

Web ou CAC

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

CAC – Central de Atendimento ao Cidadão

Prioridades de atendimento

-

Previsão de tempo de espera para atendimento

Mecanismos de comunicação com os usuários

-

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

-

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

-

SERVIÇO | EMISSÃO DE CERTIDÃO - DISPONIBILIZAR A EMISSÃO DOS PRINCIPAIS TIPOS CERTIDÕES COM AS INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA IDENTIFICAÇÃO DE QUITAÇÕES E NÃO QUITAÇÕES. O PORTAL TAMBÉM DISPONIBILIZA A POSSIBILIDADE DE AUTENTICAÇÃO DAS CERTIDÕES, AGREGANDO CONFIABILIDADE AS INFORMAÇÕES DISPONIBILIZADAS

Requisitos

Ter acesso a um computador com internet

Documentos necessários

-

Formas de acesso

PC, Tablet, Smartphone

Informações necessárias para acessar o serviço

Inscrição Imobiliária / Inscrição Econômica

Principais etapas para processamento do serviço

Entrar no site da PREFEITURA – Entrar pelo link CIDADÃO- Entrar no link CERTIDÃO (Emissão de Certidão) – Escolher o TIPO DA CERTIDÃO – Preencher as informações necessárias

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

-

Forma de prestação do serviço

Lançamento Imobiliário; Quitação de ITBI, IPTU, Taxa de Lixo; Negativa de Débitos Imobiliários, Inscrição Econômica, Baixa de Inscrição Econômica

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

Central de Atendimento ao Cidadão – CAC

Prioridades de atendimento

-

Previsão de tempo de espera para atendimento

-

Mecanismos de comunicação com os usuários

-

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

-

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

-

SERVIÇO | EMISSÃO DE GUIAS – DISPONIBILIZAR A EMISSÃO DE GUIAS, INTEGRAL OU PARCELADA, COM SEUS RESPECTIVOS VALORES E DEMAIS CÁLCULOS DE MULTA E JUROS. POSSIBILITA TAMBÉM O AGRUPAMENTO DE VÁRIAS PARCELAS EM UMA ÚNICA GUIA.

Requisitos

Ter acesso a um computador com internet

Documentos necessários

-

Formas de acesso

PC, Tablet, Smartphone

Informações necessárias para acessar o serviço

Inscrição Imobiliária / Inscrição Econômica / CPF / CNPJ

Principais etapas para processamento do serviço

Entrar no site da PREFEITURA – Entrar pelo link CIDADÃO- Entrar em EMISSÃO DE GUIA – Escolher o tipo da guia que deseja – Preencher as informações necessárias

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

A Guia é gerada com a DATA DE VENCIMENTO do sistema / Guia AGRUPADA, o usuário escolhe a data pelo site

Forma de prestação do serviço

IPTU, Dívida Ativa (Integral e parcelada), ISS Fixo, Taxa de Coleta de Lixo, Taxa de Fiscalização, Taxa de Ocupação do Solo, Taxa de Publicidade

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

Central de Atendimento ao Cidadão – CAC

Prioridades de atendimento

-

Previsão de tempo de espera para atendimento

-

Mecanismos de comunicação com os usuários

-

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

-

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

-

**SERVIÇO | EMISSÃO DE TAXAS –
A EMISSÃO DE TAXAS ONLINE É
DISPONIBILIZADA PARA QUE O
CIDADÃO TENHA MAIOR AGILIDADE
AO ENTRAR COM UM NOVO PEDIDO
QUE EXIGE O PAGAMENTO DE UMA
TAXA PARA UM SERVIÇO EXTRA. (LISTA
DE SERVIÇOS ESTÁ EM PROTOCO –
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS)**

Requisitos

Ter acesso a um computador com internet

Documentos necessários

-

Formas de acesso

PC, Tablet, Smartphone

Informações necessárias para acessar o serviço

Inscrição Imobiliária / Inscrição Econômica

Principais etapas para processamento do serviço

Entrar no site da PREFEITURA – Entrar no link CIDADÃO – Entrar em EMISSÃO DE TAXAS (Cadastro de Taxas) – Escolher a DATA DE VENCIMENTO – Escolher o ASSUNTO DA TAXA

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Até o último dia do mês para pagamento

Forma de prestação do serviço

Web e CAC

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

-

Prioridades de atendimento

-

Previsão de tempo de espera para atendimento

-

Mecanismos de comunicação com os usuários

-

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

-

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

-

**SERVIÇO | EMISSÃO DE ITBI –
POSSIBILITA AO CONTRIBUINTE
ENTRAR COM O PROCESSO DE
TRANSMISSÃO DO BEM IMÓVEL,
FORMALIZANDO SUA SITUAÇÃO JUNTO
À PREFEITURA.**

Requisitos

Ter acesso a um computador com internet

Documentos necessários

Os documentos variam de acordo com o TIPO DA TRANSAÇÃO: Compra e Venda, Penhora, Programa de Assistência, etc.

Formas de acesso

PC, Tablet, Smartphone

Informações necessárias para acessar o serviço

Inscrição Imobiliária / CPF ou CNPJ e Endereço do Adquirente / Valor da Transação / Observações da transação

Principais etapas para processamento do serviço

Entrar no site da PREFEITURA – Entrar pelo link CIDADÃO- Entrar no link ITBI (Cadastro) – Preencher as informações necessárias

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

O ITBI é válido por 60 dias

Forma de prestação do serviço

Web e CAC

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

-

Prioridades de atendimento

-

Previsão de tempo de espera para atendimento

-

Mecanismos de comunicação com os usuários

-

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

-

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

SERVIÇO | CONSULTA DE PROCESSOS – A CONSULTA DE PROCESSO POSSIBILITA AO CONTRIBUINTE ACOMPANHAR O ANDAMENTO DE SEUS PROCESSOS E QUAIS SÃO AS PENDÊNCIAS APRESENTADAS

Requisitos

Ter acesso a um computador com internet

Documentos necessários

-

Formas de acesso

PC, Tablet, Smartphone

Informações necessárias para acessar o serviço

Número Processo / Ano, CPF, CNPJ, Inscrição

Principais etapas para processamento do serviço

Entrar no site da PREFEITURA – Entrar pelo link CIDADÃO- Entrar no link CONSULTAR ANDAMENTO – Preencher as informações necessárias – Será exibido a lista de processos

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

-

Forma de prestação do serviço

Web e CAC

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

-

Prioridades de atendimento

-

Previsão de tempo de espera para atendimento

-

Mecanismos de comunicação com os usuários

-

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

-

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

SERVIÇO | PROCON – ATENDIMENTO ONLINE – PERMITIR AO CIDADÃO REALIZAR SUAS RECLAMAÇÕES DIRETAMENTE DO PORTAL, AGILIZANDO JUNTADA DE DOCUMENTOS E ESCLARECENDO DÚVIDAS AO CIDADÃO.

Requisitos

Ter um computador com acesso a internet

Documentos necessários

-

Formas de acesso

-

Informações necessárias para acessar o serviço

Nome, Telefone, Celular, RG, CPF, Endereço, Senha

Principais etapas para processamento do serviço

Entrar no site da PREFEITURA – Entrar pelo link CIDADÃO- Entrar no link PROCON (menu lateral) – Fazer o cadastro no portal – entrar no link DENUNCIAS – Clicar em novo – Preencher os dados necessários

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

-

Forma de prestação do serviço

Web e PROCON

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

-

Prioridades de atendimento

-

Previsão de tempo de espera para atendimento

-

Mecanismos de comunicação com os usuários

-

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

-

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

SECRETARIA MUNICIPAL DE

MEIO AMBIENTE, AGRICULTURA E ABASTECIMENTO



SERVIÇO | DEPARTAMENTO DE UNIDADES DE CONSERVAÇÃO – PARQUE NATURAL MUNICIPAL

Requisitos

Atendimentos ao público:

Agendamento de visitas em grupo para instituições de ensino básico e superior, entidades, projetos sociais, dentre outros; Agendamento de visita técnica (especialmente para instituições de ensino superior); Acompanhamento em trilhas e interpretação ambiental; Agendamento de Auditório para eventos relacionados ao Meio Ambiente; Oferta de vagas de estágio para alunos de Instituições de Ensino Superior que desejam realizar estágio obrigatório, não remunerado (exclusivo para cursos da área ambiental); Espaço destinado ao lazer; Ações de plantio de mudas nativas da mata atlântica com o apoio de instituições parceiras.

Documentos necessários

Termo de assunção de Riscos devidamente preenchido (enviado no e-mail resposta, logo após a confirmação do agendamento); Ofício da Instituição de Ensino Superior para Visita Técnica (a ser entregue na unidade para confirmação do agendamento da visita. Este deve conter dados dos interessados a realizarem a visita técnica); A realização do estágio depende da apresentação do termo de estágio emitido pela instituição de ensino e assinado pelo responsável pela prefeitura, orientador e supervisor de estágio

Formas de acesso

Agendamentos:

Presencial: Av. Altino Marques, n.º 1936 – Após o Elvamar – Estrada sentido a Derribadinha; Por e-mail: parque@valadares.mg.gov.br

Informações necessárias para acessar o serviço

Destinado às instituições com visita monitorada: O termo de assunção de riscos deverá ser entregue devidamente assinado, sem o mesmo fica vetado o passeio.

Principais etapas para processamento do serviço

Para agendamentos: Verificação da disponi-

bilidade de data e horário; Confirmação do agendamento e reserva; Envio, por e-mail, do Termo de Assunção de Riscos e normas da unidade; Objetivo da visita.

Para interessados em Estágio, não remunerado: Atenderemos 10 (dez) alunos por instituição simultaneamente.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

O serviço será prestado de acordo com a demanda.

Forma de prestação do serviço

O serviço é prestado de 3ª a 6ª feira, de 8h às 17h.

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

Na própria unidade situada na Av. Altino Marques, n.º 1936 – após o Elvamar – Estrada sentido a Derribadinha, ou por e-mail: parque@valadares.mg.gov.br

Prioridades de atendimento

Conforme legislação vigente

Previsão de tempo de espera para atendimento

Por e-mail: prazo de até 48h

Pessoalmente: atendimento imediato

Mecanismos de comunicação com os usuários

Pessoalmente ou Via e-mail (parque@valadares.mg.gov.br)

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Resposta via documento oficial da Unidade de Conservação ou via e-mail, de acordo com a maneira que a manifestação foi realizada.

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

Pessoalmente ou e-mail institucional.

SERVIÇO | PATRULHA AGRÍCOLA

Requisitos

Ser agricultor familiar ou médio porte

Documentos necessários

Cadastro de informações da área a ser arada com assinatura do solicitante

Formas de acesso

Cadastro feito através de assistências técnicas e reuniões nas comunidades e nas associações para levantar demandas

Informações necessárias para acessar o serviço

Cadastro (Formulário padronizado pela SEMA/DAP)

Principais etapas para processamento do serviço

Ter uma quantidade de demanda que justifique o deslocamento e permanência na região

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Depois de recebido o cadastro cerca de 15 a 20 dias

Forma de prestação do serviço

Trator *in loco*

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

SEMA (Secretaria de Meio Ambiente, Agricultura e Abastecimento)/DAP (Departamento de Agricultura e Pecuária)/Tratorista/Mecânico/Gerente e Coordenadora da Patrulha Agrícola

Prioridades de atendimento

Produtores do PNAE (Programa Nacional de Alimentação Escolar)

Previsão de tempo de espera para atendimento

15 a 20 dias

Mecanismos de comunicação com os usuários

In loco, telefone e whatsapp

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Pelo Telefone 3279-7492 ou por alguma funcionário da DAP (Departamento de Agricultura e Pecuária)

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

Pelo Telefone 3279-7492 ou na própria secretaria

Documentos necessários

DAP – Declaração de Aptidão do Produtor

Formas de acesso

Contato com a SEMA/DAP – 5º Andar na Prefeitura (Secretaria de Meio Ambiente, Agricultura e Abastecimento – Departamento de Agricultura e Pecuária)

Informações necessárias para acessar o serviço

Necessitar assistência técnica para culturas/plantio (área/agrícola), e/ou pecuária (criação de animais para consumo e/ou derivados).

Principais etapas para processamento do serviço

Cadastro; Identificação de demanda; visita técnica e orientações contínuas

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Depende de cada agricultor/demanda/projeto – cerca de 15 dias quando a DAP (Departamento de Agricultura e Pecuária) estiver ciente

Forma de prestação do serviço

Visitas *in loco*

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

Diretoria de Agricultura e Pecuária

Prioridades de atendimento

Produtores do PNAE (Programa Nacional de Alimentação Escolar)

Previsão de tempo de espera para atendimento

Média 15 dias

Mecanismos de comunicação com os usuários

Telefone, whatsapp e visitas a secretaria

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Receber a demanda; Passar para o técnico que atende a região; O técnico passa demanda atendida através de relatório técnico.

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

Contato no telefone 3279-7492 ou na própria secretaria

SERVIÇO | ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Requisitos

Ser agricultor familiar

SERVIÇO | LICENCIAMENTO AMBIENTAL SIMPLIFICADO – LAS

Requisitos

Proceder a caracterização do empreendimento, perante o Departamento de Meio Ambiente – DMA.

Documentos necessários

- FOB – Formulário de Orientação Básica Integrado / original;
- FCE – Formulário Integrado de Caracterização do Empreendimento – original assinado ou com assinatura eletrônica quando enviado pela Internet;
- Requerimento da Licença Ambiental Simplificada - LAS (conforme modelo emitido pelo site www.valadares.mg.gov.br);
- Cópia autenticada da Carteira de Identidade e Cadastro de Pessoa Física (CPF) do requerente ou sócios (sociedade limitada) ou diretores (sociedade anônima);
- Cópia autenticada do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), se for o caso;
- Procuração ou equivalente, que comprove vínculo com o empreendimento da pessoa física que assina o FCE (Quando for o caso);
- Cópia autenticada da Análise de Viabilidade, emitida pela GLOPAU, ou Declaração original da Prefeitura Municipal informando que o local e o tipo de empreendimento estão em conformidade com a legislação aplicável ao Uso e Ocupação do Solo do município;
- Termo de Responsabilidade pelo controle ambiental da atividade, assinado pelo requerente;
- Registro do Imóvel atualizado e/ou documento que comprove justa posse (atualização do registro em 01 (um) ano);
- Cópia autenticada do Contrato Social ou Estatuto Social com cópia da ata de eleição da diretoria, conforme o caso;
- Cópia e original do comprovante referente ao recibo de emolumento;
- Certificado da Condição de Microempreendedor Individual, emitido nos últimos doze meses, quando for o caso.
- Apresentar cópia do Certificado de Outorga ou Certidão de Uso Insignificante junto

a SUPRAM-LM /IGAM, caso utilize água provida de um poço tubular.

Formas de acesso

Site do Município, via e-mail e presencial. O procedimento é instaurado com o protocolo formal perante o DMA.

Informações necessárias para acessar o serviço

Solicitar pessoalmente orientações ou via e-mail

Principais etapas para processamento do serviço

Protocolo do pedido, parecer técnico, concessão da licença ou indeferimento.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

30 (trinta) dias para apreciar e decidir sobre o pedido da LA, a contar da data de juntada de todos os documentos exigidos pelo Órgão Técnico para fins de análise.

Forma de prestação do serviço

Serviço prestado mediante provocação do interessado.

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

Departamento Meio Ambiente

Prioridades de atendimento

Casos especificados em lei e demandas públicas.

Previsão de tempo de espera para atendimento

Máximo de 15 (quinze) minutos

Mecanismos de comunicação com os usuários

Correios e e-mail

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Correios e e-mail

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

Site do Município

SERVIÇO | LICENCIAMENTO AMBIENTAL TRIFÁSICO – PARCELAMENTO DO SOLO URBANO

Requisitos

Proceder a caracterização do empreendimento, perante o Departamento de Meio Ambiente.

Documentos necessários

Para Caracterização do Empreendimento:

- a) Formulário de Caracterização do Empreendimento – FCE – devidamente preenchido e assinado pelo requerente ou seu representante legal – 02 (duas) vias – disponível para download no site do município;
- b) Requerimento de Licença Ambiental - devidamente preenchido e assinado pelo requerente ou seu representante legal – 02 (duas) vias – disponível para download no site do município;
- c) Cópia dos Atos Constitutivos - Contrato Social ou Estatuto Social - da pessoa jurídica requerente, se for o caso;
- d) Cópia da ata da última eleição da diretoria, em caso de pessoa jurídica;
- e) Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral na Receita Federal, conforme o caso;
- f) Cópia da Certidão de Registro do Imóvel, inteiro teor, atualizada com validade de 60 (sessenta dias), e/ou documento que comprove justa posse;
- g) Cópia do documento de Identidade do requerente em caso de pessoa física e, se pessoa jurídica, cópia do documento de identificação do representante legal;
- h) Cópia de Procuração caso haja representante legal do requerente;

Para Formalização do Processo de Licenciamento Ambiental:

- a) Formulário de Orientação Básica – FOB - devidamente preenchido e assinado pelo requerente ou seu representante legal – 02 (duas) vias – disponível para download no site do município
- b) Requerimento de Licença Ambiental devidamente preenchido e assinado pelo requerente ou seu representante legal – 02 (duas) vias – disponível para download no

site do município;

- c) Cópia dos Atos Constitutivos - Contrato Social ou Estatuto Social - da pessoa jurídica requerente, se for o caso;
- d) Cópia da ata da última eleição da diretoria, em caso de pessoa jurídica;
- e) Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral na Receita Federal, conforme o caso;
- f) Cópia da Certidão de Registro do Imóvel, inteiro teor, atualizada com validade de 60 (sessenta dias), e/ou documento que comprove justa posse;
- g) Procuração com poderes específicos para atuar perante o órgão municipal, se for o caso;
- h) Projetos arquitetônico, de Drenagem, de Esgotamento Sanitário, Elétrico, devidamente aprovados pelo órgão competente. Documento obrigatório em caso de requerimento de Licença de Instalação – LI, Licença de Instalação Corretiva – LIC e Licença de Instalação Corretiva - LOC;
- i) Projeto de Terraplenagem, com a respectiva Anotação de Responsabilidade, se for o caso. Documento obrigatório em caso de requerimento de Licença de Instalação – LI, Licença de Instalação Corretiva – LIC e Licença de Instalação Corretiva - LOC;
- j) Anuência do Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes – DNIT – caso o empreendimento utilize faixa de domínio de rodovias federais, em atendimento ao Artigo 50 do Código de Trânsito Brasileiro – CTB. Documento obrigatório em caso de requerimento de Licença de Instalação – LI, Licença de Instalação Corretiva – LIC e Licença de Instalação Corretiva - LOC;
- k) Anuência do Departamento de Edificações e Estradas de Rodagem de Minas Gerais – DEER/MG caso o empreendimento utilize faixa de domínio de rodovias estaduais ou do DNIT caso o empreendimento utilize faixa de domínio de rodovias federais. Documento obrigatório em caso de requerimento de Licença de Instalação – LI, Licença de Instalação Corretiva – LIC e Li-

çençã de Instalação Corretiva – LOC;

l) Mapa hidrográfico da área, quando houver cursos d'água, nascentes, ou qualquer corpo d'água, visando delimitar a Área de Preservação Permanente – APP.

Documento obrigatório em caso de requerimento de Licença de Instalação – LI, Licença de Instalação Corretiva – LIC e Licença de Instalação Corretiva - LOC;

m) Inscrição no Cadastro Ambiental Rural – CAR - quando couber. Documento obrigatório em caso de requerimento de Licença de Instalação – LI, Licença de Instalação Corretiva – LIC e Licença de Instalação Corretiva - LOC;

n) Outorga do Órgão competente, quando for o caso de uso de recurso hídrico sujeito à autorização estadual;

o) Publicação do requerimento da Licença Ambiental em periódico local de grande circulação;

p) Comprovante de pagamento dos custos do licenciamento ambiental. Caso os custos tenha sido parcelados, a comprovação deverá ocorrer até a data de emissão da licença – Artigo 57-A da Lei Complementar Municipal n., 187/2014 alterada pela Lei Complementar Municipal n. 230/2018;

q) Plano de Controle Ambiental – PCA e Relatório de Controle Ambiental – RCA, conforme Termo de Referência disponibilizado pela SEMA, Documento obrigatório em caso de requerimento de Licença de Instalação – LI, Licença de Instalação Corretiva – LIC e Licença de Instalação Corretiva - LOC;

r) RADA – Relatório de Avaliação de Desempenho Ambiental – RADA – para os casos de renovação de licenças e/ou, de pedido de licença subsequente.

Formas de acesso

Site do Município, Via e-mail e presencial. O procedimento é instaurado com o protocolo formal perante o DMA.

Informações necessárias para acessar o serviço

Solicitar pessoalmente orientações ou via e-mail

Principais etapas para processamento do serviço

Protocolo do Pedido, Parecer Técnico, Parecer Jurídico, Deliberação pelo CODEMA/GV e Concessão Licença ou indeferimento.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

06 (seis) meses para apreciar e decidir sobre o pedido, a contar da data de juntada de todos os documentos exigidos pelo órgão Técnico para fins de análise.

Forma de prestação do serviço

Serviço prestado mediante provocação do interessado.

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

Departamento de Meio Ambiente

Prioridades de atendimento

Casos especificados em lei e demandas públicas.

Previsão de tempo de espera para atendimento

Máximo de 15 (quinze) minutos

Mecanismos de comunicação com os usuários

Correios e e-mail

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Correios e e-mail

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

Site do Município

SERVIÇO | AUTORIZAÇÃO AMBIENTAL PARA INTERVENÇÃO EM ÁREA DE PRESERVAÇÃO PERMANENTE – APP.

Requisitos

Proceder o requerimento para instauração do processo no Departamento de Meio Ambiente.

Documentos necessários

a) Requerimento de Autorização para Intervenção Ambiental em Área de Preservação Permanente, devidamente preenchido e assinado pelo requerente ou seu representante legal – disponível para download no site do município;

- b) Cópia do Registro do Imóvel atualizado e/ou documento que comprove justa posse (atualização do registro a no máximo em 01 (um) ano);
- c) Cópia da Carta de Anuência, quando propriedade pertencer a mais de um proprietário;
- d) Cópia dos Atos Constitutivos - Contrato Social ou Estatuto Social - da pessoa jurídica requerente, se for o caso;
- e) Plano de Utilização Pretendida – PUP - quando envolvam corte/supressão de vegetação nativa e exótica, com a devida Anotação de Responsabilidade Técnica–ART;
- f) Cópia da ata da última eleição da diretoria, em caso de pessoa jurídica;
- g) Cópia do documento de Identidade do requerente em caso de pessoa física e, se pessoa jurídica, cópia do documento de identificação do representante legal;
- h) Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral perante Receita Federal do Brasil(CNPJ), se for o caso – disponível no site da receita;
- i) Cópia de Procuração caso haja representante legal do requerente;
- j) Estudos técnicos que comprovem a inexistência de alternativa técnica e locacional, elaborado por profissional habilitado, com a devida Anotação de Responsabilidade Técnica –ART;
- k) Para requerimento de intervenção vinculada à atividade minerária, prova de titularidade de direito mineral outorgado pelo DNPM e Plano de Recuperação de Áreas Degradadas – PRAD, com a devida Anotação de Responsabilidade Técnica – ART;
- l) Para regularização de ocupação antrópica consolidada em APP, anexar comprovação, juridicamente válida, de que a locação do empreendimento se concluiu até a data fixada na lei estadual vigente (como declaração de confrontantes, projeto técnico da construção, notas fiscais da época de instalação, imagens de satélite, ou outro) acrescidos de justificativa técnica, desde que possível;
- m) Análise de viabilidade do empreendimento fornecida pela Secretaria de Planeja-

mento, Órgão de Política Urbana do Município sobre o lote ou área ou Alvará caso o empreendimento esteja em operação;

n) Comprovante de recolhimento dos custos inerentes ao procedimento.

Formas de acesso

Site do Município, via e-mail, e presencial. O procedimento é instaurado com o protocolo formal perante o DMA.

Informações necessárias para acessar o serviço

Solicitar pessoalmente orientações ou via e-mail.

Principais etapas para processamento do serviço

Protocolo do pedido, parecer técnico, parecer jurídico, deliberação pelo CODEMA/GV e Concessão da Autorização ou indeferimento.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

06 (seis) meses para apreciar e decidir sobre o pedido, a contar da data de juntada de todos os documentos exigidos pelo Órgão Técnico para fins de análise.

Forma de prestação do serviço

Serviço prestado mediante provocação do interessado.

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

Departamento de Meio Ambiente

Prioridades de atendimento

Casos especificados em lei e demandas públicas

Previsão de tempo de espera para atendimento

Máximo de 15 (quinze) minutos.

Mecanismos de comunicação com os usuários

Correios e e-mail.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Correios e e-mail.

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

Site do Município.

SERVIÇO | DISPENSA DE LICENCIAMENTO AMBIENTAL MUNICIPAL.

Requisitos

Proceder o requerimento para instauração do processo no Departamento de Meio Ambiental.

Documentos necessários

- a) Formulário de Caracterização do Empreendimento – FCE devidamente preenchido e assinado pelo requerente ou seu representante legal – 02 (duas) vias – disponível para upload no site do município;
- b) Requerimento de Declaração de Dispensa de Licenciamento Ambiental, devidamente preenchido e assinado pelo requerente ou seu representante legal – disponível para upload no site do município;
- c) Cópia do Registro do Imóvel atualizado e/ou documento que comprove justa posse (atualização do registro a no máximo em 01 (um) ano);
- d) Cópia dos Atos Constitutivos - Contrato Social ou Estatuto Social - da pessoa jurídica requerente, se for o caso;
- e) Cópia da ata da última eleição da diretoria, em caso de pessoa jurídica;
- f) Cópia do documento de Identidade do requerente em caso de pessoa física e, se pessoa jurídica, cópia do documento de identificação do representante legal;
- g) Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral perante Receita Federal do Brasil (CNPJ), se for o caso – disponível no site da receita;
- h) Cópia de Procuração caso haja representante legal do requerente;
- i) Análise de viabilidade do empreendimento fornecida pela Secretaria de Planejamento, Órgão de Política Urbana do Município sobre o lote ou área ou Alvará caso o empreendimento esteja em operação;
- j) Comprovante de recolhimento dos custos inerentes ao procedimento.

Formas de acesso

Site do Município, via e-mail e presencial. O procedimento é instaurado com o protocolo formal perante o DMA.

Informações necessárias para acessar o serviço

Solicitar pessoalmente orientações ou via e-mail.

Principais etapas para processamento do serviço

Protocolo do Pedido, parecer técnico, e Concessão da Declaração ou indeferimento.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

15 (quinze) dias para apreciar e decidir sobre, a contar da data de juntada de todos os documentos exigidos pelo Órgão Técnico para fins de análise.

Forma de prestação do serviço

Serviço prestado mediante provocação do interessado.

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

Departamento de Meio Ambiente.

Prioridades de atendimento

Casos especificados em lei e demandas públicas.

Previsão de tempo de espera para atendimento

Máximo de 15 (quinze) minutos.

Mecanismos de comunicação com os usuários

Correios e e-mail.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Correios e e-mail.

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

Site do Município.

SERVIÇO | DECLARAÇÃO DE ATIVIDADE NÃO PASSÍVEL DE LICENCIAMENTO AMBIENTAL MUNICIPAL

Requisitos

Proceder o requerimento para instauração do processo conforme listagem em anexo

Documentos necessários

- a) Formulário de Caracterização do Empreendimento – FCE devidamente preenchido e assinado pelo requerente ou seu representante legal – 02 (duas) vias – disponível

- para up load no site do município;
- b) Requerimento de Declaração de Não Passível, devidamente preenchido e assinado pelo requerente ou seu representante legal - disponível para up load no site do município;
 - c) Cópia do Registro do Imóvel atualizado e/ou documento que comprove justa posse (atualização do registro a no máximo em 01 (um) ano);
 - d) Cópia dos Atos Constitutivos - Contrato Social ou Estatuto Social - da pessoa jurídica requerente, se for o caso;
 - e) Cópia da ata da última eleição da diretoria, em caso de pessoa jurídica;
 - f) Cópia do documento de Identidade do requerente em caso de pessoa física e, se pessoa jurídica, cópia do documento de identificação do representante legal;
 - g) Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral perante Receita Federal do Brasil de (CNPJ), se for o caso – disponível no site da receita;
 - h) Cópia de Procuração caso haja representante legal do requerente;
 - i) Análise de viabilidade do empreendimento fornecida pela Secretaria de Planejamento, Órgão de Política Urbana do Município sobre o lote ou área ou Alvará caso o empreendimento esteja em operação;
 - j) Comprovante de recolhimento dos custos inerentes ao procedimento.

Formas de acesso

Site do Município, Via e-mail e presencial. O procedimento é instaurado com o protocolo formal perante o DMA.

Informações necessárias para acessar o serviço

Solicitar pessoalmente orientações ou via e-mail.

Principais etapas para processamento do serviço

Protocolo do pedido, parecer técnico e concessão da declaração ou indeferimento.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

15 (quinze) dias para apreciar e decidir sobre o pedido a contar da data de juntada de

todos os documentos exigidos pelo Órgão Técnico para fins de análise.

Forma de prestação do serviço

Serviço prestado mediante provocação do interessado.

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

Departamento de Meio Ambiente.

Prioridades de atendimento

Casos especificados em lei e demandas públicas.

Previsão de tempo de espera para atendimento

Máximo de 15 (quinze) minutos

Mecanismos de comunicação com os usuários

Correios e e-mail

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Correios e e-mail

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

Site do Município

SERVIÇO | INFORMAÇÕES BÁSICAS PARA PARCELAMENTO DO SOLO URBANO

Requisitos

Proceder o requerimento para instauração do processo conforme listagem em anexo.

Documentos necessários

- a) Formulário de Orientação Básica – FOB - devidamente preenchido e assinado pelo requerente ou seu representante legal – 02 (duas) vias – disponível para download no site do município
- b) Requerimento de Licença Ambiental devidamente preenchido e assinado pelo requerente ou seu representante legal – 02 (duas) vias – disponível para download no site do município;
- c) Cópia dos Atos Constitutivos - Contrato Social ou Estatuto Social - da pessoa jurídica requerente, se for o caso;
- d) Cópia da ata da última eleição da diretoria, em caso de pessoa jurídica;

- e) Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral na Receita Federal, conforme o caso;
- f) Cópia da Certidão de Registro do Imóvel, inteiro teor, atualizada com validade de 60 (sessenta dias), e/ou documento que comprove justa posse;
- g) Procuração com poderes específicos para atuar perante o órgão municipal, se for o caso;
- h) Projetos arquitetônico, de Drenagem, de Esgotamento Sanitário, Elétrico, devidamente aprovados pelo órgão competente;
- i) Projeto de Terraplenagem, com a respectiva Anotação de Responsabilidade, se for o caso;
- j) Anuência do Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes – DNIT – caso o empreendimento utilize faixa de domínio de rodovias federais, em atendimento ao Artigo 50 do Código de Trânsito Brasileiro – CTB. Documento obrigatório em caso de requerimento de Licença de Instalação - LI;
- k) Anuência do Departamento de Edificações e Estradas de Rodagem de Minas Gerais – DEER/MG caso o empreendimento utilize faixa de domínio de rodovias estaduais. Documento obrigatório em caso de requerimento de Licença de Instalação - LI
- l) Mapa hidrográfico da área, quando houver cursos d'água, nascentes, ou qualquer corpo d'água, visando delimitar a Área de Preservação Permanente - APP;
- m) Inscrição no Cadastro Ambiental Rural – CAR – quando couber;
- n) Outorga do Órgão competente, quando for o caso de uso de recurso hídrico sujeito à autorização estadual;
- o) Publicação do requerimento da Licença Ambiental em periódico local de grande circulação;
- p) Comprovante de pagamento dos custos do licenciamento ambiental. Caso os custos tenha sido parcelados, a comprovação deverá ocorrer até a data de emissão da licença – Artigo 57-A da Lei Complementar Municipal n., 187/2014 alterada pela Lei Complementar Municipal n. 230/2018.

Formas de acesso

Site do Município, Via e-mail e presencial. O procedimento é instaurado com o protocolo formal perante o DMA.

Informações necessárias para acessar o serviço

Solicitar pessoalmente orientações ou via e-mail.

Principais etapas para processamento do serviço

Protocolo do pedido, parecer técnico, e concessão da declaração ou indeferimento.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

15 (quinze) dias para apreciar e decidir, a contar da data de juntada de todos os documentos exigidos pelo Órgão Técnico para fins de análise.

Forma de prestação do serviço

Serviço prestado mediante provocação do interessado.

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

Departamento de Meio Ambiente.

Prioridades de atendimento

Casos especificados em lei e demandas públicas.

Previsão de tempo de espera para atendimento

Máximo de 15 (quinze) minutos.

Mecanismos de comunicação com os usuários

Correios e e-mail.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Correios e e-mail

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

Site do Município

SERVIÇO | DENÚNCIAS INFRAÇÕES AO MEIO AMBIENTE

Requisitos

-

Documentos necessários

-

Formas de acesso

Site do Município, Via e-mail, Via telefone e presencial

Informações necessárias para acessar o serviço

Para promoção da denúncia conhecer os dados de indicação do local, atividade realizada e identificação dos supostos infratores.

Principais etapas para processamento do serviço

Realização da denúncia, diligência fiscalizatória, relatório e encaminhamentos.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

15 (quinze) dias para conclusão do procedimento de identificação da infração.

Forma de prestação do serviço

Serviço prestado mediante provocação do interessado.

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

Departamento de Meio Ambiente.

Prioridades de atendimento

Casos especificados em lei e demandas públicas.

Previsão de tempo de espera para atendimento

Máximo de 15 (quinze) minutos.

Mecanismos de comunicação com os usuários

Correios e e-mail.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Correios e e-mail.

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

Somente pessoal.

Serviço

Requisitos

Documentos necessários

Formas de acesso

Informações necessárias para acessar o serviço

Principais etapas para processamento do serviço

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Forma de prestação do serviço

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

Prioridades de atendimento

Previsão de tempo de espera para atendimento

Mecanismos de comunicação com os usuários

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE
**GOVERNADOR
VALADARES**