

CARTILHA DE SERVIÇOS
2023/2024



e-cidadão



INFORMAÇÕES SOBRE TODOS OS **SERVIÇOS**
OFERECIDOS PELA **PREFEITURA DE VALADARES**
NUM SÓ LUGAR!



PREFEITURA DE
**GOVERNADOR
VALADARES**



PREFEITURA DE
**GOVERNADOR
VALADARES**

SUMÁRIO

PARA MAIS INFORMAÇÕES SOBRE O SERVIÇO, CLIQUE NO NOME DA SECRETARIA

OUVIDORIA

1. Serviço de informação ao cidadão

PROCURADORIA FISCAL DO MUNICÍPIO

1. Litígios Tributários e Cobrança do Crédito Tributário, seja através de protesto, Cobrança Administrativa ou execução Fiscal

ÁGUA E ESGOTO (SAAE)

1. Operação, manutenção e reparação dos sistemas de água e esgoto sanitário, arrecadar as taxas de água, esgoto

MEIO AMBIENTE, AGRICULTURA E ABASTECIMENTO

1. Assistência Técnica
2. Autorização ambiental para Intervenção em Área de Preservação Permanente – APP.
3. Declaração de Atividade Não passível de Licenciamento Ambiental Municipal
4. Dispensa de Licenciamento Ambiental Municipal
5. Licenciamento Ambiental Simplificado – LAS
6. Informações Básicas para Parcelamento do Solo
7. Licenciamento Ambiental Trifásico – Parcelamento do Solo Urbano
8. Parque Natural Municipal Emiliana Marques
9. Patrulha Agrícola

PARA MAIS INFORMAÇÕES SOBRE O SERVIÇO, CLIQUE NO NOME DA SECRETARIA

Departamento de Abastecimento

1. Banco de Alimentos
2. Central de Apoio e Comercialização da Agricultura Familiar
3. Emissão de CAF - Cadastro Nacional Da Agricultura Familiar – CAF
4. Feiras Livres
5. Feira da Agricultura Familiar
6. Logística da distribuição dos produtos PNAE
7. Restaurante Popular

PLANEJAMENTO

1. 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
2. Cadastro e atualização de dados no cadastro imobiliário
3. Cadastro e recadastramento do banco de dados do programa minha casa minha vida
4. Certidões; emplacamento; confirmação de número, cadastral, mudança de logradouro, mudança de número, certidão de demolição
5. Consulta de processos (a consulta de processo possibilita ao contribuinte acompanhar o andamento de seus processos e quais são as pendências apresentadas)
6. Emissão de BCI (boletim cadastral imobiliário)
7. Emissão de ITBI (possibilita ao contribuinte entrar com o processo de transmissão do bem imóvel, formalizando

- sua situação junto à prefeitura)
8. Emissão dos principais tipos de certidão com as informações necessárias para identificação de quitações e não quitações. (o portal também disponibiliza a possibilidade de autenticação das certidões)
 9. 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)
 10. Emissão de taxas – (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)
 11. Formulários públicos
 12. Procon – atendimento online – permitir ao cidadão realizar suas reclamações diretamente do portal, agilizando juntada de documentos e esclarecendo dúvidas ao cidadão
 13. Reclamação contra lançamento (Tributos IPTU/TRS)

ADMINISTRAÇÃO

1. Desarquivamento de processos e documentos
2. Fornecimento de cópias conferidas com original de leis, decretos, portarias, legislação municipal e etc
3. Solicitações de alienações de imóveis, certidões de medidas e confrontações, troca de número de quadra e lote
4. Solicitações de regularização fundiária dos bairros em áreas ZHIS

ASSISTÊNCIA SOCIAL

1. Acolhimento em casa lar
2. Acolhimento em família acolhedora
3. Acolhimento Institucional Feminino
4. Acolhimento Institucional Masculino
5. Acolhimento Institucional para Adultos e Famílias
6. Acolhimento Institucional para Mulheres em situação de Violência
7. Apoio ao imigrante
8. Apoio e Assistência à Pessoa com Deficiência e à Pessoa Idosa (CAAD/CAAI)
9. Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) – Endereços
 - a. Serviço de Proteção e Atendimento Integral a Família (PAIF)
 - b. Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV)
 - c. Benefício de Prestação Continuada (BPC)
 - d. Benefícios Eventuais (BE)
 - e. Programa Nacional de Promoção do Acesso ao Mundo do Trabalho (ACESSUAS Trabalho)
 - f. Programa Bolsa Família (PBF)
 - g. Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico)
 - h. Programa ACESSUAS Trabalho
10. Proteção em situações de calamidades e de emergências
11. Referência Especializada de assistência social (CREAS)
 - a. Proteção e atendimento especializado a famílias e indivíduos (PAEFI)

- b. Proteção a adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas
- c. Erradicação do trabalho infantil – (AEPETI)

ESPORTE, CULTURA, LAZER E TURISMO

1. Centro de informações turísticas
2. Esportes: vôlei, futsal, handebol e basquete
3. Hidroginástica
4. Natação a partir de 07 anos
5. Pilates solo e ginástica
6. Pickleball
7. Portal Viva Valadares
8. Tênis de Mesa
9. Visita ao Centro Cultural/Biblioteca
10. Visita ao Museu

DESENVOLVIMENTO, CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

1. Banco de empregos
2. Agendamento do coworking e sala de capacitação
3. Regularização do Distrito Industrial

EDUCAÇÃO

1. Alimentação Escolar
2. Transporte Escolar

FAZENDA

Serviços solicitados e /ou executados pela CAC – Central de Atendimento ao Cidadão

- 1) **Emissão de guias de Impostos e Taxas (Necessário ter em mãos a inscrição ou nome completo do responsável inserido no cadastro)**
 - a) IPTU
 - b) Dívida Ativa de IPTU
 - c) ISS FIXO
 - d) Nota Fiscal Avulsa – Guichê Plantão Fiscal
 - e) Taxa de Coleta de Resíduos Sólidos (anos anteriores)
 - f) Auto Infração ISS
 - g) Auto Infração Posturas / Obras
 - h) Auto Infração Limpeza Urbana
 - i) Taxa de Fiscalização e Funcionamento
 - j) Taxa de Publicidade
 - k) Taxa de Uso e Ocupação de Solo
- 2) Outras Taxas (Obras) e Taxas diversas
 - a) ITBI - Imposto sobre a Transmissão de Bens
 - b) Negociação / Parcelamento de Dívidas de Impostos e Taxas

- c) Comprovantes de Quitação
- d) Montagem de Processos e Distribuição aos setores desta prefeitura

3) **Emissão de certidões**

- a) Certidão Negativa de Débitos, Certidão Positiva com efeito de Negativa
- b) Certidão Discriminativa de IPTU
- c) Certidão Discriminativa de ISSQN
- d) Certidão de Taxista e Certidão de Inscrição
- e) Certidão de Único Imóvel

4) **Processos Administrativos**

- a) Alienação Bem Imóvel
- b) Alvará de Licença Eventual
- c) Aprovação de Projetos, Alvará de Licença para Construção, Reforma e Ampliação, Desmembramento de Área
- d) Aprovação de Projeto Loteamento
- e) Aprovação de Projeto Preliminar Parcelamento do Solo
- f) Aprovação de Projeto Regularização
- g) Atualização de Dados Cadastrais (Imobiliário)
- h) Baixa de Inscrição e Certidão de Baixa (SMF)
- i) Certidão Locativa/Cadastral (emitida e assinada pela GCT/SEPLAN)
- j) Desapropriação de Áreas Permissão de Uso, Permuta de Áreas
- k) Empacamento / Confirmação de Número

- l) Habite-se
- m) Mudança de Endereço e ou Atividade / Razão Social / Sócios / Regime
- n) Pedido de Reconsideração (ADMI)
- o) Reclamação contra Lançamento IPTU/TRS/Taxa Fiscalização (referente ao exercício em vigência)

5) **Processos Tributários**

- a) Consulta Tributária / SMF
- b) Declaração de Receita Tributável / ou Falta de Receita Tributável / SMF
- c) Defesa Auto Infração (Obras/ISSQN/GVS/Posturas/Trânsito/Limpeza Urbana) / SMF
- d) Enquadramento de Regimes
- e) Imunidade/Isenção Tributária /SMF
- f) Pedido de Reconsideração (TRIB) / SMF
- g) Restituição de Pagamento Indevido/Compensações / SMF
- h) Revisão Geral / SMF

6) **Serviços Executados pela Sala Mineira do Empreendedor**

- a) Abertura de empresa
- b) Abertura de Empresa (MEI)
- c) Viabilidade para abertura de empresas no Município

OBRAS E SERVIÇOS URBANOS

1. Gerência De Fiscalização

- a) Caçamba de tele entulho sem identificação
- b) Descarte irregular de resíduos
- c) Estacionamento irregular de caçamba
- d) Lixeira irregular
- e) Lixo doméstico fora do horário e dia
- f) Massa de concreto na via
- g) 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.
- h) Material de construção na via Queimada de resíduos sólidos
- i) Resíduos da construção civil na via
- j) Veículo abandonado na via

2. Gerência De Praças E Jardins

- a) Extensão e modificação de rede de iluminação pública
- b) Manutenção De Iluminação Pública (Lâmpada Queimada, Acesa, Intermitente)

3. Departamento De Obras Viárias

- a) Capina
- b) Coleta Domiciliar, Seletiva E Hospitalar
- c) Execução de obras civis; fiscalização de loteamento; calçamento; contenção; tapa buraco; drenagem; parolamento; confecção de pedra unisten, manilhas, meio-fio comum e de praça e bancos para praça; blocos de concreto

- d) Lavagem de via pública
- e) Remoção de animal mortos
- f) Remoção de entulho
- g) Remoção de móveis
- h) Varrição

SAÚDE

1. Assistência Farmacêutica
2. Atenção Básica – UBS/ESF (postos de saúde)
3. Atendimento Hospitalar - Hospital Municipal– HMGV
4. CADEF – Centro de Apoio ao Deficiente Físico
5. CAPDS AD – Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas
6. CAPS AD – CERSAM – Centro de Referência em Saúde Mental
7. CAPSi – Centro de Atenção Psicossocial Infanto-juvenil
8. CEAE – Centro Estadual de Atenção Especializada.
9. CEREST - Centro de Referência Em Saúde do Trabalhador
10. CEO - Centro de Especialidades Odontológicas – Odontopediatria, Periodontia, Atendimento ao Paciente Especial, Cirurgia, Endodontia, Prótese (laboratório de próteses dentárias)
11. Controle de Zoonoses
12. CRASE - Centro de Referência em Atenção Especial a Saúde-Dr. Ladislau Salles
13. CREDEN-PES – Centro de Referência em Doenças Endêmicas e Programas Especiais SAMU - Serviço De Atendi-

mento Móvel De Urgência

14. DCAA - Departamento de Controle, Avaliação e Auditoria
15. Departamento de Bem-Estar Animal
 - a) Denúncias a Maus Tratos
 - b) Programa De Castração (Castramóvel)
 - c) Campanha Educacionais/Palestras
16. E-MULTI - (antigo NASF - núcleo de apoio à saúde da família)
17. Policlínica Central Municipal – PCM
18. SAÚDE BUCAL – Restaurações, Profilaxia (limpeza), Exodontias (extrações)
19. Serviços DVS – Departamento De Vigilância Em Saúde
 - a) Licenciamento Sanitário Simplificado (REDESIM) E Emissão de Dispensa
 - b) Licenciamento Sanitário Convencional (Alto Risco) – “Primeiro Alvará”
 - c) Licenciamento Sanitário Convencional (Alto Risco) – “Renovação”
 - d) Liberação de Certificado Sanitário para serviços de alimentação em eventos
20. NIESC – Núcleo Integrado de Ensino Serviço, Comunidade
21. Oferecimento/Atendimento De Denúncias
22. SAMU – Serviço de atendimento móvel de urgência
23. UPA – Unidade De Pronto Atendimento 24h



Ouvidoria



PREFEITURA DE
**GOVERNADOR
VALADARES**

1. Serviço de Informação ao Cidadão

Receber e analisar reclamações, sugestões, solicitações, denúncias, elogios e demais manifestações dos usuários referentes aos serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da administração direta e indireta, à conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

FALE COM A OUVIDORIA:

Site da Prefeitura Municipal (Ouvidoria) – [LINK DO SITE](#)
Rua São João, 192, Esplanada - Governador Valadares – [MAPA DE LOCALIZAÇÃO](#)

Telefone (33)3271-8928

Atendimento: Presencial ou Telefone de 08:00 às 18:00

REQUISITOS:

Qualquer cidadão pode protocolar uma manifestação

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Recebimento da manifestação

Encaminhamento à Secretaria responsável pela demanda

Retorno para ouvidoria

Encaminhamento da resposta ao solicitante

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

Manifestações pelo site até 48 horas

Presencialmente é por ordem de chegada ou com agendamento

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Telefone, e-mail, número da ocorrência

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

Protocolo gerado no momento da manifestação on-line ou presencial





Procuradoria Fiscal



PREFEITURA DE
**GOVERNADOR
VALADARES**

Endereço: Rua Marechal Floriano, 905, Centro – Gov. Valadares, Prefeitura Municipal de Governador Valadares – 1º andar – MAPA DE LOCALIZAÇÃO

1. Litígios Tributários e Cobrança do Crédito Tributário, seja através de protesto, Cobrança Administrativa ou execução Fiscal.

REQUISITOS

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

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Possuir mais de 18 anos e se dirigir ao 1.º Andar da Prefeitura Municipal de Governador Valadares munido de Identidade, caso não seja o titular do débito, o requerente deverá estar munido de procuração cópia do documento de identidade do titular do imóvel ou caso contrário, contrato de Compra e Venda ou locação.

FORMAS DE ACESSO

Atendimento presencial no 1.º Andar (Guichê de atendimento), bem como via WhatsApp (33) 3279-7439 – LINK WHATSAPP

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 (1.º Andar) onde receberá instruções sobre os débitos munido do documento de identidade do titular do imóvel.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Atendimento; Emissão de demonstrativos; Parcelamento dos Débitos; Emissão de guias.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Pessoalmente ou através de representante, bem como pelo



WhatsApp (33 3279-7439).

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 gerencia 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 atendidos e demandas exigidas por estes.

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

Somente pessoalmente no guichê de atendimento no primeiro andar, ou através do WhatsApp.





*Serviço Autônomo
de Água e Esgoto
(SAAE)*



PREFEITURA DE
**GOVERNADOR
VALADARES**

Endereço: R. Quintino Bocaiúva, 41 - Centro, Gov. Valadares - MG, 35010-220 – MAPA DE LOCALIZAÇÃO

1. 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

FORMAS DE ACESSO:

Site do SAAE – LINK DO SITE

Telefone: 115 e (33) 98451-2184 – LINK WHATSAPP

Endereços:

ETA Central - Rua Quintino Bocaiúva, 41, Centro - MAPA DE LOCALIZAÇÃO

Loja Mais Fácil SAAE - avenida Engenheiro Roberto Lassance, 939, Vila Isa - MAPA DE LOCALIZAÇÃO

Loja Mais Fácil SAAE - Av. Eng. Humberto Tavares das Chagas, 303 - Jardim Pérola - MAPA DE LOCALIZAÇÃO

Requerimento protocolado para o Diretor Geral ou Departamentos da Autarquia

Atendimento: Presencial ou Telefone de 08:00 às 18:00

REQUISITOS:

Ter acima de 18 anos; 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); Contrato de compra e venda ou escritura do imóvel; Emplacamento emitido pela prefeitura; Nota Fiscal do Hidrômetro que será instalado; Representação por terceiros: Procuração válida com firma reconhecida e, que possua poderes específicos para atuar na Autarquia.



PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Solicitação via um dos canais citados acima; Apresentação dos documentos do usuário requerente; Abertura da ordem de serviço; Despacho da ordem para setor responsável pela realização do serviço; acompanhe o andamento via protocolo do pedido;

PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Ligação nova que é em até (20) dias e a religa no prazo de 01 a 02 dias úteis.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Solicitação presencial em uma das unidades e posteriormente atendimento local.

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

Conforme demanda diária, sendo as solicitações mais antigas em primeiro lugar.

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

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

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Quando se trata de vazamento de água na rede tem prazo de 01 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 ramal atende as demandas mais antigas entre 01 a 04 dias.

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

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





SECRETARIA MUNICIPAL DE

*Meio Ambiente,
Agricultura
e Abastecimento*



PREFEITURA DE
**GOVERNADOR
VALADARES**

Endereço: Rua Marechal Floriano, 905, Centro – Gov. Valadares, Prefeitura Municipal de Governador Valadares – 5º andar – MAPA DE LOCALIZAÇÃO

1. Assistência Técnica

REQUISITOS:

Ser agricultor familiar; necessitar assistência técnica para culturas/plantio (área/agrícola), e/ou pecuária (criação de animais para consumo e/ou derivados).

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

CAF- Cadastro Nacional da Agricultura Família

FORMAS DE ACESSO

Contato com a SEMA/DAP – Av. Luiz Gonçalves Lessa, nº 12, Vila Isa – MAPA DE LOCALIZAÇÃO

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Cadastro da demanda; envia para o técnico que atende a região; visita técnica; demanda atendida através de relatório técnico e orientações contínuas

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

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 Esco-



lar)

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

Média 15 dias

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

Contato no telefone 3275-7492 ou na Av. Luiz Gonçalves Lessa, nº 12, Vila Isa

1. 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

- ✓ 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/ portal da SEMA (sema.valadares.mg.gov.br);
- ✓ Cópia do Registro do Imóvel atualizado e/ou documento que comprove justa posse (atualização do registro a no máximo em 01 (um) ano);
- ✓ Cópia da Carta de Anuência, quando propriedade pertencer a mais de um proprietário;
- ✓ Cópia dos Atos Constitutivos - Contrato Social ou Estatuto Social - da pessoa jurídica requerente, se for o caso;
- ✓ Plano de Utilização Pretendida – PUP - quando envolvam corte/supressão de vegetação nativa e exótica, com a devida Anotação de Responsabilidade Técnica–ART;
- ✓ Cópia da ata da última eleição da diretoria, em caso de pessoa jurídica;



- ✓ Cópia do documento de Identidade do requerente em caso de pessoa física e, se pessoa jurídica, cópia do documento de identificação do representante legal;
- ✓ Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral perante Receita Federal do Brasil (CNPJ), se for o caso – disponível no site da receita;
- ✓ Cópia de Procuração caso haja representante legal do requerente;
- ✓ Estudos técnicos que comprovem a inexistência de alternativa técnica e locacional, elaborado por profissional habilitado, com a devida Anotação de Responsabilidade Técnica –ART;
- ✓ 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;
- ✓ 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;
- ✓ 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;
- ✓ Comprovante de recolhimento dos custos inerentes ao procedimento.

FORMAS DE ACESSO

Site do Município - <https://sema.valadares.mg.gov.br/>, via e-mail ou 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 sema.dma@valadares.mg.gov.br

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Correios e e-mail sema.dma@valadares.mg.gov.br

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

Site do Município.



1. Declaração de Atividade Não passível de Licenciamento Ambiental Municipal

REQUISITOS

Proceder o requerimento para instauração do processo conforme listagem em anexo

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- ✓ 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/ portal da SEMA (sema.valadares.mg.gov.br);
- ✓ Requerimento de Declaração de Não Passível, devidamente preenchido e assinado pelo requerente ou seu representante legal - disponível para download no site do município/portal da SEMA (sema.valadares.mg.gov.br);
- ✓ Cópia do Registro do Imóvel atualizado e/ou documento que comprove justa posse (atualização do registro a no máximo em 01 (um) ano);
- ✓ Cópia dos Atos Constitutivos - Contrato Social ou Estatuto Social - da pessoa jurídica requerente, se for o caso;
- ✓ Cópia da ata da última eleição da diretoria, em caso de pessoa jurídica;
- ✓ Cópia do documento de Identidade do requerente em caso de pessoa física e, se pessoa jurídica, cópia do documento de identificação do representante legal;
- ✓ Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral perante Receita Federal do Brasil de (CNPJ), se for o caso – disponível no site da receita;
- ✓ Cópia de Procuração caso haja representante legal do requerente;
- ✓ 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;

- ✓ Comprovante de recolhimento dos custos inerentes ao procedimento.

FORMAS DE ACESSO

Site do Município - <https://sema.valadares.mg.gov.br/>, via e-mail sema.dma@valadares.mg.gov.br e presencial. O procedimento é instaurado com o protocolo formal perante o DMA.

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

1. Dispensa de Licenciamento Ambiental Municipal.

REQUISITOS

Proceder o requerimento para instauração do processo no Departamento de Meio Ambiental.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- ✓ 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/ portal da SEMA (sema.valadares.mg.gov.br);
- ✓ Requerimento de Declaração de Dispensa de Licenciamento Ambiental, devidamente preenchido e assinado pelo requerente ou seu representante legal - disponível para download no site do município/ portal da SEMA (sema.valadares.mg.gov.br);
- ✓ Cópia do Registro do Imóvel atualizado e/ou documento que comprove justa posse (atualização do registro a no máximo em 01 (um) ano);
- ✓ Cópia dos Atos Constitutivos - Contrato Social ou Estatuto Social - da pessoa jurídica requerente, se for o caso;
- ✓ Cópia da ata da última eleição da diretoria, em caso de pessoa jurídica;
- ✓ Cópia do documento de Identidade do requerente em caso de pessoa física e, se pessoa jurídica, cópia do documento de identificação do representante legal;
- ✓ Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral perante Receita Federal do Brasil (CNPJ), se for o caso – disponível



- no site da receita;
- ✓ Cópia de Procuração caso haja representante legal do requerente;
- ✓ 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;
- ✓ Comprovante de recolhimento dos custos inerentes ao procedimento.

FORMAS DE ACESSO

Site do Município - [LINK DO SITE](#) e presencial. O procedimento é instaurado com o protocolo formal perante o DMA.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Solicitar pessoalmente, orientações via telefone (33) 3279-7489

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; Ouvidoria do Município

1. Licenciamento Ambiental Simplificado – LAS

REQUISITOS:

Proceder a caracterização do empreendimento, perante o Departamento de Meio Ambiente – DMA.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:

Para Caracterização do Empreendimento:

- ✓ Formulário de Caracterização do Empreendimento - FCE;
- ✓ Requerimento de Licença Ambiental Simplificada - LAS;
- ✓ Cópia de documentos pessoais, Registro de Identidade e Cadastro de Pessoa Física (CPF) do requerente ou sócio (sociedade limitada) ou diretores (sociedade anônima) e procuradores;
- ✓ Certidão de Registro do Imóvel, inteiro teor, atualizada com validade de 60 (sessenta dias), e/ou documento que comprove justa posse. (Apresentar original junto a cópia);
- ✓ Cópia do Contrato Social ou Estatuto Social com cópia da ata de eleição da diretoria, conforme o caso;
- ✓ Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral na Receita Federal, conforme o caso;
- ✓ Procuração com poderes específicos para atuar perante o órgão municipal, se for o caso. (Apresentar original junto a cópia);



- ✓ Certificado da Condição de Microempreendedor Individual (MEI), emitido nos últimos doze meses, quando for o caso.
- Para Formalização do Processo de Licenciamento Ambiental:
- ✓ Formulário de Orientação Básica – FOB;
 - ✓ Termo de responsabilidade;

FORMAS DE ACESSO

Site do Município e presencial. O procedimento é instaurado com o protocolo formal perante o DMA.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Solicitar pessoalmente orientações ou via telefone através (33) 3279-7489

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 e Ouvidoria do Município.

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

1. Informações Básicas para Parcelamento do Solo Urbano

REQUISITOS

A partir de 23/02/2021, as Informações Básicas para Parcelamento do Solo Urbano ficarão disponíveis para download como modelo padrão. A disponibilidade do documento é uma modernização dos procedimentos desta secretaria, que vem tentando desburocratizar determinados seguimentos, que podem ser adequados para dar uma maior celeridade ao contribuinte que deseja retirar tais orientações junto a SEMA. Concluimos que, com essa nova modalidade, o contribuinte não necessitará mais abrir um processo administrativo para ter acesso às INFORMAÇÕES BÁSICAS PARA PARCELAMENTO DO SOLO URBANO.

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 jun-



tada 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

1. 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:

- ✓ 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/ portal da SEMA (sema.valadares.mg.gov.br);

- ✓ Requerimento de Licença Ambiental - devidamente preenchido e assinado pelo requerente ou seu representante legal – 02 (duas) vias – disponível para download no site do município/ portal da SEMA (sema.valadares.mg.gov.br);
- ✓ Cópia dos Atos Constitutivos - Contrato Social ou Estatuto Social - da pessoa jurídica requerente, se for o caso;
- ✓ Cópia da ata da última eleição da diretoria, em caso de pessoa jurídica;
- ✓ Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral na Receita Federal, conforme o caso;
- ✓ Cópia da Certidão de Registro do Imóvel, inteiro teor, atualizada com validade de 60 (sessenta dias), e/ou documento que comprove justa posse;
- ✓ Cópia do documento de Identidade do requerente em caso de pessoa física e, se pessoa jurídica, cópia do documento de identificação do representante legal;
- ✓ Cópia de Procuração caso haja representante legal do requerente;

PARA FORMALIZAÇÃO DO PROCESSO DE LICENCIAMENTO AMBIENTAL:

- ✓ 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/ portal da SEMA (sema.valadares.mg.gov.br);
- ✓ Requerimento de Licença Ambiental devidamente preenchido e assinado pelo requerente ou seu representante legal – 02 (duas) vias – disponível para download no site do município/ portal da SEMA (sema.valadares.mg.gov.br);
- ✓ Cópia dos Atos Constitutivos - Contrato Social ou Estatuto Social - da pessoa jurídica requerente, se for o caso;



- ✓ Cópia da ata da última eleição da diretoria, em caso de pessoa jurídica;
- ✓ Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral na Receita Federal, conforme o caso;
- ✓ Cópia da Certidão de Registro do Imóvel, inteiro teor, atualizada com validade de 60(sessenta dias), e/ou documento que comprove justa posse;
- ✓ Procuração com poderes específicos para atuar perante o órgão municipal, se for o caso;
- ✓ 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 Operação Corretiva – LIC e Licença de Instalação Corretiva - LOC;
- ✓ 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;
- ✓ 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 Operação Corretiva - LOC;
- ✓ 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 Licença de Operação



- Corretiva – LOC;
- ✓ 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 Operação Corretiva - LOC;
 - ✓ 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 Operação Corretiva - LOC;
 - ✓ Outorga do Órgão competente, quando for o caso de uso de recurso hídrico sujeito à autorização estadual;
 - ✓ Publicação do requerimento da Licença Ambiental em periódico local de grande circulação;
 - ✓ Comprovante de pagamento dos custos do licenciamento ambiental. Caso os custos tenha sido parcelado, 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;
 - ✓ Plano de Controle Ambiental – PCA, com ART;
 - ✓ Relatório de Controle Ambiental – RCA, com ART;
 - ✓ 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 e presencial. O procedimento é instaurado com o protocolo formal perante o DMA.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Solicitar pessoalmente orientações ou via telefone através do (33) 3279-7489

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 e Ouvidoria do Município.

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

1. Parque Natural Municipal Emiliana Marques

Endereço: R. da Altino Marquês, 1936 - Elvamar, Gov. Valadares - [MAPA DE LOCALIZAÇÃO](#)



REQUISITOS

O Parque está localizado – MAPA DE LOCALIZAÇÃO, aberto à visita de terça-feira a domingo das 08:00 h às 17:00 h, inclusive nos feriados, a entrada é gratuita e é permitido a entrada com alimentos. O Parque possui estacionamento, banheiros, bebedouro com água potável, auditório, Playground para crianças até 08 anos, espaço aberto para piqueniques, Lanchonete aberta com atendimento ao público, espaço coberto com quiosques e área em frente ao administrativo, mirantes com vista para o Rio Doce, trilhas interpretativas e espaços para contemplar a fauna e a flora.

As visitas agendadas com acompanhamento de um monitor acontecem de terça-feira a sexta-feira, no período da manhã a partir das 08:00 h ou no período da tarde a partir das 13:00 h. Este serviço também é gratuito.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Termo de assunção de riscos preenchido e assinado. (Obs. O termo é enviado pela equipe do Parque através do e-mail de confirmação do agendamento. A entrega do Termo somente é obrigatória nas visitas agendadas).

FORMAS DE ACESSO

Os agendamentos devem ser feitos pelo e-mail parque@valadares.mg.gov.br

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Deverão ser observadas as seguintes recomendações para um melhor aproveitamento da visita:

- ✓ Para realização das trilhas das Aroeiras e Pororocas é necessário o uso de calça comprida, de preferência Jeans, e sapato fechado. Na trilha pavimentada não é obrigatório.
- ✓ O uso de boné, filtro solar, repelente e recipiente para água contribui para o bem-estar e saúde do visitante.
- ✓ É obrigatório a presença do responsável pelo grupo de vi-



sitantes durante todas as atividades. É proibido a realização das trilhas apenas com o monitor do Parque sem o acompanhamento do responsável pelos visitantes;

- ✓ As estruturas do Parque estão disponíveis aos professores que desejam desenvolver atividades com seus alunos.
- ✓ O Termo de Assunção de Riscos deverá ser entregue no dia da visita.
- ✓ O responsável pelo grupo de visitantes deverá providenciar autorização dos pais ou responsável legal dos menores de 18 anos.

COM O OBJETIVO DE CONSERVAR MELHOR O ESPAÇO E TER UM MELHOR CONVÍVIO DOS VISITANTES SÃO PROIBIDAS AS SEGUINTE ATIVIDADES:

- ✓ Entrada e saída no Parque por outro acesso que não seja a sua portaria;
- ✓ Presença de animais domésticos;
- ✓ Acender fogueiras e soltar balões e/ou pipas;
- ✓ Jogar lixo de qualquer espécie nas trilhas;
- ✓ Portar qualquer arma branca e/ou de fogo, inclusive atiradeiras, armadilhas, facões, foices e similares;
- ✓ Usar balões de borrachas
- ✓ Coletar plantas, flores e sementes;
- ✓ Gravar nomes, datas ou sinais nas pedras, árvores, imóveis, placas ou outros bens do Parque Natural Municipal;
- ✓ Utilizar atalhos e/ou áreas interditadas;
- ✓ Caçar, capturar, molestar ou perseguir animais silvestres;
- ✓ Aparelhos de som ou similares;
- ✓ Atirar pedras para coletar frutos;
- ✓ Subir nas árvores;
- ✓ Pendurar qualquer objeto nas árvores.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO PARA AGENDAMENTOS:

- ✓ Envio do e-mail solicitando o agendamento;



- ✓ Solicitação de informações complementares pela equipe do Parque, caso haja necessidade;
- ✓ Recebimento do e-mail do solicitante do serviço com a resposta das informações complementares;
- ✓ Envio do e-mail de confirmação do agendamento pela equipe do Parque.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

A caixa de e-mail do Parque é verificada várias vezes ao dia e os solicitantes são respondidos o mais rápido possível, não ultrapassando o prazo de 1 (um) dia útil. Obs. Caso haja necessidade do envio de informações complementares por parte do solicitante o prazo poderá ser alterado.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

A visita consiste em uma apresentação no auditório que varia de 15 minutos a 40 minutos, dependendo da disponibilidade, idade e interesse dos visitantes. (OBS. O tempo de duração poderá ser discutido com o monitor no dia da visita). Nesta apresentação são abordados a história, os objetivos, e manejo da UC. Após a apresentação os alunos são levados a uma das trilhas interpretativas. Atualmente estão disponíveis:

- **Trilha Pavimentada**, de grau leve, indicada para crianças com idade de 03 anos ou mais e adultos, apresenta 620 m de comprimento ida e 620 m de comprimento volta, totalizando 1.240 m de comprimento, contados a partir do auditório. Tempo estimado 40 minutos (obs. Apresenta acessibilidade para cadeirantes);

- **Trilha das Aroeiras**, de grau leve, maior parte da sua extensão com topografia plana, indicada para crianças com idade de 07 anos ou mais e adultos), possui 600m de comprimento. (Obs. Para ter acesso a entrada da trilha, é necessário percorrer uma distância de 230 m pela trilha pavimentada e após o término da trilha são percorridos mais 165 m até o mirante Norte pela trilha pavimentada. Para retornar ao auditório são mais 620 m



pela trilha pavimentada. Distância total do percurso da Trilha das Aroeiras 1.615 m. Tempo estimado 50 minutos;

- **Trilha das Pororocas**, considerada de grau moderado por apresentar um aclive acentuado na chegada. Possui comprimento de 1.000 m, e é indicada para crianças com idade de 11 anos ou mais e adultos. Até a entrada da trilha são percorridos 50 m, contados a partir do auditório. A chegada é no Mirante Norte. É necessário percorrer 620 m para retornar ao auditório. A distância total do percurso é de 1.670 m. Tempo estimado 55 minutos.

O ideal é que a visita agendada seja feita com grupos de no máximo 30 participantes para que haja um melhor aproveitamento da trilha interpretativa e maior garantia da segurança de todos os participantes.

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 domingo e feriados, de 8h às 17h ao público;
- ✓ Agendamento de 3ª a 6ª feira, de 8h às 17h. com palestra e auditório.

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

Na própria unidade situada na Av. Altino Marques, nº 1936 – após o Bairro Elvamar – Estrada sentido a Derribadinha, ou por e-mail: parque@valadares.mg.gov.br

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Conforme legislação vigente

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Pessoalmente ou via e-mail (parque@valadares.mg.gov.br) e telefone (33) 3271-7480



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.

1. 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 3275-0492

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Pelo Telefone 3275-0492 ou por algum funcionário do DAP (Departamento de Agricultura e Pecuária)

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

Telefone 3275-0492 ou na Av. Luiz Gonçalves Lessa, nº 12, Vila Isa - [MAPA DE LOCALIZAÇÃO](#)



DEPARTAMENTO DE ABASTECIMENTO

O Departamento de Abastecimento promove a comercialização da produção agropecuária, viabilizando as políticas públicas de fortalecimento da Agricultura Familiar, de Segurança Alimentar e Nutricional, de Desenvolvimento Rural Sustentável e inclusão social produtiva rural com geração de renda.

1. Banco de Alimentos

O Banco de Alimentos é um equipamento de política Pública que contribui efetivamente para a promoção à alimentação adequada, por meio da doação de alimentos.

Informações Necessárias para acessar o serviço

Público Alvo: Instituições sócio assistenciais cadastradas no Banco de Alimentos

FORMAS DE ACESSO:

Atendimento ao público de segunda – feira a sexta –feira, das 08h às 17h, na Av. Luiz Gonçalves Lessa, nº 12, Vila Isa, Gov. Valadares. Telefone (33) 3275-0492, E-mail: governadorvaladares.relba@gmail.com

1. Central de Apoio e Comercialização da Agricultura Familiar – CECAF

Localizado na Av. Luiz Gonçalves Lessa, nº 12, Vila Isa, Gov. Valadares. A CECAF é destinada ao apoio e realização de eventos das instituições parceiras, voltados à capacitação e fomento da agricultura Familiar e da Agroindústria.

Atendimento de segunda – feira a sexta – feira, 08 às 17h, telefone (3275-0492, E-mail: sema.abastecimento@valadares.mg.gov.br



NO PRÉDIO DA CECAF ENCONTRAM-SE:

- Banco de Alimentos Municipal de Governador Valadares;
- Serviço de inspeção Municipal S.I.M vinculado ao CIM-DOCE;
- Apoio das Feiras – Livre e da Agricultura Familiar;
- Recebimento e Transporte dos alimentos dos programas PNAE e PAA;
- Equipe técnica especializada, formada por nutricionista, médicos veterinários e agrônomos.

1. Emissão de CAF - Cadastro Nacional Da Agricultura Familiar – CAF**PÚBLICO ALVO**

Agricultores familiares, pescadores artesanais, aquicultores, silvicultores, extrativistas, quilombolas, assentados do Programa Nacional de Reforma Agrária, beneficiários do Programa Nacional de Crédito Fundiário e as formas associativas da agricultura familiar.

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA**PESSOA FÍSICA - UNIDADES FAMILIARES DE PRODUÇÃO AGRÁRIA**

CPF; RG; comprobatório podendo ser (Escritura pública; Registro cartorial; Cadastro Nacional de Imóveis Rurais (CNIR); Imposto sobre a Propriedade Territorial Rural (ITR); Contratos de arrendamento, de parceria, de comodato, de meação e usufruto; certidão de Assentado ou Espelho de Beneficiário; Comprovante de renda; Comprovante de Residência.

PESSOA JURÍDICA - EMPREENDIMENTOS FAMILIARES RURAIS OU FORMAS ASSOCIATIVAS DE ORGANIZAÇÃO DA AGRICULTURA FAMILIAR

CNPJ; documentação comprobatória da legitimidade dos prepostos responsáveis pela pessoa jurídica, ata de eleição e posse, nomeação, detalhando o nome completo, CPF e RG; cópia



do contrato, estatuto social e regimentos internos ou instrumentos equivalentes, e respectivas alterações vigentes depositadas e registradas; para cooperativas, deverá ser apresentada, adicionalmente, cópia do livro de matrícula (ou documento de equivalente valor legal) contendo a relação dos(as) cooperados(as), detalhando nome completo, CPF (ou CNPJ) e data de filiação; para associações, deverá ser apresentada, adicionalmente, relação dos(as) associados(as), detalhando nome completo, CPF (ou CNPJ), data de filiação e respectivas assinaturas e, na parte final, local, data e assinatura do responsável legal pela entidade, com firma reconhecida em cartório.

ONDE SOLICITAR SUA INSCRIÇÃO NO CAF

Av. Luiz Gonçalves Lessa, nº 12, Vila Isa, Governador Valadares – MAPA DE LOCALIZAÇÃO

Horário de atendimento: 08 as 17h

Telefone(33) 3275-0492 | E-mail: sema.abastecimento@valadares.mg.gov.br

1. Feiras Livres

Contam com equipe administrativa que organiza e fiscaliza a feira, de forma a obter informações sobre regulamentos, assinaturas contratos e pagamento de taxa, quando houver.



FEIRAS HORÁRIO E DIAS DE FUNCIONAMENTO

LOCAL	DIA	HÓRARIO
Rua Caratinga - N. S ^o . Das Graças	Terça	06 às 12h
Rua Oswaldo Cruz - Esplanada (Democrata)	Quarta	06 às 12h
Praça Carlota Kemper Bairro São Pedro	Quarta	06 às 12h
Praça 7 Lagoas - Bairro Santa Rita	Quarta	15 às 19h
Rua Américo de Melo - Bairro São Paulo	Quinta	06 às 12h
Rua Goiás - Bairro de Lourdes	Sexta	06 às 12h
Rua Paranaíba - Praça da Ilha	Sexta	06 às 12h
Praça São Raimundo, Rua da Mica	Sexta	16 às 23h
Rua João Pinheiro - Centro (Praça Aurita Machado)	Sábado	06 às 12h
Avenida Luiz Gonçalves Lessa, Bairro São Raimundo	Sábado	06 às 12h
Rua Bárbara Heliodora - Mercado Municipal	Domingo	06 às 13h

2. Feira da Agricultura Familiar

A feira da agricultura familiar acontece as sextas – feiras na Rua Luiz Nogueira, Centro, das 06 às 12h.

O Centro de Apoio e Comercialização da Agricultura Familiar (CECAF) é responsável pela coordenação, realizando apoio no transporte, assistência técnica, organização e fiscalização do espaço.



1. Logística da distribuição dos produtos do Programa Nacional de Alimentação Escolar – PNAE

Realiza a logística de distribuição dos produtos do campo a cidade

1. Restaurante Popular

O Restaurante Popular funciona de segunda a sexta – feira, das 11 às 14h (exceto feriados), na Rua Prudente de Moraes, 947, Centro. [MAPA DE LOCALIZAÇÃO](#)

Valor da refeição:

REFEIÇÃO	VALOR PAGO PELO USUÁRIO
Bandejão (consumo no local)	R\$ 2,15
Marmitex	R\$ 2,85





SECRETARIA MUNICIPAL DE
Planejamento



PREFEITURA DE
**GOVERNADOR
VALADARES**

Endereço: Rua Marechal Floriano, 905, Centro – Gov. Valadares, Prefeitura Municipal de Governador Valadares – 2º andar – MAPA DE LOCALIZAÇÃO

- 1. 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.**

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Nenhum. Apenas denúncia é suficiente

FORMAS DE ACESSO

Na própria GFO, pessoalmente; por telefone 3279-7435 ([WhatsApp](#)); via e-mail fiscalobrasgv@gmail.com;

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Após a denúncia, a fiscalização irá ao local averiguar a procedência. Constatada a infração, o contribuinte é notificado para resolver a situação no prazo fornecido na notificação. Prazo que o denunciante deve aguardar. Não resolvido, o denunciado é autuado e multado.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

5 (cinco) dias úteis.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Fiscais comparecem pessoalmente no local denunciado.

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Obras com risco de desabamento; obra/reforma sem documentação

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

Imediato

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS



Telefone, WhatsApp 33-32797435 e e-mail fiscalobrasgv@gmail.com

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

Na própria GFO, pessoalmente; por telefone 3279-7435 (WhatsApp); via e-mail fiscalobrasgv@gmail.com

1. Cadastro e atualização de dados no cadastro imobiliário

R E Q U I S I T O S
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
CAC – CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO
INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Site da Prefeitura, na Guia Serviços 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

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; Telefone WhatsApp – 33 3279-7466

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

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; Telefone WhatsApp – 33 3279-7466.

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Atendimento presencial na Gerência de Cadastro Técnico; Telefone WhatsApp – 33 3279-7466.

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 de Cadastro Técnico; Consulta Processual no site da prefeitura.



1. Cadastro e recadastramento do banco de dados do programa minha casa minha vida

REQUISITOS

Ter cadastro no CadÚnico – CRAS

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Espelho do NIS, Conta de água atualizada, Carteira de Identidade e Cartão de Bolsa Família – se tiver, CPF, Carteira de Trabalho e último contracheque, Carteira de Identidade e CPF do Cônjuge se tiver, Certidão de casamento se tiver, Certidão de nascimento dos filhos menores de 18 anos, Declaração escolar dos filhos menores de 18 anos com validade de até 30 dias, Título de eleitor.

FORMAS DE ACESSO

Departamento de Habitação: Rua Prudente de Moraes, 386 – Centro – Telefone: 3271-5924

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO: WEBSITE DA PREFEITURA.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Comparecer ao Departamento de Habitação com o NIS atualizado e os documentos listados acima.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Executado na presença do Beneficiário.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Atendimento presencial no Departamento de Habitação. Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestações sobre a prestação de serviços
Ouvidoria Municipal.

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Idosos, gestantes e pessoas com deficiência.



PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

Serviço realizado no momento da visita do cidadão.

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Mídia de massa (Rádio e TV), Redes Sociais, Grupos de WhatsApp, Website da Prefeitura.

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

E-mail dos servidores do Departamento ou do Gabinete da Secretaria:

seplan.gabinete@valadares.mg.gov.br

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

Telefone ou consulta pessoal no Departamento de Habitação.

1. Certidões; emplacamento; confirmação de número, cadastral, mudança de logradouro, mudança de número, certidão de demolição

R E Q U I S I T O S
REQUERIMENTO EFETUADO APENAS ATRAVÉS DO PROPRIETÁRIO DO IMÓVEL, DEVIDAMENTE REGISTRADO OU VIA MATRÍCULA

DOCUMENTOS

CÓPIA DOS DOCUMENTOS PESSOAIS; REQUERIMENTO PREENCHIDO E ASSINADO;

NECESSÁRIOS

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 lança-



mentos; IX – dimensões e área construída do imóvel X – área do pavimento térreo e número de pavimentos.

FORMAS DE ACESSO

Requerimento na CAC - Central de Atendimento ao Cidadão
Informações necessárias para acessar o serviço
Site da Prefeitura, na Guia Serviços ao Cidadão ou presencialmente no CAC – Central 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 - Telefone WhatsApp – 33 3279-7466.

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, site da Prefeitura; Telefone WhatsApp – 33 3279-7466.



PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Atendimento presencial na Gerência de Cadastro Técnico; Telefone WhatsApp – 33 3279-7466.

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; Telefone WhatsApp – 33 3279-7466.

1. 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
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

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO WEB E CAC

1. Emissão de BCI (boletim cadastral imobiliário)

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Ter acesso a um computador com internet;



FORMAS DE ACESSO:

Computador; 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; link Cidadão; link Emissão de BCI

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Site da Prefeitura ou CAC - Central de Atendimento ao Cidadão

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

CAC – Central de Atendimento ao Cidadão

1. 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

Computador, 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 necessá-



rias

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O ITBI é válido por 60 dias

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Site da Prefeitura e CAC

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

Telefone WhatsApp – 33 3279-7466.

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

Telefone WhatsApp – 33 3279-7466.

- 1. Emissão dos principais tipos de certidão com as informações necessárias para identificação de quitações e não quitações. (o portal também disponibiliza a possibilidade de autenticação das certidões)**

REQUISITOS:

Ter acesso a um computador com internet

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

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

- 1. 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)**

REQUISITOS

Ter acesso a um computador com internet

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

- 1. Emissão de taxas – (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)**

REQUISITOS

Ter acesso a um computador com internet

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

Site da Prefeitura e CAC

1. Formulários públicos

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; LINK CIDADÃO; LINK FORMULÁRIOS

- ✓ Formulários disponíveis:
- ✓ 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

1. **Procon – atendimento online – permitir ao cidadão realizar suas reclamações diretamente do portal, agilizando junta-da de documentos e esclarecendo dúvidas ao cidadão.**

REQUISITOS

Ter um computador com acesso à internet

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 PRO-CON (menu lateral) – Fazer o cadastro no portal – entrar no link DENUNCIAS – Clicar em novo – Preencher os dados necessários

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Web e PROCON

1. **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:

- BI – 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 - Telefone WhatsApp – 33 3279-7466.

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; Telefone WhatsApp – 33 3279-7466.

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Atendimento presencial na Gerência de Cadastro Técnico; Telefone WhatsApp – 33 3279-7466.

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; Telefone WhatsApp – 33 3279-7466.





SECRETARIA MUNICIPAL DE
Administração



PREFEITURA DE
**GOVERNADOR
VALADARES**

Endereço: Rua Marechal Floriano, 905, Centro – Gov. Valadares, Prefeitura Municipal de Governador Valadares – 3º andar – MAPA DE LOCALIZAÇÃO

1. Desarquivamento de processos e documentos

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Documento pessoal de identidade com foto, protocolo de solicitação de desarquivamento, comprovante de pagamento da taxa.

FORMAS DE ACESSO:

Pessoalmente ou por procuração. Ir à CAC - Central de Atendimento ao Cidadão, emitir a taxa de desarquivamento, pagar a referida taxa, solicitar o desarquivamento, aguardar o desarquivamento.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Solicitação, busca, desarquivamento, disponibilização ao cidadão, devolução pelo cidadão do documento desarquivado em até 24h;

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

03 dias úteis após chegada da solicitação ao DCSG.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Pessoalmente com disponibilização do documento físico para cópia ou fotografia.

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

Prefeitura no Departamento de Comunicação e Serviços Gerais-DCSG/SMA – 3º andar - MAPA DE LOCALIZAÇÃO
Telefone 33 3279-7471; e-mail: sma.gae@valadares.mg.gov.br.

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

Ordem de solicitação.



PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Máximo de 10 minutos

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

O cidadão recebe ligação telefônica e/ou por e-mail sobre a disponibilização do documento ou dúvidas quanto ao documento a ser desarquivado. Após comunicado, o cidadão tem o prazo de até 10 (dez) dias úteis ter vistas do mesmo, que após retorna para o Arquivo Geral.

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DO USUÁRIO:

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 de Comunicação e Serviços Gerais; pelo e-mail sma.gae@valadares.mg.gov.br ou via telefone (33) 3279-7471

1. Fornecimento de cópias conferidas com original de leis, decretos, portarias, legislação municipal e etc.**REQUISITOS**

Comparecer ao Departamento de Comunicação e Serviços Gerais- DCSG ou acessar o site da Prefeitura Municipal de Governador Valadares: <https://www.valadares.mg.gov.br/legislacao>

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Fornecer dados suficientes para a busca da legislação solicitada.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

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

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

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

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Em torno de 10 minutos

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Pessoalmente ou através do site da Prefeitura Municipal de Governador Valadares: <https://www.valadares.mg.gov.br/legislacao>

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

Prefeitura - Departamento de Comunicação e Serviços Gerais-DCSG/SMA – 3º andar
Telefone 33 3279-7471, e-mail sma.gae@valadares.mg.gov.br

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

Ordem de chegada

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Máximo de 10 minutos

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

Pessoalmente no Departamento de Comunicação e Serviços Gerais, pelo email email: sma.gae@valadares.mg.gov.br e via telefone (33) 3279.7471.

- 1. Solicitações de alienações de imóveis, certidões de medidas e confrontações, troca de número de quadra e lote.**

REQUISITOS

Comprovar a regularidade de débito para com a Fazenda Municipal; Comprovar a posse por prazo igual ou superior a cinco



anos, devendo fazê-lo por um dos seguintes documentos: Documentos emitido pelo Município de Governador Valadares reconhecendo expressamente a posse do requerente; Contas e faturas de tarifas públicas e guias de recolhimento de tributos; Comprovante de cadastro na Fazenda Pública Municipal; Declaração de servidor público municipal reconhecendo a situação fática da ocupação, assumindo a responsabilidade pela declaração prestada.

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

CAC – Central de Atendimento ao Cidadão

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

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

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

CAC; GCT; patrimônio; topografia; PGM; SMA

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Não há 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, em todas as fases do processo

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

Pessoalmente no próprio Departamento de Patrimônio, ofício, e-mail, ou solicitação, ou pelo CAC ou Pela SMA

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO



Idoso, Pessoas com necessidades especiais, contribuintes que tenham dúvidas sobre situação de seu imóvel.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

De 10 a 30 minutos

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Correio, e-mail, Telefonemas ou pessoalmente através de balcão de atendimento

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Atendimento por balcão, telefone, site oficial da Prefeitura, e-mail: sma.patrimonio@valadares.mg.gov.br

1. Solicitações de regularização fundiária dos bairros em áreas ZHIS.

REQUISITOS

Comprovar a regularidade de débito para com a Fazenda Municipal; Comprovar a posse por prazo igual ou superior a cinco anos, devendo fazê-lo por um dos seguintes documentos:

- ✓ Documentos emitido pelo Município de Governador Valadares reconhecendo expressamente a posse do requerente;
- ✓ Contas e faturas de tarifas públicas e guias de recolhimento de tributos;
- ✓ Comprovante de cadastro na Fazenda Pública Municipal;
- ✓ Declaração de servidor público municipal reconhecendo a situação fática da ocupação, assumindo a responsabilidade pela declaração prestada.



DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Identidade e CPF – do cônjuge também, se for casado (a), Certidão de Nascimento ou Certidão de Casamento atualizada, Conta de água ou Luz atualizada, CDRU, termo de transferência, contrato de compra e venda, ou qualquer outro documento que comprove a posse do imóvel, Declaração de data de ligação de Água (SAAE) ou Luz (CEMIG), Comprovante de renda, NIS (PIS/PASEP).

FORMAS DE ACESSO

Pessoalmente, no Departamento de Patrimônio

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

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

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

PRMFG – Departamento de Patrimônio –SMA, - Departamento de Habitação – SEPLAN

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

30 minutos

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Pessoalmente no Departamento de Patrimônio localizado na Rua Prudente de Moraes, 3876, Centro; Telefone WhatsApp 3275-3603 ou e-mail: sma.patrimonio@valadares.mg.gov.br

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

Pessoalmente no próprio Departamento de Patrimônio, ou por telefone, WhatsApp, e-mail: sma.patrimonio@valadares.mg.gov.br

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Por ordem de chegada, Idoso, Pessoas com necessidades especiais, contribuintes que tenham dúvidas sobre situação de seu imóvel



PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

Máximo de 30 minutos

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Pessoalmente, por telefone, WhatsApp, e-mail, por correspondência oficial

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Recebimento e resposta pessoalmente, por telefone, WhatsApp, e-mail: sma.patrimonio@valadares.mg.gov.br

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

Pessoalmente no Departamento de Patrimônio, por telefone, WhatsApp, e-mail, por correspondência oficial





SECRETARIA MUNICIPAL DE

Assistência Social



PREFEITURA DE
**GOVERNADOR
VALADARES**

Endereço: Rua Pedro Lessa, 286, Lourdes, Governador Valadares – MAPA DE LOCALIZAÇÃO

1. Acolhimento em casa lar

REQUISITOS

Crianças e adolescentes de ambos os sexos, preferencialmente grupo de irmãos com idade entre 7 e 17 anos, 11 meses e 29 dias.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Documentos pessoais; Cartão do SUS; Cartão de vacina; Documentação escolar; Guia de acolhimento; Termo de Guarda; Relatório constando informações da família e o que ocasionou a necessidade do acolhimento instrucional.

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

Situação eminente de risco e vulnerabilidade social comprovada.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Acolhimento; Elaboração do PIA (Plano Individual de Atendimento); Trabalho de manutenção/construção dos vínculos afetivos; Produção e envio de relatórios para a Vara da Infância e Juventude e demais órgãos ou equipamentos necessários; 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 que comprovada necessidade mediante autorização judicial.



FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Acolhimento na modalidade Casa Lar, atendimentos, encaminhamentos, visitas domiciliares, trabalho de reintegração, elaboração do PIA, relatórios para a Vara da Infância dentre outros que se façam necessários.

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

Secretaria Municipal de Assistência Social; Conselho Tutelar; Conselho de Direitos da Criança e do Adolescente; Ministério Público; Vara da Infância e Juventude; Defensoria Pública, Ouvidoria Municipal.

FORMAS

Verbal ou escrita, através de denúncia anônima, presencialmente ou por telefone.

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Crianças e adolescentes preferencialmente grupo de irmãos.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

Atendimento imediato.

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Atendimento Psicossocial.

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

PARA RECEBER: Usuários: por meio de atendimento da equipe técnica. Outros órgãos: através de ofícios.

PARA RESPONDER: Usuários: Por meio de 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

Através de atendimento da equipe de referência; Comparecimento aos demais órgãos envolvidos para verificar o andamento do processo.

1. Acolhimento em família acolhedora

REQUISITOS

Crianças e adolescentes de 0 a 17 anos e 11 meses em situação de risco ou violação de direitos com vínculos fragilizados entre os familiares.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Documentos pessoais; Cartão do SUS; Cartão de vacina; Documentação escolar; Guia de acolhimento; Termo de Guarda; Relatório constando informações da família e o que ocasionou a necessidade do acolhimento.

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

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

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Acolhimento; Elaboração do PIA (Plano Individual de Atendimento); Trabalho de manutenção/construção dos vínculos afetivos; Acompanhamento da família de origem visando a reintegração familiar; Produção e envio de relatórios para a Vara da Infância e Juventude e demais órgãos ou equipamentos necessários; Desligamento; Acompanhamento pós reintegração familiar se for o caso.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Prazo máximo de dezoito (18) meses, podendo ser prorrogado



desde que comprovada necessidade mediante autorização judicial.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Acolhimento familiar, atendimentos, encaminhamentos, visitas domiciliares, trabalho de reintegração com a família de origem, elaboração do PIA, relatórios para a Vara da Infância dentre outros que se façam necessários

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

Secretaria Municipal de Assistência Social; Conselho Tutelar; Conselho de Direitos da Criança e do Adolescente; Ministério Público; Vara da Infância e Juventude; Defensoria Pública, Ouvidoria Municipal.

FORMAS

Verbal ou escrita, através de denúncia anônima, presencialmente ou por telefone

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Crianças e adolescentes em situação de risco ou violação de direitos

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

Atendimento imediato.

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Atendimento particularizado.

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

PARA RECEBER: Usuários: por meio de atendimento da equipe técnica.

Outros órgãos: através de ofícios.

PARA RESPONDER: Usuários: Por meio de 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

Através de atendimento da equipe de referência; Comparecimento aos demais órgãos envolvidos para verificar o andamento do processo.

1. Acolhimento institucional feminino

REQUISITOS

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

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Documentos pessoais da adolescente; Cartão do SUS; Cartão de vacina; Documentação escolar; Guia de acolhimento; Termo de Guarda; Relatório constando informações da família e o que ocasionou a necessidade do acolhimento institucional.

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; Elaboração do PIA (Plano Individual de Atendimento); Trabalho de manutenção/construção dos vínculos afetivos; Produção e envio de relatórios para a Vara da Infância e Juventude e demais órgãos ou equipamentos necessários; 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 que comprovada necessidade mediante autorização judicial.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Acolhimento Institucional, atendimentos, encaminhamentos, visitas domiciliares, trabalho de fortalecimento de vínculos familiares, elaboração do PIA, relatórios para a Vara da Infância dentre outros que se façam necessários.

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

Secretaria Municipal de Assistência Social; Conselho Tutelar; Conselho de Direitos da Criança e do Adolescente; Ministério Público; Vara da Infância e Juventude; Defensoria Pública, Ouvidoria Municipal.

FORMAS

Verbal ou escrita, através de denúncia anônima, presencialmente ou por telefone.

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Adolescentes do sexo feminino de 12 a 17 anos e 11 meses.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

Atendimento imediato.

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Através de atendimento com a equipe multiprofissional; Visitas domiciliares; Contatos telefônicos.

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

PARA RECEBER: Usuários: por meio de atendimento da equipe técnica.

Outros órgãos: através de ofícios.



PARA RESPONDER: Usuários: Por meio de 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

Através de atendimento da equipe de referência; Comparecimento aos demais órgãos envolvidos para verificar o andamento do processo.

1. Acolhimento institucional masculino

REQUISITOS

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

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Documentos pessoais da adolescente; Cartão do SUS; Cartão de vacina; Documentação escolar; Guia de acolhimento; Termo de Guarda; Relatório constando informações da família e o que ocasionou a necessidade do acolhimento institucional.

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; Elaboração do PIA (Plano Individual de Atendimento); Trabalho de manutenção/construção dos vínculos afetivos; Produção e envio de relatórios para a Vara da Infância e Juventude e demais órgãos ou equipamentos necessários; 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 que comprovada necessidade mediante autorização judicial.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Acolhimento Institucional, atendimentos, encaminhamentos, visitas domiciliares, trabalho de fortalecimento de vínculos familiares, elaboração do PIA, relatórios para a Vara da Infância dentre outros que se façam necessários.

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

Secretaria Municipal de Assistência Social; Conselho Tutelar; Conselho de Direitos da Criança e do Adolescente; Ministério Público; Vara da Infância e Juventude; Defensoria Pública, Ouvidoria Municipal.

FORMAS:

Verbal ou escrita, através de denúncia anônima, presencialmente ou por telefone.

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Adolescentes do sexo masculino de 12 a 17 anos e 11 meses.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

Atendimento imediato.

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Através de atendimento com a equipe multiprofissional; Visitas domiciliares; Contatos telefônicos.

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

PARA RECEBER: Usuários: por meio de atendimento da equipe técnica. Outros órgãos: através de ofícios.



PARA RESPONDER: Usuários: Por meio de 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

Através de atendimento da equipe de referência; Comparecimento aos demais órgãos envolvidos para verificar o andamento do processo.

1. Acolhimento institucional para adultos e famílias

Capacidade de atendimento: 50 vagas, sendo 35 vagas destinadas a homens e 15 pra mulheres

ATENDIMENTO: Local: Rua Joaquim Ribeiro Nascimento, 95, São Cristóvão. Telefone: (33) 3275-6740 - Funcionamento: 24 horas

REQUISITOS:

Pessoas em situação de rua, em desabrigo por abandono, migração, ausência de residência ou pessoas em trânsito sem condições de autos sustento

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:

Documentos com foto (RG, Carteira de Trabalho, Carteira de Reservista, CNH, Passaporte); Boletim de Ocorrência atualizado.

FORMAS DE ACESSO:

ENCAMINHAMENTOS DA REDE SOCIOASSISTENCIAL, DEMAIS POLÍTICAS DE INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO. HAVENDO VAGAS, BASTA APRESENTAR DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

Acolhida; Atendimento do serviço social, se houver vaga disponível; Orientações quanto ao funcionamento do serviço; Acom-



panhamento; Encaminhamentos que se façam necessários.

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 na modalidade abrigo institucional, provisório com funcionamento 24 horas, com oferta de café da manhã, almoço, café da tarde e jantar.

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

Secretaria Municipal de Assistência Social (SMAS); Ouvidoria Municipal; Defensoria pública; Ministério Público. De forma escrita ou verbal, presencialmente ou por telefone e através de denúncia anônima.

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

Idosos e pessoas com deficiência.

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

PARA RECEBER: Usuários: por meio de atendimento da equipe técnica.

Outros órgãos: através de ofícios.

PARA RESPONDER: Usuários: Por meio de 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:

Através da equipe técnica do serviço.

1. Acolhimento institucional para mulheres em situação de violência

Endereço: Localização sigilosa.

REQUISITOS

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

Encaminhamento da equipe técnica do CREAS e Boletim de Ocorrência.

FORMAS DE ACESSO

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

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Atender aos requisitos e ser encaminhado por um dos órgãos de atendimento à mulher em situação de violência.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Acolhida em um dos órgãos de atendimento à mulher vítima de violência; Atendimento no CREAS para avaliação da equipe técnica especializada; Comunicação à Gerência de Proteção Social Especial de Alta Complexidade para providências cabíveis de acolhimento.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Atendimento é imediato pela equipe especializada de referência.



FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Após avaliação da equipe técnica do CREAS, havendo a necessidade do acolhimento institucional, a mulher, acompanhada ou não de filhos, é encaminhada para a unidade de localização sigilosa onde são prestados todos os atendimentos necessários.

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

CREAS; Ouvidoria Municipal; Ministério Público; Poder Judiciário; Defensoria Pública.

FORMAS:

Escrita ou verbal, presencialmente ou por telefone e através de denúncia anônima.

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

O acolhimento é realizado assim que acionado pela equipe do CREAS ou Polícia Militar.

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

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

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

No equipamento de acolhimento e no CREAS ocorre através de atendimento particularizado. Nos demais órgãos, a manifestação ocorre conforme procedimentos adotados.



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.

1. Apoio ao migrante

FUNCIONAMENTO: Segunda a Sexta-feira (exceto feriados) – 07h às 17h.

Endereço: Praça João Paulo Pinheiro, nº 122 – centro – [MAPA DE LOCALIZAÇÃO](#)

Telefone: 3271-9894 - E-mail: migrantegv@hotmail.com

REQUISITOS

Ser migrante.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Documento de identificação com foto: RG, Passaporte, CNH, Carteira de Trabalho, Certificado de reservista; Boletim de Ocorrência atualizado.

FORMAS DE ACESSO

Demanda espontânea ou encaminhamento de outros serviços.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Ser migrante em situação de risco pessoal ou social, em processo migratório.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Acolhida; Cadastro; Verificação se o migrante é reincidente, caso seja, confirmação de quando foi o último atendimento no serviço; Encaminhamento para os serviços necessários se houver necessidade; Fornecimento de passagem no transporte rodoviário para cidade mais próxima do destino de acordo com a disponibilidade.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO



Se o usuário se enquadrar nos requisitos e havendo disponibilidade 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:

Secretaria Municipal de Assistência Social (SMAS); Ouvidoria Municipal; Defensoria pública; Ministério Público.

FORMAS

Verbal ou escrita, através de denúncia anônima, presencialmente ou por telefone.

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Migrantes não reincidentes, famílias com crianças e público de 30 a 59 anos.

Para o público com idade igual ou inferior a 29 anos de baixa renda, com CadÚnico atualizado existe o ID Jovem que garante o direito no transporte interestadual, sendo assim os mesmos podem comparecer a empresa de transporte e marcar a passagem; para idosos a partir dos 60 anos é garantido o transporte interestadual e a partir dos 65 anos o intermunicipal.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

10 a 15 minutos.

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Atendimento particularizado.

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

PARA RECEBER: Usuários: por meio de atendimento da equipe técnica. Outros órgãos: através de ofícios.



PARA RESPONDER: Usuários: Por meio de 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

Equipe de referência do serviço.

1. Apoio e assistência à pessoa com deficiência e à pessoa idosa (CAAD/CAAI)

Atendimento: Rua Pedro Lessa, 364, Bairro de Lourdes. – MAPA DE LOCALIZAÇÃO Telefone: (33) 3277-9375 / 3277-9300 - E-mail: caad@valadares.mg.gov.br - Funcionamento: Segunda a Sexta-feira (exceto feriados) – 08h às 18h

REQUISITOS

PESSOA COM DEFICIÊNCIA: pessoas com deficiência, pacientes oncológicos, renais, fisioterápicos e em sofrimento mental atendidos pelo CAPS II/CERSAM, residentes no município de Governador Valadares há no mínimo 6 meses, cadastrados no Programa Cadastro Único do Governo Federal e tendo a renda familiar bruta igual ou inferior a 3 salários mínimos.

PESSOA IDOSA: Pessoas com idade igual ou superior a 60 anos residentes em Governador Valadares.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

PESSOA COM DEFICIÊNCIA: 2 cópias RG e CPF, (caso seja criança e não possuir, trazer cópia da certidão de nascimento); 1 foto 3/4 recente;

Atestado ou laudo Médico de especialista do SUS – Sistema Único de Saúde (original e 2 cópias legíveis) com o CID da deficiência;

Declaração do Tratamento Médico ou da Instituição que atende



a Pessoa com Deficiência, (sendo esta necessária para pessoas em tratamento de saúde e deficientes intelectuais que frequentam as instituições de referência e escolas);

Folha resumo do Cadastro Único (solicitar no CRAS de referência);

2 cópias do comprovante de Renda Familiar, sendo: demonstrativo de benefício ou aposentadoria, contracheque, para os maiores de 18 anos que não tem renda fixa é necessário apresentar a carteira de trabalho ou Extrato CNIS retirado no aplicativo meu INSS;

2 cópias do comprovante atualizado de endereço;

2 cópias do comprovante de endereço, emitido há no mínimo seis meses;

Se houver necessidade de acompanhante atestada pelo médico, trazer 02 cópias da Carteira de Identidade e CPF de cada um dos acompanhantes, podendo ser até 3 pessoas.

PESSOA IDOSA: 2 cópias da Identidade e do CPF; 2 cópias comprovante de residência atual

FORMAS DE ACESSO

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

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

PESSOA COM DEFICIÊNCIA: Ser deficiente físico, visual, auditivo, deficiente Intelectual matriculado em escola regular ou frequentando semanalmente as instituições de referência, pacientes do SUS em tratamento oncológico, renal, fisioterápico (para pessoas com a mobilidade reduzida) ou pacientes em sofrimento mental atendidos semanalmente no CAPSII/CERSAM, que se enquadrem nos critérios da legislação municipal para acesso a gratuidade no transporte público urbano. A coordenadoria re-



cebe denúncias e realiza orientações e encaminhamentos necessários.

PESSOAS IDOSA: Para requerimento da gratuidade no transporte público municipal, o usuário deve ter idade igual ou superior a 65 anos e residir no município de Governador Valadares.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

PESSOA COM DEFICIÊNCIA: Acolhida (onde são ofertadas orientações quanto a documentação e agendamento); Atendimento do Serviço Social com análise da documentação exigida e orientações que se façam necessárias; Encaminhamento à empresa Mobi para confecção do Passe Livre; Orientações; Recebimento de denúncias; Averiguação ou encaminhamento ao órgão/setor responsável.

PESSOA IDOSA: Acolhida; Cadastro; Encaminhamento para a empresa Mobi onde é feita a confecção do Passe Livre; Encaminhamento para o CRAS para o passe Interestadual; Registro de denúncia presencial ou por telefone; Encaminhamento de denúncia para o CREAS.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Pessoa com Deficiência: A acolhida é imediata. O atendimento particularizado com a Assistente Social é de acordo com o agendamento, podendo chegar a até 5 dias úteis em determinados períodos.

PESSOA IDOSA:

Atendimento imediato.

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

Secretaria Municipal de Assistência Social – SMAS; Ouvidoria Municipal;

Secretaria Municipal de Obras e Serviços Urbanos- SMOSU (De-



partamento de Transito).

FORMAS

Comunicação verbal ou escrita, presencialmente ou por telefone.

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

Pessoas em tratamento de saúde e denúncias de violação de direitos da pessoa idosa.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

De 10 a 15 minutos.

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Atendimento presencial ou por telefone.

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Para recebimento de manifestações, o usuário pode comparecer à coordenadoria ou por contato telefônico;

As respostas as manifestações recebidas podem ser feitas de maneira verbal ou escrita, presencialmente ou por telefone.

Manifestações recebidas através da Ouvidoria Municipal, são respondidas via ofício

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

Por telefone, presencialmente ou pela Ouvidoria Municipal.

1. Centro de referência de assistência social (CRAS)

ENDEREÇO, CONTATO E ÁREA DE ABRANGÊNCIA DOS CRAS NO MUNICÍPIO

CRAS CENTRAL: Território de abrangência: Centro, demais bairros e Distritos que não estão no território de abrangência dos outros CRAS. Horário de funcionamento: 08:00 às 18:00 (2ª a



6ª feira) - Localização: Avenida Brasil, 4000, Centro – [MAPA DE LOCALIZAÇÃO](#); Telefone: (33) 3271-2099

E-mail: coordenacaocrascentral@outlook.com

CRAS JARDIM PÉROLA: Território de abrangência: Vila Ozonam, Turmalina, Kennedy, Fraternidade, Jardim Pérola, Palmeiras, Bela Vista, Nova Vila Bretas, São Cristóvão, Nossa Senhora de Fátima, São José. Horário de Funcionamento: 08:00 às 18:00 (2ª a 6ª feira)

Localização: Rua Uruguaiana, 540, Jardim Pérola – [MAPA DE LOCALIZAÇÃO](#); Telefone: (33) 3273-9031

E-mail: crasj.perola@hotmail.com

CRAS JARDIM DO TREVO: Território de abrangência: Jardim do Trevo, Santa Paula, Assentamento Ozziel, Sertão do Rio Doce. Horário de Funcionamento: 08:00 às 18:00 (2ª a 6ª feira)

Localização: Avenida Edson Sirino Campos, 226, Jardim do Trevo – [MAPA DE LOCALIZAÇÃO](#); Telefone: (33) 3271-3346

E-mail: crastrevo@hotmail.com

CRAS SANTA EFIGÊNIA: Território de abrangência: Santa Efigênia, Santa Helena, Carapina, Monte Carmelo, Nossa Senhora das Graças, Esperança, Maria Eugênia. Horário de Funcionamento: 08:00 às 18:00 (2ª a 6ª feira) - Localização: Avenida Presidente Tancredo Neves, 1365, Santa Efigênia – [MAPA DE LOCALIZAÇÃO](#); Telefone: (33) 3221-1565. E-mail: cras-santaefigenia@hotmail.com

CRAS SANTA RITA: Território de abrangência: Santa Rita, JK I, II e III, Baguari, Jardim Alice e Vale Pastoril. Horário de Funcionamento: 08:00 às 18:00 (2ª a 6ª feira) Localização: Avenida Wenceslau Braz, 1894, Santa Rita – [MAPA DE LOCALIZAÇÃO](#); Telefone: (33) 3271-1306. E-mail: crasgvsantarita@hotmail.com

CRAS SÃO RAIMUNDO: Território de abrangência: Vila dos Mon-



tes, Vila do Sol, Cidade Jardim, Vila do Sol I e II, Conquista, Jardim Alvorada, Jardim Vera Cruz, Vale Primavera, São Raimundo, Azteca, Vila União, Jardim Ipê, Jardim Atalaia, Vila Ricardão, Jardim Primavera, Vila Isa, Vila Parque São João, Vila Parque Ibituruna, Elvamar. Horário de Funcionamento: 08:00 às 18:00 (2ª a 6ª feira). Localização: Rua Ametista, 390, São Raimundo – MAPA DE LOCALIZAÇÃO; Telefone: (33) 3225-1219.

E-mail: crasgvsr@hotmail.com

SERVIÇOS OFERECIDOS EM CADA CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS)

a) 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.

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

c. 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.

d. Benefícios Eventuais (BE): Benefícios da Política de Assistência Social, de caráter suplementar e provisório, prestados aos cidadãos e às famílias em virtude de nascimento, morte, situações de vulnerabilidade temporária e de calamidade pública, de acordo com a lei 7.422 de 27 de julho de 2022.



e. 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.

f. Programa Bolsa Família (PBF): 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).

g. 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”.

h. Programa ACESSUAS Trabalho: Jovens com deficiência; Jovens com famílias acompanhadas pelo PAIF; Jovens do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos; Pessoas inscritas no CadÚnico; Adolescentes e jovens no sistema socioeducativo e egressos; e, Adolescentes e jovens no serviço de acolhimento e egressos.

REQUISITOS

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 familiar; Certidão de nascimento dos filhos menores de 18 anos; Declaração escolar dos filhos menores de 18 anos (válida por 30 dias). Observação: Os documentos são originais e de todos que residem na casa.

FORMAS DE ACESSO

Demanda espontânea; Busca ativa; Encaminhamento da rede socioassistencial; 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; Inscrição no Cadastro único ou atualização; 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

Serviços prestados presencialmente nas unidades do CRAS

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

Ouvidoria Municipal ou no próprio CRAS. Formas: escrita ou verbal, presencialmente ou por telefone.

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

Busca ativa, visita domiciliar, contato telefônico, envio de correspondências e atendimento/acompanhamento.

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Atendimento particularizado, pesquisa de satisfação, resposta por meio de ofício a Ouvidoria Municipal

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

Atendimento presencial no CRAS do território do usuário ou através da Ouvidoria Municipal.



1. Proteção em situações de calamidades públicas e de emergências

REQUISITOS

Famílias e indivíduos atingidos por situações de emergências e calamidades públicas.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:

Em situações de emergências não se exige documentação.

FORMAS DE ACESSO:

Por notificação da administração pública municipal, Defesa Civil e encaminhamentos da rede socioassistencial.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

Estar em situação de Calamidade Pública ou Emergências.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

Instalação de abrigo provisório; Acolhimento/escuta das pessoas atingidas; Levantamento de demandas emergenciais; Inserção das pessoas e famílias nos serviços socioassistenciais. 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; 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 ou escrita, presencialmente ou por telefone.



PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

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

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

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

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Através de atendimento particularizado e meios de comunicação como carro de som, TV, redes sociais, etc.

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Atendimento com a 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 de atendimento com a equipe de referência do Serviço e da Defesa Civil.

1. REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CREAS

Funcionamento: Segunda a Sexta-feira (exceto feriados) – 08h às 18h. Local: Afonso Pena, nº2343, Centro (Entrada pela Rua Olegário Maciel) – MAPA DE LOCALIZAÇÃO; Telefone: 3221-9551/ 3221 -3092.

E-mail: creasgv@yahoo.com.br

a) Proteção e atendimento especializado a famílias e indivíduos (PAEFI)

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, visando romper com padrões violadores de direitos no interior da família, contribuir para a reparação ou redução de danos decorrentes das situações de violência e violação de direitos vivenciadas e prevenir a reincidência das mesmas.

REQUISITOS

Ser vítima de violência intrafamiliar; violência doméstica; física, psicológica; sexual; negligência; abandono; violência sexual; abuso e exploração sexual; tráfico de pessoas; situação de rua; trabalho infantil; discriminação sexual; raça; etnia.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

RG, CPF, Certidão de nascimento ou Certidão de Casamento

FORMAS DE ACESSO

Denúncias, demanda espontânea, encaminhamentos da rede socioassistencial e busca ativa

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Estar vivenciando situações de ameaças ou violações de direitos

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Acolhida; Escuta qualificada; Elaboração de Plano Individual de Atendimento com os usuários; Acompanhamento da evolução dos casos; Realização de grupos e oficinas de convivência; Atendimentos psicossociais; Visita técnica.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

A prestação dos serviços depende da demanda do período.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO



Atendimento Psicossocial.

b) Proteção a adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas

Proteção Social a Adolescente em Cumprimento de Medidas Socioeducativas em Meio Aberto de Liberdade Assistida e de Prestação de Serviço à Comunidade no CREAS atende adolescentes em conflito com a lei que foram encaminhados para cumprir medidas socioeducativas em meio aberto, como a Liberdade Assistida e a Prestação de Serviços à Comunidade.

REQUISITOS

Adolescente que esteja em cumprimento de medida socioeducativa determinada pela autoridade judicial competente.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Documento de identificação do adolescente, como RG ou Certidão de Nascimento, CPF, Documentos relacionados ao processo judicial do adolescente, como cópia da decisão judicial que determinou a medida socioeducativa. Ser encaminhado pela autoridade judicial competente (Vara da Infância e Juventude).

FORMAS DE ACESSO

Encaminhamento do órgão judicial competente

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Adolescentes de 12 a 17 anos e 11 meses em cumprimentos de medidas socioeducativas de Liberdade Assistida (LA) ou Prestação de Serviços a Comunidades (PSC).

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Encaminhamento do adolescente pela Vara da Infância e Juventude; Elaboração de Plano Individual de Atendimento com o usuário; Elaboração do Plano Socioeducativo; Acompanhamento e execução do plano socioeducativo; Encerramento do



acompanhamento; Relatório/Ofício elaborado com informações sobre o acompanhamento da medida socioeducativa para a Vara da Infância e Juventude.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

A prestação dos serviços depende da demanda do período.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL.

c) Erradicação do trabalho infantil – AEPETI

Programa socioassistencial responsável por coordenar ações integradas e complementares com objetivo da prevenção e o enfrentamento do Trabalho Infantil no âmbito local.

REQUISITOS

Crianças e adolescentes de 7 a 15 anos em trabalho infantil.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

RG, CPF ou Certidão de nascimento.

FORMAS DE ACESSO

Denúncias, demanda espontânea, encaminhamentos da rede socioassistencial e busca ativa

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Recebimento do caso através de denúncia/encaminhamentos; Identificação, Escuta qualificada; Ações estratégicas de informação de mobilização, proteção, defesa, responsabilização e monitoramento.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

A prestação dos serviços depende da demanda do período.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Através de ações estratégicas para Erradicação do Trabalho Infantil.





SECRETARIA MUNICIPAL DE

*Cultura, Esporte,
Lazer e Turismo*



PREFEITURA DE
**GOVERNADOR
VALADARES**

Endereço: R. Afonso Pena, 3269, 3º andar, Centro, Governador Valadares – MAPA DE LOCALIZAÇÃO

1. Centro de informação turística - GV CIT

O Centro de Informações Turísticas - GV Cit presta atendimento para turistas/visitantes e moradores locais, funcionando como uma agência de turismo municipal, seus objetivos são: indicar as Rotas Turísticas e condutores locais credenciados para atuação no Município, tanto para tour cultural urbano, quanto para trilhas na natureza, além de prestadores de serviço de aventura com Selo Aventura Segura. Também fomenta o marketing do Destino Turístico Viva Valadares, através da participação em eventos e feiras, além de prestar informações e sugestões sobre o que fazer, onde ficar, onde comer e indicar produtos turísticos, seja através do Portal viva.valadares.mg.gov.br ou presencialmente, aprimorando a qualidade da estadia do visitante, fornecendo informações mais detalhadas sobre os atrativos naturais e culturais.

REQUISITOS

Interesse em obter informações turísticas.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

No atendimento presencial solicitamos responder à Pesquisa de Demanda Turística e anotamos nome, cidade de origem e Instagram.

FORMAS DE ACESSO

Através do Portal Virtual e Presencial - Avenida Minas Gerais, nº66, lj 04 - Centro

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Presencial ou através do telefone (33 3271-3881), e-mail (gvcit.valadares@gmail.com / turismo@valadares.mg.gov.br), rede social (@vivavaladares) e Site Portal viva.valadares.mg.gov.br



PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

No contato presencial são apresentados os atrativos naturais, culturais, eventos, rotas turísticas e/ou demandas específicas do turista. Na oportunidade são entregues materiais impressos do Destino Turístico Viva Valadares ao usuário e informativo sobre.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Imediatamente após receber a demanda.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Presencial, telefone, e-mail, rede social e Portal/Site.

LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PRESENCIALMENTE, ATRAVÉS DA REDES SOCIAIS (@VIVAVALADARES), SITE PORTAL VIVA VALADARES.MG.GOV.BR, OU POR OFÍCIO PARA O DEPARTAMENTO DE TURISMO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA, ESPORTES, LAZER E TURISMO – SMCELT, E-MAIL (TURISMOPREFEITURAGV@GMAIL.COM / TURISMO@VALADARES.MG.GOV.BR).

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Idosos, gestantes, lactantes, adultos com crianças de colo e pessoas com deficiência.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

Conforme demanda por atendimento.

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Presencial, telefone, e-mail, rede social e Portal/Site.

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Presencialmente, através da redes sociais (@vivavaladares), Site Portal viva.valadares.mg.gov.br, ou por Ofício para o Departamento de Turismo da Secretaria Municipal de Cultura, Esportes, Lazer e Turismo – SMCELT, e-mail (turismoprefeituragv@gmail.com / turismo@valadares.mg.gov.br).

MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA



DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO

Presencialmente e por Ofício no Departamento de Turismo da Secretaria Municipal de Cultura, Esportes, Lazer e Turismo - SMCELT, e-mail (turismoprefeituragv@gmail.com / turismo@valadares.mg.gov.br).

1. Esportes: vôlei, futsal, handebol e basquete

REQUISITOS

7 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 DOS SERVIÇOS

Avaliação do professor e ficha de anamnese

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

90 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 de Esportes



PRIORIDADE DE ATENDIMENTO

Pessoas com Necessidades Especiais

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

até 90 dias

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM USUÁRIOS.

Telefone, WhatsApp 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

1. Hidroginástica**REQUISITOS:**

acima de 18 anos

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:

Atestado médico, 2 fotos 3x4, documentos pessoais.

FORMAS DE ACESSO:

Primeiro dia útil do mês

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

Roupa apropriada, touca, maiô, etc

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DOS SERVIÇOS:

avaliação do professor e ficha de anamnese
Previsão do prazo máximo para prestação do serviço:
90 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 de esportes – MAPA DE LOCALIZAÇÃO

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO

Pessoas com necessidade especiais

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO.

Até 90 dias

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM USUÁRIOS.

Telefone, WhatsApp 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

1. Natação a partir de 07 anos

REQUISITOS

A PARTIR DE 07 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 DOS SERVIÇOS:



Avaliação do professor e ficha de anamnese

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:
90 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 DE ESPORTES – MAPA DE LOCALIZAÇÃO

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO
PNE – PESSOA COM NECESSIDADE ESPECIAL

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO.
ATÉ 90 DIAS

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM USUÁRIOS.
Telefone, WhatsApp 3271-3400 ou presencial. (LINK DE WHATSAPP)

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS
ATRÁVÉS 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

1. Pilates solo e ginástica

R E Q U I S I T O S
ACIMA DE 18 ANOS

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS
ATESTADO MÉDICO, 2 FOTOS 3X4, DOCUMENTOS PESSOAIS.

FORMAS DE ACESSO
PRIMEIRO DIA ÚTIL DO MÊS

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO



ROUPA APROPRIADA.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DOS SERVIÇOS
Avaliação do professor e ficha de anamnese

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO
90 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 DE ESPORTES

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO
PNE – PESSOA COM NECESSIDADE ESPECIAL

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO.
ATÉ 90 DIAS

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM USUÁRIOS.
Telefone, WhatsApp 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

1. Pickleball

R E Q U I S I T O S
10 ATÉ 60 ANOS



DOCUMENTOS NECESSÁRIOS
DECLARAÇÃO ESCOLAR (PARA MENORES DE IDADE), ATESTADO MÉDICO, 2 FOTOS 3X4, DOCUMENTOS PESSOAIS.

FORMAS DE ACESSO
CADASTRO

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO
ROUPA APROPRIADA.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DOS SERVIÇOS
Avaliação do professor e ficha de anamnese

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO
90 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 DE ESPORTES

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO
PNE – PESSOA COM NECESSIDADE ESPECIAL

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO
ATÉ 90 DIAS

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM USUÁRIOS
Telefone, WhatsApp e mídias através da SECOM

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS
ATRÁVÉS 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

1. Portal Viva Valadares



O portal turístico viva.valadares.mg.gov.br é um canal de acesso às informações sobre atrativos naturais, culturais e serviços de todo o trade turístico, como hospedagem, alimentação, lazer, aventura, agenda cultural, rotas turísticas e experiências para viver a cidade. O portal de turismo foi idealizado para acesso universal, em três idiomas, para que todas as pessoas, esferas sociais e governamentais, turistas, visitantes, excursionistas e moradores da cidade possam conhecer o destino turístico e viver Valadares.

REQUISITOS

Dispositivo eletrônico com acesso à internet.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Para acesso ao portal não é necessário documento, apenas para cadastro de prestador de serviço turístico deverá acessar a aba meu negócio e possuir CADASTUR conforme exigência da lei.

FORMAS DE ACESSO

Portal viva.valadares.mg.gov.br.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Buscar informações presencialmente pelo departamento de turismo da SMCELT e GV CIT, bem como site oficial da prefeitura e redes sociais.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Ao obter a informação, acessar através de dispositivo eletrônico com acesso a internet.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Imediatamente.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Online.

LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANI-



FESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO ATRAVÉS DA REDES SOCIAIS (@VIVAVALADARES), SITE PORTAL VIVA.VALADARES.MG.GOV.BR, OU POR OFÍCIO PARA O DEPARTAMENTO DE TURISMO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA, ESPORTES, LAZER E TURISMO – SMCELT, E-MAIL (TURISMOPREFEITURAGV@GMAIL.COM / TURISMO@VALADARES.MG.GOV.BR).

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Não se aplica.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

Imediato, conforme demanda

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Virtual.

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Através da redes sociais (@vivavaladares), Site Portal viva.valadares.mg.gov.br, ou por ofício para o Departamento de Turismo da Secretaria Municipal de Cultura, Esportes, Lazer e Turismo – SMCELT, e-mail (turismoprefeitura-gv@gmail.com / turismo@valadares.mg.gov.br).

MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO: OFÍCIO NO DEPARTAMENTO DE TURISMO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA, ESPORTES, LAZER E TURISMO - SMCELT, POR MEIO DE TELEFONE (33 3271-3881), E-MAIL (TURISMOPREFEITURAGV@GMAIL.COM / TURISMO@VALADARES.MG.GOV.BR).

1. Tênis de mesa

**R E Q U I S I T O S
PNE – PESSOA COM NECESSIDADE ESPECIAL**

DOCUMENTOS

NECESSÁRIOS:

ATESTADO MÉDICO, 2 FOTOS 3X4, DOCUMENTOS PESSOAIS.

FORMAS

DE

ACESSO:



CADASTRO

**INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:
ROUPA APROPRIADA.**

Principais etapas para processamento dos serviços:
avaliação do professor e ficha de anamnese

Previsão do prazo máximo para prestação do serviço:
90 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 EVEN-
TUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO
SECRETARIA DA PRAÇA DE ESPORTES**

**PRIORIDADE DE ATENDIMENTO
PNE – PESSOA COM NECESSIDADE ESPECIAL**

**PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO.
ATÉ 90 DIAS**

**MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM USUÁRIOS.
Telefone, WhatsApp e mídias através da SECOM**

**PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPON-
DER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS
ATRAVÉS DO TELEFONE 3271-3400**

**MECANISMOS DE CONSULTA POR PARTE DOS USUÁRIOS ACERCA DO AN-
DAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO
Através do telefone 3271-3400**

1. Visita ao Centro Cultural / Biblioteca Pública

REQUISITOS

Salas contempladas com iluminação adequada, em bom esta-
do, acessibilidades universal dos diferentes públicos, na forma
da legislação vigente. Disponibilidade de informações atualiza-



das inerentes ao centro cultural.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Realização de um formulário, presencial e virtual. Documento de identificação. 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

Não se aplica, preenchimento de formulário.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Tempo máximo, de uma visita é de 1h30min.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Presencial, telefone, e-mail, rede social e portal/site.

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

Presencialmente, Departamento de Cultura da Secretaria Municipal de Cultura, Esportes, Lazer e Turismo – SMCELT.

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Atividade de cunho social.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

Imediato, conforme agenda.

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Comunicação direta.

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Presencialmente, Departamento de Cultura da Secretaria Muni-



cipal de Cultura, Esportes, Lazer e Turismo – SMCELT.

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

Presencialmente e por ofício no Departamento de Cultura da Secretaria Municipal de Cultura, Esportes, Lazer e Turismo – SMCELT.

1. Visita ao museu

REQUISITOS

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

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Documento de identificação, do requerente e ser for menor acompanhando de um responsável

FORMAS DE ACESSO

Diretamente

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Objetivo sem fins lucrativos.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

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

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Tempo máximo, de uma visita 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



Presencialmente, Departamento de Cultura da Secretaria Municipal de Cultura, Esportes, Lazer e Turismo – SMCELT.

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Atividade de cunho social.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

Imediato, conforme agenda.

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Comunicação direta.

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Através do atendimento presencial.

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

Presencialmente e por ofício no Departamento de Cultura da Secretaria Municipal de Cultura, Esportes, Lazer e Turismo – SMCELT.





SECRETARIA MUNICIPAL DE

*Desenvolvimento,
Ciência, Tecnologia
e Inovação*



PREFEITURA DE
**GOVERNADOR
VALADARES**

Endereço: Rua Amável Soares, nº210, bairro Morada do Acampamento – MAPA DE LOCALIZAÇÃO

WhatsApp (33) 3271-5010 – E-mail: inovacao.smdcti@gmail.com

1. Banco de EMPREGOS

Com o intuito de promover o desenvolvimento local, conectando empresas contratantes e profissionais que desejam um trabalho, através de cadastro feito por meio de dois formulários online, um para ser preenchido pelas empresas com vagas disponíveis, outro para os cidadãos interessados em participar do processo seletivo.

REQUISITOS

Disponível para toda população.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Identidade e currículo

FORMAS DE ACESSO

Site da prefeitura, link no perfil do Instagram da prefeitura, LinkedIn da Secretaria de Desenvolvimento. in loco na Secretaria Municipal de Desenvolvimento, Ciência, Tecnologia e Inovação, localizada na Rua Amável Soares, nº210, bairro Morada do Acampamento.

[Link cadastro de currículo](#)

[Link cadastro de vagas](#)

[Link de serviços e dúvidas da SMDCTI](#)

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Online, através dos links disponíveis no site da prefeitura, no perfil do Instagram da prefeitura e no LinkedIn da Secretaria Municipal de Desenvolvimento, Ciência, Tecnologia e Inovação, WhatsApp (33) 3271-5010 e in loco na Secretaria Municipal de Desenvolvimento, Ciência, Tecnologia e Inovação, localizada na



Rua Amável Soares, nº 210, bairro Morada do Acampamento

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

Secretaria Municipal de Desenvolvimento, Ciência, Tecnologia e Inovação, localizada na Rua Amável Soares, nº 210, bairro Morada do Acampamento ou [WhatsApp](#) (33) 3271-5010.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Respostas no [WhatsApp](#) tempo de espera de no máximo 1 dia útil e in loco tempo de espera de 10min

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

[WhatsApp](#) (33)3271-5010, ligação e in loco.

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

Não possui

1. Agendamento do coworking e sala de capacitação

Realizar agendamento para utilização do espaço público de coworking e sala de capacitação.

[Link - agendamento](#)

REQUISITOS

Disponível para toda população.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Nenhum.

FORMAS DE ACESSO

Realizar agendamento através do [WhatsApp](#) (33) 3271-5010, ou pessoalmente, na Secretaria Municipal de Desenvolvimento, Ciência, Tecnologia e Inovação, localizada na Rua Amável Soares, nº 210, bairro Morada do Acampamento.



INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

É necessário entrar em contato através do WhatsApp (33) 3271-5010, ou in loco na Secretaria Municipal de Desenvolvimento, Ciência, Tecnologia e Inovação, localizada na Rua Amável Soares, nº 210, bairro Morada do Acampamento para realizar o agendamento.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Não possui.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Respostas no WhatsApp tempo de espera de no máximo 1 dia útil e in loco tempo de espera de 10min.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Realizar agendamento através do WhatsApp (33) 3271-5010, ou pessoalmente, na Secretaria Municipal de Desenvolvimento, Ciência, Tecnologia e Inovação, localizada na Rua Amável Soares, nº 210, bairro Morada do Acampamento.

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

Secretaria Municipal de Desenvolvimento, Ciência, Tecnologia e Inovação, localizada na Rua Amável Soares, nº 210, bairro Morada do Acampamento ou WhatsApp (33) 3271-5010.

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Não possui.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

Respostas no WhatsApp tempo de espera de no máximo 1 dia útil e in loco tempo de espera de 10min

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Através do WhatsApp (33) 3271-5010 ou in loco na Secretaria Municipal de Desenvolvimento, Ciência, Tecnologia e Inovação, localizada na Rua Amável Soares, nº 210, bairro Morada do Acampamento.



PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Através do [WhatsApp](#) (33) 3271-5010.

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

Através do [WhatsApp](#) (33) 3271-5010.

1. Regularização do Distrito Industrial

Processo de orientação visando à regularização do Distrito Industrial.

[Link - Regularização](#)

REQUISITOS

Para requerer a regularização, o possuidor do imóvel deverá fazer requerimento na Secretaria Municipal de Desenvolvimento e Inovação pelo [WhatsApp](#) (33) 3271-5010.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Nome, telefone, e-mail, descrição do pedido, documento da empresa, dados do imóvel, matrícula do imóvel, e-mail da empresa, se houver, contrato com a CODEMIG, se houver.

FORMAS DE ACESSO:

[WhatsApp](#) (33) 3271-5010, in loco na Secretaria Municipal de Desenvolvimento, Ciência, Tecnologia e Inovação, localizada na Rua Amável Soares, nº 210, bairro Morada do Acampamento.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Ser possuidor do imóvel a ser regularizado e possuir os documentos necessários para realizar o procedimento de regularização.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O requerimento será enviado para análise da Secretaria Muni-



cipal de Desenvolvimento, Ciência, Tecnologia e Inovação que elaborará parecer em 60 dias com as orientações para a regularização.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Através do WhatsApp (33) 3271-5010, através do e-mail inovação.smdcti@gmail.com e in loco na Secretaria Municipal de Desenvolvimento, Ciência, Tecnologia e Inovação, localizada na Rua Amável Soares, nº 210, bairro Morada do Acampamento.

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

Através do WhatsApp (33) 3271-5010, através do e-mail inovação.smdcti@gmail.com e in loco na Secretaria Municipal de Desenvolvimento, Ciência, Tecnologia e Inovação, localizada na Rua Amável Soares, nº 210, bairro Morada do Acampamento.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

Respostas no WhatsApp tempo de espera de no máximo 1 dia útil e in loco tempo de espera de 10min.

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Através do WhatsApp (33) 3271-5010 e através do e-mail inovação.smdcti@gmail.com.

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Através do WhatsApp (33) 3271-5010 e através do e-mail inovação.smdcti@gmail.com.





SECRETARIA MUNICIPAL DE
Educação



PREFEITURA DE
**GOVERNADOR
VALADARES**

Endereço: Avenida Minas Gerais, 1405, antigo Banco do Brasil, Nossa Senhora das Graças, Governador Valadares – MAPA DE LOCALIZAÇÃO

1. Alimentação escolar

Informações e organização referente a Alimentação Escolar; Atendimentos dos nutricionistas nas escolas; Acompanhamento das as crianças com necessidades especiais; orientar as crianças a importância dos itens ofertados na alimentação; ofertar alimentos saudáveis, e de qualidade.

REQUISITOS

Aluno matriculado na rede municipal de educação

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Documentos pessoais dos responsáveis e da criança, e o laudo médico informando a necessidade da alimentação especial daquele aluno na escola da Rede Municipal de Educação.

FORMAS DE ACESSO

Rede Municipal de Ensino: Unidade escolar/ou Escola/ou Creche.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

1. Acolhimento do estudante: ato da matrícula, suspeita de demanda da necessidade alimentar específica e demanda espontânea; 2. Encaminhamento para a SMED/GAE: O (A) diretor (a) encaminha para a SMED/GAE, que repassa para o Profissional Nutricionista (RT) para análise do atendimento; ou o (a) Diretor (a) encaminha para o Profissional Nutricionista (QT) que encaminha para o Profissional Nutricionista (RT), o mesmo analisa e encaminha para a GAE para atendimento ou não; 3. No caso do atendimento: são enviados os alimentos para a escola, quando a GAE tem os produtos em estoque; ou é iniciado o processo de compras, via processo de licitação; 4. O aluno passar a receber



o alimento na unidade escolar; os responsáveis participam do processo através de orientações específicas realizadas pelo Profissional Nutricionista (QT). 5. Em algumas situações não existe a necessidade de adquirir nenhum alimento específico, nesses casos são realizadas alterações no cardápio, orientações aos (as) cantineiros (as) (manipuladores de alimentos).

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

1. Imediata: quando a SMED/GAE tem o produto em estoque ou o atendimento pode ser viabilizado através da alteração do cardápio.
2. Não imediata: a depender do Processo de Compras/Licitação do alimento.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Na SMED/GAE: responsável por adquirir o gênero alimentício e enviar para a unidade escolar.

Na unidade escolar: local em que o estudante recebe o atendimento através do Programa de Alimentação Escolar, através da adequação do cardápio ou aquisição de gênero alimentício específico.

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

Na unidade escolar: o responsável pelo estudante poderá se manifestar por meio de documentação escrita entregue na secretaria da unidade escolar ou por documento enviado via e-mail; reuniões (com a direção da escola e Profissional Nutricionista (QT) / (RT).

Na SMED/GAE: o responsável pelo estudante poderá se manifestar por meio de documentação escrita ou por documento enviado por e-mail a SMED/GAE; reuniões (com a GAE e Profissional Nutricionista (RT).

Ouvidoria Municipal: [LINK DA OUVIDORIA](#)



PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

A Lei nº 12.982/2014 determina a obrigatoriedade de atendimento e não a priorização.

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Unidade Escolar e SMED/GAE: documento escrito, e-mail, reuniões presenciais.

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Unidade Escolar: secretaria da unidade escolar e e-mail.

SMED/GAE: Gerência de Alimentação Escolar e e-mail.

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

Presencial: na sede da unidade escolar ou SMED/GAE, através de uma reunião com registro em ata. Documentado: via e-mail, documento físico protocolado no(s) setor (es) específico (s) (unidade escolar e/ou SMED/GAE).

1. Transporte Escolar

REQUISITOS

Ser aluno(a) da rede municipal e estadual de ensino, a partir de 4 (quatro) anos de idade, residentes na área rural ou de difícil acesso.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Ficha de Cadastro e Termo de Responsabilidade devidamente assinados pelo responsável legal,

Documento pessoal do responsável legal, Certidão de nascimento do menor/aluno que necessita do transporte escolar, Comprovante de residência (conta da CEMIG com número de instalação), Declaração de matrícula emitida pela escola onde estuda, Foto 3x4

FORMAS DE ACESSO



O atendimento poderá ser realizado presencialmente, no andar térreo da SMED - MAPA DE LOCALIZAÇÃO , via e-mail: smed.gte@smedgv.com e/ou via contato telefônico: (33) 3271-6714, ramal 208.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Atendimento aos alunos da rede municipal de estadual de ensino para a realização do cadastro aos interessados que necessitam do transporte escolar.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Solicitação presencial ou via e-mail, Análise da documentação, Análise da disponibilidade de rota, Autorização, Emissão de carteira do transporte escolar do respectivo ano.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

De acordo com a demanda. Previsão de até 7 dias

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Preliminarmente, o aluno deverá ser matriculado em uma escola da Rede municipal ou estadual, mais próxima de sua residência. O responsável pelo aluno deverá fornecer toda a documentação necessária para análise da possibilidade de atendimento do transporte escolar. Os documentos deverão ser entregues na escola onde o documento está matriculado que posteriormente enviará, via e-mail, para a Gerência de Transporte Escolar (SMED) ou presencialmente no horário de 07:30 às 17:30, de segunda a sexta-feira.

Após o cumprimento de todas as etapas para a concessão do benefício do transporte escolar, a família do aluno será comunicada sobre o local e horário do embarque, bem como o horário de seu desembarque.

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



No próprio setor ou via documento escrito e protocolizado na Sala da Gerência de Transporte Escolar – GTE – andar térreo e na Ouvidoria Municipal [LINK DA OUVIDORIA](#)

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, telefone institucional, e ou e-mail

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Via documento oficial protocolizado na SMED ou por e-mail

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

Pessoalmente, telefone institucional, e ou e-mail





SECRETARIA MUNICIPAL DE

Fazenda



PREFEITURA DE
**GOVERNADOR
VALADARES**

Endereço: R. Mal. Floriano, 905, Térreo - Centro, Gov. Valadares
– MAPA DE LOCALIZAÇÃO

1. Emissão de guias de Impostos e Taxas (Necessário ter em mãos a inscrição ou nome completo do responsável inscrito no cadastro):

- a) IPTU
- b) Dívida Ativa de IPTU
- c) ISS FIXO
- d) Nota Fiscal Avulsa – Guichê Plantão Fiscal
- e) Taxa de Coleta de Resíduos Sólidos (anos anteriores)
- f) Auto Infração ISS
- g) Auto Infração Posturas / Obras
- h) Auto Infração Limpeza Urbana
- i) Taxa de Fiscalização e Funcionamento
- j) Taxa de Publicidade
- k) Taxa de Uso e Ocupação de Solo

1. Outras Taxas (Obras) e Taxas diversas (Processos – relação abaixo)

- a. ITBI - Requerimento preenchido e assinado pelo Adquirente e/ou Transmittente, emissão do Serviço pela GAC, e após liberação do valor pela GCT (24 horas), a guia é emitida na GAC;
- a) Negociação / Parcelamento de Dívidas de Impostos e Taxas - O requerente/responsável assina o termo de confissão de dívida emitido no ato do parcelamento, com apresentação de documentos comprobatórios que demonstre vínculo com a inscrição.
- b) Comprovantes de Quitação - Tela do crédito - recolhe a taxa de serviços.
- c) Montagem de Processos e Distribuição aos setores desta



prefeitura - Assuntos, Contas, exigências diversificados e pertinentes a cada pedido.

1. Emissão de certidões

- a) Certidão Negativa de Débitos, Certidão Positiva com efeito de Negativa - Prazo para retorno: 1 (um) dia (aguardando liberação pelo sistema)
- b) Certidão Discriminativa de IPTU - Prazo para retorno: imediato
- c) 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.
- d) Certidão de Taxista e Certidão de Inscrição - Prazo para retorno: 1 (um) dia (aguardando liberação do sistema). Consulta Cadastro Mobiliário
- e) 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)

1. Processos Administrativos

- a) 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

b) 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

c) 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 conforme 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

d) 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 doção 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

e) 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

f) 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

g) 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

h) 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

i) 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

j) 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

k) 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.

l) 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

m) 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

n) 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

o) 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)

1. Processos Tributários / SMF

a) Consulta Tributária / SMF

Requerimento devidamente assinado e preenchido pelo interessado; Cópia CPF e carteira de Identidade do interessado; Taxa de Serviço

Passos: GAC/GAT

b) 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 confessado e/ou sem movimento; Taxa de Serviço

Passos: GAC/GCRP/GFT

c) 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 proprietário/sócio/procurador; Cópia da Notificação/Autuação; Taxa de Serviço

Passos: GAC/GAT

d) 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

e) 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

f) Pedido de Reconsideração (TRIB) / SMF

Requerimento devidamente assinado e preenchido pelo interessado; Cópia CPF e carteira de Identidade do interessado; Taxa de Serviço

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

g) 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

h) 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

SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS VIA WEB:

- ✓ Emissão de guias de IPTU / TRS (ano vigente)
- ✓ 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)
- ✓ 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 proces-



SOS

1. Sala Mineira Do Empreendedor

Localização: Rua Marechal Floriano 915 Térreo – Centro – MAPA DE LOCALIZAÇÃO

Telefone: 33 3279-7437

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

a) 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

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

b) 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 na Sala Mineira

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



c) 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 Marechal Floriano 915 Térreo – Centro – 33 3279-7437

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 Marechal Floriano 915 Térreo – Centro – 33 3279-7437

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 ou presencialmente

MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA

DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO

Rua Marechal Floriano 915 Térreo – Centro – MAPA DE LOCALIZAÇÃO

Telefone: 33 3279-7437

E-mail: smde.salamineira@valadares.mg.gov.br e via página no site da prefeitura

http://intranet.valadares.mg.gov.br:8080/services/protocolo_consulta_processo.php?cx=trb





SECRETARIA MUNICIPAL DE

Obras e Serviços Urbanos



PREFEITURA DE
**GOVERNADOR
VALADARES**

Endereço: Avenida Santos Dumont, 1246 - Lourdes, Governador Valadares – MAPA DE LOCALIZAÇÃO

1. GERÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO

a) Caçamba de tele entulho 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 32758402/984475372

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Telefone fixo e WhatsApp 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

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 32758402/984475373

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Telefone fixo e WhatsApp 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

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 32758402/984475374

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Telefone fixo e WhatsApp 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

d) Lixeira irregular**REQUISITOS**

Lixeira suja, em mal estado de conservação, ou fixada em área pública

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Nenhum

FORMAS DE ACESSO

Telefone fixo e WhatsApp 32758402/984475375

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Telefone fixo e WhatsApp 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 WHATSAPPe) 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 32758402/984475376

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Telefone fixo e WhatsApp 32758402/984475376

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

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 32758402/984475377

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Telefone fixo e WhatsApp 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

g) 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 (Carpintaria e serralheria)

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

Pessoalmente; 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 na secretaria

h) Material de construção na via

REQUISITOS

Material de construção diretamente na via

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Nenhum

FORMAS DE ACESSO

Telefone fixo e WhatsApp 32758402/984475378

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Telefone fixo e WhatsApp 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

i) 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

j) 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

k) Veículo abandonado na via

REQUISITOS

Carcaças 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

1. GERÊNCIA DE PRAÇAS E JARDINS**a) Extensão e modificação de rede de iluminação pública**

Modificação e Extensão de Rede de Iluminação Pública e Melhoria e Instalação de Iluminação Pública (LED).

Prioridade de Atendimento:

Extensão de Rede para atender a Iluminação Pública em área urbana e rural.

Instalação de Equipamento de Iluminação Pública como Braço e Luminária.

Modificação de Rede como Remoção e Realocação de Poste para atender a iluminação pública.

Formas de Solicitar serviços:

Através de ofício ou procurar a Gerência de Iluminação Pública para informações. Fixo e WhatsApp: (33) 3277-6101



PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

De acordo com as demandas e programações da Gerência de Iluminação Pública.

b) Manutenção De Iluminação Pública (Lâmpada Queimada, Acesa, Intermitente)

Execução de serviço de manutenção preventiva e corretiva do sistema de Iluminação Pública

REQUISITOS

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

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

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

FORMAS DE ACESSO

Telefone fixo e WhatsApp (33) 3277-6101

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Após efetuar a ligação para o Gerência de Iluminação Pública e fornecer as informações necessárias para abrir uma ordem de serviço, a demanda é direcionada para a empresa responsável pela manutenção do sistema de iluminação pública, que ao receber a solicitação envia um técnico responsável ao local, para avaliação e execução do serviço.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

5 dias úteis – Área Urbana e 10 dias úteis – Área Rural

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 mesmo número de atendimento, ou através do no canal de atendimento via WhatsApp, onde o mesmo poderá consultar as demandas abertas, ou abrir uma Ordem de Serviço Reclamada.

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Manutenção de Iluminação Pública (Lâmpada queimada, Intermitente)

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Quando o atendente não está em outra chamada, o atendimento é imediato. Quando o atendente está ocupado (a), em outra chamada, é necessário que o usuário retorne à ligação em alguns minutos.

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

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.

1. DEPARTAMENTO DE OBRAS VIÁRIAS

a) Capina

REQUISITOS

Telefone ou ofício

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Nenhum

FORMAS DE ACESSO

Tel. do departamento 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 escritório

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

Escritório

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

De acordo com a data solicitada no escritório

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Telefone ou presencial

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Telefone ou através de escritório

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

Telefone ou presencial

b) Coleta Domiciliar, Seletiva E Hospitalar

REQUISITOS

Telefone ou escritório

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Nenhum

FORMAS DE ACESSO

Tel. do departamento 32757566

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Escritório/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

c) Execução de obras civis; fiscalização de loteamento; calçamento; contenção; tapa buraco; drenagem; parolamento; confecção de pedra unisten, manilhas, meio-fio comum e de praça e bancos para praça; blocos de concreto

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Requerimento / Ofícios

FORMAS DE ACESSO

Protocolo na SMOSU através de requerimento, preenchimento de solicitação no DOV – Departamento de Obras Viárias ou via



WhatsApp.

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

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

Prazo de atendimento

Agendamento de acordo com a demanda e programação pré-estabelecida.

Meios de consulta do usuário

Pessoalmente, dirigindo ao DOV – Departamento de Obras Viárias; telefone; e-mail

Resultado do requerimento

Resposta através de ofício.

FORMAS

DE

ACESSO:

REQUERIMENTO INTERNO.

Prazo de atendimento:

Imediato.



d) Lavagem de via pública

REQUISITOS

Telefone ou escritório

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Nenhum

FORMAS DE ACESSO

Telefone fixo do departamento 33-32757562

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Escritório

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Fazer a solicitação do serviço; análise e atendimento da demanda

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

De acordo com a data solicitada no escritório

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Lavagem da via pública

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

Por ordem de escritório

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

De acordo com a data solicitada no escritório

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Telefone ou presencial

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Telefone ou através de escritório

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

FESTAÇÃO

Telefone ou presencial

e) Remoção de animal mortos

REQUISITOS

Telefone ou balcão

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Nenhum

FORMAS DE ACESSO

Telefone do departamento 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 escritório

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 ORDEM DE SOLICITAÇÃO**PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO**

De acordo com a data solicitada no escritório

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Telefone ou presencial

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Telefone ou através de escritório

MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA

DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO

Telefone ou presencial

f) Remoção de entulho

REQUISITOS

Telefone ou escritório

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Nenhum

FORMAS DE ACESSO

Telefone do departamento 32757564

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Escritório/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 escritório

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

Escritório

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

De acordo com a data solicitada no escritório

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

g) Remoção de móveis

REQUISITOS

Telefone ou balcão

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Nenhum

FORMAS DE ACESSO

Telefone do departamento 33-32757563

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

h) Varição

REQUISITOS

Telefone ou ofício

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Nenhum

FORMAS DE ACESSO

Tel. do departamento 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





SECRETARIA MUNICIPAL DE

Saúde



PREFEITURA DE
**GOVERNADOR
VALADARES**

Endereço: Rua Peçanha, 1009, Centro, Governador Valadares –
MAPA DE LOCALIZAÇÃO

1. Assistência Farmacêutica

REQUISITOS

Ser cadastrado nas farmácias distritais das unidades de saúde do seu território, 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 com foto ou certidão de nascimento e CPF.

FORMAS DE ACESSO

Demanda Espontânea ou após atendimento nas unidades de saúde.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

O paciente deverá dispor de receituário exclusivo do SUS ou de entidades sem fins lucrativos. O acesso é espontâneo, feito sempre que o usuário apresentar necessidade de utilização desse serviço. O paciente deverá portar seu documento, caso o mesmo não seja o titular da prescrição médica apresentar 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 à 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 para garantir o uso do mesmo medicamento ou de outro fármaco.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

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

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 atendimento 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



ção 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.

1. Atenção Básica – UBS/ESF (Postos de Saúde) – (RELAÇÃO DE UBS/ESF AQUI)

REQUISITOS

Ser cadastrado na Estratégia Saúde da Família. No caso de UBS, o usuário precisa apenas morar na área de abrangência adscrita, ou seja, no território onde o usuário reside.

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 para as necessidades ou condições de saúde a nível de atenção primária (Estratégia de saúde da Família – ESF ou Unidade Básica de Saúde – UBS).

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Os prazos são de acordo com cada serviço ofertado. Os serviços podem ser realizados no dia, ou através de agendamento. Em caso de encaminhamento para a rede de atenção especializada, os agendamentos seguem marcação conforme agendas de serviços especializados.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Preferencialmente atendimento realizado na unidade de saúde. Aos pacientes acamados, a visita poderá ser domiciliar.

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 realizados no dia, ou através de agendamento. Em caso de encaminhamento, é feita gestão dos mesmos, 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.

1. Atendimento Hospitalar - Hospital Municipal de Governador Valadares – HMGV

REQUISITOS

Como um componente da Rede de Atenção às Urgências e Emergências, o Hospital Municipal é porta de entrada para atendimentos a pacientes graves, além de ser referência para gestantes, pediatria e para Acidente Vascular Cerebral (AVC). Em sua maioria, os pacientes são encaminhados pelo Corpo de Bombeiros Militar e SAMU 192.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Cartão SUS e documento oficial com foto (identidade, CNH).

FORMAS DE ACESSO

Encaminhamento da Rede de atendimento no pronto socorro;



Pacientes referenciados através do sistema de regulação estadual (SUSFácil), e/ou regulados através do Núcleo Interno de Regulação (NIR).

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Condição clínica compatível com urgência e emergência, e compatibilidade com os serviços disponíveis na instituição.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Urgência/Emergência e encaminhamento.

Solicitação e aceite no SUSFácil ou do encaminhamento em questão.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

De acordo com a demanda, não há previsão de tempo mínimo ou máximo, de modo geral, sendo que a prestação do serviço se dará segundo a necessidade do usuário.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Atendimento médico hospitalar de urgência e emergência e internação.

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

Ouvidoria

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Urgência e Emergência

A prioridade se dará após acolhimento com classificação de risco do paciente.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

Conforme a demanda. Em média, o tempo entre a recepção e o acolhimento com classificação de risco é de aproximadamente 10 (dez) minutos. Vale ressaltar que, em tempos de superlotação, este tempo poderá se estender.

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS



Oficialmente, através dos canais de Ouvidoria disponibilizados pela Prefeitura Municipal. Adicionalmente, as Direções, Gerências e Coordenações também estão disponíveis para esclarecimentos céleres.

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

Oficialmente, através dos canais de Ouvidoria disponibilizados pela Prefeitura Municipal. Adicionalmente, as Direções, Gerências e Coordenações também estão disponíveis para esclarecimentos céleres.

1. CADEF – Centro de Apoio ao Deficiente Físico

Endereço: R. São João, 340 - Esplanada, Gov. Valadares - MG – [MAPA DE LOCALIZAÇÃO](#)

Telefone (33) 3225-1417

REQUISITOS

Possuir deficiência física ou intelectual.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Identidade com foto, CPF, Cartão SUS e Comprovante de Endereço.

FORMAS DE ACESSO

Com encaminhamento da Atenção Básica, (ESF – Estratégia Saúde da Família, UBS- Unidade Básica de Saúde), passar pela triagem para acolhimento e identificação da demanda e marcação de atendimentos.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO



Usuário necessita de um encaminhamento da atenção básica e deverá comparecer no CADEF para a triagem. Temos 2 serviços de triagem: Para reabilitação física na segunda-feira; para ambulatório de neurodesenvolvimento.

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 a qual o usuário será atendido.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Habitualmente as consultas são marcadas dentro de 1 mês.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Consultas, atendimento fisioterápicos 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 à 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 (33) 3225-1417.

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

1. CAPDS AD – Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas

Endereço: Rua Ribeiro Junqueira, 140, B. Esplanada – MAPA DE LOCALIZAÇÃO

Telefone (33) 3277-3677

Horário de Funcionamento: 24 horas inclusive finais de semana e feriados.

REQUISITOS

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.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Comprovante de identificação com foto, cartão do SUS, com-



provante de residência

FORMAS DE ACESSO

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

Carteira de serviços

Acolhimento Diurno e Noturno; Atendimento de equipe interdisciplinar individual e em grupo; Atendimento Familiar; Atendimento Domiciliar; Articulação no Território; Matriciamento; Práticas Expressivas e Comunicativas; Atenção em situação de Crise; Ações de Reabilitação Psicossocial.

Fluxo

Encaminhamento da equipe de saúde da Atenção Primária, Sistema Judiciário, Sistema Prisional, Serviços da Secretaria Estadual de Segurança Pública, Comunidades Terapêuticas, Centros de Referência, Hospital Municipal, Rede de Urgência e Emergência, outros municípios.

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Pessoalmente no endereço: Rua Ribeiro Junqueira, 140, Esplanada, Governador Valadares, MG, Brasil, CEP 35010-230. Telefone: (33) 3277-3677.

2. CAPS AD – CERSAM – Centro de Referência em Saúde Mental / RAPS – Rede de Assistência Psicossocial

Endereço: R. Francisco Sales, 59 - Esplanada, Gov. Valadares - MG, 35010-110 – MAPA DE LOCALIZAÇÃO
Telefone (33)3221-6969 - cersamgv@outlook.com

REQUISITOS

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

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Documento de identificação com foto, CPF e cartão SUS, Com-



provante de residência.

FORMAS DE ACESSO

Através de demanda espontânea, encaminhamento da rede básica, ESF, E-Multi, 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 à 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 agendamento 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

R. Francisco Sales, 59 - Esplanada, Gov. Valadares - MG, 35010-110.

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

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

3. CAPSi – Centro de Atenção Psicossocial Infanto-juvenil / RAPS – Rede de Assistência Psicossocial.

Endereço: Rua São João, 213 – centro – Gov. Valadares/MG – **MAPA DE LOCALIZAÇÃO**

Telefone: 33 3277-2218 - e-mail capsigv@hotmail.com - Funcionando de 07h às 17h de segunda-feira a sexta-feira

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, documento de identidade com foto, compro-



vante de residência.

FORMAS DE ACESSO

Comparecendo a unidade ou solicitação de busca ativa e encaminhamento da atenção primária (UBS, ESF).

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 individualizado.

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;
- e – Desenvolvimento de ações intersetoriais, principalmente com as áreas de assistência social, educação e justiça;
- f – Permanência dia intensiva ou semi-intensiva, os pacientes poderão ser assistidos em um turno (05 horas) recebendo refeição e lanche ou em dois turnos (10 horas) recebendo refeição e lanches.



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

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

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Quadro clínico em crise psíquica caracterizando surtos e desestabilização.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

De 10 a 20 minutos

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Ligação telefônica e visita domiciliar e ouvidoria.

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Por ligações telefônicas, comparecendo a unidade e protocolo de solicitação e ouvidoria.

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 intersetoriais (a cautelados) poderá ser feita por e-mail capsgv@hotmail.com

4. CEAE – Centro Estadual de Atenção Especializada.

Atendimento em: Gestaçao 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.

Endereço: Rua São João, 344 - Esplanada, Gov. Valadares - MG, 35020-550 – MAPA DE LOCALIZAÇÃO
Telefone: (33) 3277-7101



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) e NÃO é um atendimento de urgência. Sendo um serviço agendado, prestado ao município e microrregião.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Encaminhamento (bem descrito e legível); documento de identificação com foto; 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); cópias de certidão de casamento/filhos (vasectomia).

FORMAS DE ACESSO

Encaminhamento e documentação adequada para cada programa. (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 prioritários 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 PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

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

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 prioritários.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

Dependendo do procedimento/atendimento varia de 30 minutos a 5 horas. (De acordo com a Resolução 4971/4972, o CEAE adota o modelo de atendimento multidisciplinar, ou seja, o paciente que será atendido (consulta) por toda a equipe: enfermeiro, fisioterapeuta, nutricionista, assistente social e psicólogo).

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Telefone: (33) 3277-7101 e pessoalmente na unidade no endereço: R. São João, 344 - Esplanada, Gov. Valadares - MG, 35020-550.

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, e ouvidoria.

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 pessoal-



mente.

5. CEREST - CENTRO DE REFERÊNCIA EM SAÚDE DO TRABALHADOR

É um local de atendimento especializado em Saúde do Trabalhador. Além de atender diretamente o trabalhador, serve como uma fonte geradora de conhecimento, ou seja, tem condição de indicar se as doenças ou os sintomas das pessoas atendidas estão relacionados com as atividades que elas exercem, na região onde se encontram. Esses dados podem ser de extrema valia para as negociações feitas pelos sindicatos e também para a formulação de políticas públicas.

Quem é atendido no CEREST

- Trabalhador encaminhado pela Rede Básica de Saúde; Trabalhador formal dos setores privados e públicos;
- Trabalhador autônomo; Trabalhador informal; Trabalhador desempregado acometido de doença relacionada ao trabalho realizado.

Documentos levar

Carteira de identidade; Carteira profissional; Exames; Laudos; atestados médicos relacionados com a doença ou acidente de trabalho.

6. CEO - Centro de Especialidades Odontológicas – Odontopediatria, Periodontia, Atendimento ao Paciente Especial, Cirurgia, Endodontia, Prótese (laboratório de próteses dentárias).

REQUISITOS

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

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Comprovante de identidade com foto, comprovante de residência e cartão SUS

FORMAS DE ACESSO

Através de encaminhamentos da unidade básica de saúde –



UBS.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Cada especialidade possui um tempo determinado e diferenciado para atendimento.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

100% SUS

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

Caixa de sugestões, elogios e reclamações, pessoalmente e ouvidoria.

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Gestantes, crianças de colo, idosos, portadores necessidades especiais.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

Em média 15 dias.

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Pessoalmente, telefone (33) 3271-, ouvidoria.

7. Controle de Zoonoses

Endereço: R. Soldado Edson Veloso - Santos Dumont II, Gov. Valadares - MG, 35022-280 – [MAPA DE LOCALIZAÇÃO](#)

Execução de ações, atividades e estratégias de vigilância, prevenção e controle de zoonoses (que são doenças infecciosas transmitidas entre animais e seres humanos) de relevância para a saúde pública, além de raiva e leishmanioses, estende-se para outras doenças de transmissão vetorial (exemplo: mosquito).

As zoonoses monitoradas por programas nacionais de vigilância e controle do Ministério da Saúde são: Leptospirose, Febre Maculosa Brasileira, Hantavirose, Doença de Chagas, Febre Ama-



rela, Febre de Chikungunya e febre do Nilo Ocidental. Outras doenças de transmissão vetorial que acometem a espécie humana, como dengue e malária, também podem ser parte integrante das atribuições da área de vigilância de zoonoses.

LEISHMANIOSE: O município realiza exames de Leishmaniose em cães de acordo com agendamentos e inquérito sorológico em bairros de maiores índices.

BORRIFAÇÃO: O centro de Controle de Zoonoses conta com duas equipes de borrifações.

ROEDORES E ANIMAIS PEÇONHENTOS: A equipe realiza visitas domiciliares quando solicitadas pela população em todos os bairros do Município. Mas o foco é realizar a prevenção de roedores em regiões ribeirinhas ou onde acontecem alagamentos em períodos chuvosos.

CANIL: O canil do Centro de Controle de Zoonoses, tem capacidade para atender em média 15 cães e 10 gatos. Ao chegar ao Canil, os cães passam por exame físico e coleta de sangue para teste rápido de Leishmaniose.

RAIVA: O trabalho de vacinação em cães e gatos é realizado anualmente, no período determinado pela Secretaria Regional de Saúde (SRS). Mensalmente é enviada a Fundação Ezequiel Dias (FUNED) amostras de morcegos e cérebros de animais recolhidos com suspeita de raiva, para exames e diagnóstico.

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO:

Caso o resultado do exame para leishmaniose seja positivo, será realizado uma contraprova que ficará pronta no prazo médio de dez dias.

Mecanismos de comunicação:

Pessoalmente no Centro de Controle de Zoonoses (CCZ), localizado na Rua Soldado Edson Veloso, S/Nº, bairro Santos Dumont II. Ou pelo telefone: 33-3271-7381. Governador Valadares é uma das poucas cidades do país que oferece de forma gratuita castração para cães e gatos, seja em estado de rua ou que tenha tutor.



8. CRASE - Centro de Referência em Atenção Especial a Saúde - Dr. Ladislau Salles

Endereço: R. Osvaldo Cruz, 234 - Esplanada, Gov. Valadares - MG, 35010-210 – MAPA DE LOCALIZAÇÃO

REQUISITOS

Trata-se de um serviço que atende a pacientes do município de GV e referenciados da microrregião de saúde, portadores de Infecções sexualmente transmissíveis, HIV/AIDS e Hepatites Virais.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Cartão SUS, documento oficial com foto, comprovante de residência.

FORMAS DE ACESSO

Demanda espontânea, pacientes referenciados (encaminhados) da Atenção Primária e terciária (seguimento de PEP – Profilaxia Pós Exposição e paciente diagnosticado na internação), consultórios particulares, Hemominas e outros.

PREP – Profilaxia Pré-Exposição, consiste na tomada de comprimidos antes da relação sexual e assim enfrentando um possível contato com o HIV (existe protocolo).

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Em casos de PEP (Profilaxia Pós Exposição) - 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 a 5 dias úteis / Consulta: Máximo 30 dias / UDM: Imediato.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Atendimento individualizado e presencial.

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 – e-mail / Escrita - caixa de sugestões, elogios e reclamações e ouvidoria.

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

Telefone ou pessoalmente

9. CREDEN-PES – Dr. Alexandre Castelo Branco (Centro de Referência em Doenças Endêmicas e Programas Especiais).



Endereço: R. Teófilo Otoní, 288 - Esplanada, Gov. Valadares - MG, 35020-600 – MAPA DE LOCALIZAÇÃO

REQUISITOS

Trata-se de um serviço que atende a pacientes do município de GV e referenciados da microrregião de saúde.

Presta 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 referência/contra referência da Rede de Atenção à Saúde do SUS (emitidos por médicos e ou enfermeiros). Agendamento pessoalmente pelo paciente, telefone ou pela unidade de saúde no primeiro atendimento.

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 N° 149, DE 3 DE FEVEREIRO DE 2016).

Para Tuberculose - Exame de baciloscopia de escarro - Sem necessidade de pedido médico. 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 muni-



cípio 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.

Rua Osvaldo Cruz, 21, 35010-210, Esplanada, Governador Valadares, MG.

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, ou ouvidoria.

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Legislação municipal e classificação de risco.

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 Coordena-



ção do Centro para conhecimento e providências.

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

Ouvidoria.

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.

10. DCAA - Departamento de Controle, Avaliação e Auditoria

Endereço: Rua Bárbara Heliodora, nº 388, centro – fone 3225-277 – MAPA DE LOCALIZAÇÃO

REQUISITOS

Necessitar de autorização de exames especializados, cirurgias eletivas, tratamento fora do domicílio, faturamento/processamento hospitalar e ambulatorial, alimentação do Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde, Lançamento de cirurgias eletivas no Sistema Estadual SUSFACIL, complexo de auditoria municipal e tratamento oncológico.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

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

FORMAS DE ACESSO

Usuário procura a sua unidade de saúde de referência para deixar a documentação solicitada, caso o tratamento seja fora do município procura diretamente o setor de TFD no departamen-



to.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

O acesso aos serviços do Departamento de Controle, Avaliação e Auditoria se dá por intermédio das Unidades Básicas de Saúde ou se atendido nos prestadores de serviço municipais ou próprios, tais como, Policlínica Municipal, hospital samaritano, etc; visto que o usuário deixa os documentos feitos pelo profissional médico nestes estabelecimentos.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

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

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Depende do tratamento solicitado.

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 Heliadora, n. 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

A depender do setor acionado e do tratamento necessário.

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

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



PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Após encaminhado ao departamento, o setor responsável documenta a demanda e responde o mais célere possível.

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 Heliadora, n. 384, 388 – centro – fone 3225-277

11. Departamento De Bem-Estar Animal

Endereço: Rua Peçanha, n.º1009, Centro CEP 35-010161 - Terceiro Andar.

a) Denúncias a maus tratos

REQUISITOS

O solicitante do serviço deve ter maioridade civil e residir no Município de Governador Valadares (se estende aos distritos).

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Nenhum documento.

FORMAS DE ACESSO

Pelo telefone (ligação e WhatsApp): (33) 9 99963-9067

Pelo e-mail: dep.bemestaranimalgv@gmail.com

Denúncia Anônima através de link disponibilizado no site da prefeitura Municipal de Governador Valadares.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Descrição e endereço da ocorrência, vídeos ou fotos.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Entrar em contato com o departamento através dos canais de atendimento disponibilizados, fornecer as informações solicita-



das e aguardar retorno.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO
48 horas.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Visitas in loco pré-agendadas de segunda a sexta-feira.

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

Departamento de Bem-Estar Animal - Secretaria Municipal de Saúde: Rua Peçanha, n.º1009, Centro CEP 35-010161 - Terceiro Andar.

Departamento de Bem-Estar Animal - CCZ: Rua Soldado Edson Veloso - Santos Dumont II, S/n, CEP 35022-280.

Manifestações através dos canais de atendimento (e-mail, ligações e WhatsApp).

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

Ordem de solicitação.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Respostas dentro de 24 horas.

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Canais de atendimento supracitados (e-mail, ligações e WhatsApp).

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

Acesso aos canais de atendimento para maiores informações.

b) Programa de Castração (Castramóvel)

REQUISITOS PARA O TUTOR:



O solicitante deve ter no mínimo 18 anos; residir no Município de Governador Valadares por um período mínimo de um ano; portar identidade (RG); CPF; Comprovante de residência atualizado.

FORMA DE ACESSO

Para ter acesso a esse serviço é necessário preencher o cadastro através site:

<http://intranet.valadares.mg.gov.br:83/castracao/pages/user/home/home.jsf> (LINK)

REQUISITOS DO ANIMAL A SER CASTRADO

Os animais devem ter idade mínima de 6 meses e máxima de 7 anos; O animal deverá estar em boas condições de saúde; livre de pulgas e carrapatos; Cães abaixo de 2 kg, acima de 35 kg, obesas, no cio, ou prenhas não serão submetidos ao procedimento de castração; Serão castrados apenas animais mestiços ou SRD (sem raça definida); Não serão castradas raças sensíveis principalmente: Bichon Frise, Border Collie, Boxer, Chow Chow, Lhasa Apso, Lulu da Pomerânia, Maltês, Pequinês, Pinscher miniatura, Pit bull, Poodle, Schnauzer, Shih Tzu, Yorkshire, Basenji; Boston Terrier, Shiba Inu, Bulldog, Pug, Chihuahua, Gato Persa; Animais utilizados para fins comerciais ou de competições não poderão participar dos procedimentos; O animal deverá estar com a vacinação antirrábica atualizada (últimos 12 meses). Obs.: Se for clínica veterinária particular o comprovante de vacinação deverá ter o carimbo e assinatura do veterinário responsável pela clínica.

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO

Antes das castrações é realizado nas zoonoses e totalmente gratuito o exame rápido de leishmaniose. Caso o resultado seja positivo, o cão não será castrado no dia e será feito uma contraprova que ficará pronta no prazo de dez dias. Esse comprometimento com a população, além de diminuir animais de rua, ajuda a reduzir também as doenças zoonóticas. (leishmaniose e esporotricose).

Mecanismos de comunicação

Pessoalmente no Centro de Controle de Zoonoses (CCZ), localizado



na Rua Soldado Edson Veloso, S/Nº, bairro Santos Dumont II. Ou pelo telefone: 33-3271-7381. Governador Valadares é uma das poucas cidades do país que oferece de forma gratuita castração para cães e gatos, seja em estado de rua ou que tenha tutor.

c) Campanha Educacionais/Palestras

REQUISITOS:

O solicitante do serviço deve ter maioria civil e residir no Município de Governador Valadares (se estende aos distritos).

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:

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

FORMAS DE ACESSO:

Pelo telefone (ligação e WhatsApp): (33) 99963-9067

Pelo e-mail: dep.bemestaranimalgv@gmail.com

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

REQUISITOS HABITUAIS: DADOS PESSOAIS, ENTIDADE REPRESENTATIVA (ESCOLA, ASSOCIAÇÃO) E OUTROS.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

Fazer a solicitação através dos canais de atendimento, solicitação via ofício, aguardar agendamento conforme o cronograma.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

30 dias.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

De segunda a sexta-feira, mediante agendamento e solicitação via ofício.

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

Departamento de Bem-Estar Animal - Secretaria Municipal de Saúde:



Rua Peçanha, n. 1009, Centro CEP 35-010161 - Terceiro Andar.
Departamento de Bem-Estar Animal - CCZ: Rua Soldado Edson Veloso
- Santos Dumont II, S/n, CEP 35022-280.

Manifestações através dos canais de atendimento (e-mail, ligações e WhatsApp).

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

Ordem de solicitação.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

15 dias para resposta.

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Canais de atendimento supracitados (e-mail, ligações e WhatsApp).

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

Presencial - Endereço: Departamento de Bem-Estar Animal - Secretaria Municipal de Saúde: Rua Peçanha, nº 1009, Centro CEP 35-010161 - Terceiro Andar.

Acesso aos canais de atendimento para maiores informações.

12. E-Multi (Antigo 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, documento com foto, comprovante de residência.

FORMAS DE ACESSO

A equipe de ESF identifica a demanda para o E-multi, encaminha para atendimento.



INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

O E-Multi atua nas Estratégias de Saúde da Família - ESF de Governador Valadares. São equipes compostas por profissionais de diferentes áreas de conhecimento, que trabalham 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 Equipes de ESF's identificam as demandas e encaminham para os profissionais do E-Multi.



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 E-Multi.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Os serviços podem ser realizados no dia, ou através de agendamento em grupos ou individualizados.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Atendimento Individual; Atendimento Domiciliar; Atividades Educativas; Ações intersetoriais, 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

Realizada avaliação da necessidade do atendimento através da reunião de matriciamento. Discussão de cada caso entre a equipe de ESF e equipe do E-Multi e RAPS – Rede de Assistência Psicossocial.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

Os prazos são de acordo com cada serviço ofertado. Os serviços podem ser realizados 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, ouvi-



doria 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 E- Multi para se manifestar através de registro em formulário próprio, encaminhamos à unidade de saúde para que a mesma apresente resposta à referida manifestação. Posteriormente é feito contato telefônico ao usuário a fim de esclarecer o ocorrido.

13. Policlínica Central Municipal – PCM

Endereço: R. São João, 228 - Esplanada, Gov. Valadares - MG, 35020-550 – MAPA DE LOCALIZAÇÃO

REQUISITOS

Consultas Especializadas e exames médicos (urologia, ortopedia, angiologia, otorrinolaringologia, pequena cirurgia, dermatologia, endocrinologia, eletrocardiograma, gastroenterologia adulto e infantil, cardiologia adulto e infantil, neurologia adulto e infantil, cirurgia infantil, alergista, biópsia de próstata, psicóloga).

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

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

FORMAS DE ACESSO

Pacientes referenciados (encaminhados) 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)

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 necessidades especiais.

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, Pessoalmente e ouvidoria.

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

Presencial e ouvidoria.

14. Saúde Bucal – Restaurações, Profilaxia (limpeza), Exodon-



tias (extrações).

REQUISITOS

Ser cadastrado nas unidades de saúde da família e morar no território da Estratégia.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Comprovante de residência, cartão SUS, comprovante de identificação com foto.

FORMAS DE ACESSO

Livre demanda

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

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

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

Caixa de sugestões, elogios e reclamações, pessoalmente e ouvidoria.

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Gestantes, crianças de colo e beneficiárias do bolsa família, idosos, portadores necessidades especiais.

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Ouvidoria, pessoalmente, telefone (33) 3271-7242, e-mail: coordsaudebucal_gv@gmail.com.

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

Ouvidoria, pessoalmente, telefone (33) 3271-7242, e-mail: coordsaudebucal_gv@gmail.com.

15. Serviços DVS – Departamento De Vigilância Em Saúde /



VISA – Gerência Vigilância Sanitária

a) Licenciamento Sanitário Simplificado (REDESIM) e Emissão De Dispensa

REQUISITOS

Possuir CNPJ; conta “.gov.br”; Atividade exercida (CNAE) de baixo risco sanitário (Risco A ou B).

FORMA DE ACESSO

O contribuinte deve acessar o portal REDESIM MG – <https://redesim.mg.gov.br/> e seguir os passos para licenciamento; Cartilha com orientações de acesso no balcão da VISA/GV.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Início do licenciamento online na plataforma REDESIM; pagamento e envio do comprovante de pagamento no campo “exigência” (MEI deve ignorar esta etapa); emissão do Alvará simplificado; visita do fiscal para ratificação do Alvará emitido; emissão e entrega do relatório de inspeção pormenorizado.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Emissão imediata do Alvará Simplificado após confirmação do pagamento da taxa de inspeção sanitária (quando cabível); Inspeção sanitária em até 45 dias após a concessão do Alvará Simplificado;

LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, CONTATO COM A GERÊNCIA E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO

Sede da Vigilância Sanitária; Telefone: 32716520; E-mail: vigilanciasanitaria.gv@gmail.com

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO

Processos tramitados eletronicamente sem necessidade de comparecimento presencial.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO



Processos tramitados eletronicamente e diariamente; atendimento presencial: tempo médio de espera de 30 minutos.

MECANISMOS DE CONSULTA PROCESSUAL POR PARTE DOS USUÁRIOS

Consulta eletrônica no portal REDESIM MG – <https://redesim.mg.gov.br/>.

b) Licenciamento Sanitário Convencional (Alto Risco) – “Primeiro Alvará”

REQUISITOS

Possuir Alvará de Funcionamento e Localização expedido pelo município; atividade exercida (CNAE) de alto risco sanitário; projeto arquitetônico aprovado pela VISA competente nos termos da Resolução SES/MG 7426/21 (anexo alterado pela Resolução SES/MG 8765/23).

FORMA DE ACESSO

O contribuinte deve comparecer à sede da VISA/GV, entre as 07 e 17 horas, de segunda a sexta, na rua Israel Pinheiro, 2012, centro.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Protocolo do pedido de Alvará Sanitária no balcão da VISA/GV mediante preenchimento de requerimento em duas vias, apresentação do Termo de Responsabilidade Técnica, comprovante de pagamento da taxa de inspeção, Projeto Arquitetônico aprovado pela VISA (municipal ou estadual) e toda documentação pertinente a cada atividade (informações no local); Inspeção Sanitária para avaliação e concessão ou não do Alvará; Emissão e entrega do relatório de inspeção pormenorizado e Alvará Sanitário (caso deferido) ou oferecimento de prazo para adequação.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Inspeção Sanitária realizada em até 45 dias (prazo conforme resolução SES/MG 8765/23) para avaliação e concessão ou não



do Alvará; Concessão de prazo para adequação de não conformidades pode aumentar o prazo máximo em até 90 dias.

LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, CONTATO COM A GERÊNCIA E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO

Sede da Vigilância Sanitária; Telefone: 32716520; E-mail: vigilanciasanitaria.gv@gmail.com

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO

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

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

Atendimento presencial: tempo médio de espera de 30 minutos.

MECANISMOS DE CONSULTA PROCESSUAL POR PARTE DOS USUÁRIOS

Consulta mediante apresentação de protocolo através de telefone, e-mail ou pessoalmente.

c) Licenciamento Sanitário Convencional (Alto Risco) – “Renovação”

REQUISITOS

Possuir Alvará Sanitário previamente emitido pela VISA/GV sem alterações de inscrição municipal, contrato social e/ou endereço.

FORMA DE ACESSO

O contribuinte deve comparecer à sede da VISA/GV, entre as 07 e 17 horas, de segunda a sexta, na rua Israel Pinheiro, 2012, centro.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Protocolo do pedido de renovação do Alvará Sanitária no balcão da VISA/GV mediante preenchimento de requerimento em duas vias, apresentação do Termo de Responsabilidade Técnica,



comprovante de pagamento da taxa de inspeção e toda documentação pertinente a cada atividade (informações no local); Inspeção Sanitária para avaliação e deferimento ou não da renovação do Alvará; Emissão e entrega do relatório de inspeção pormenorizado e Alvará Sanitário (caso deferido) ou oferecimento de prazo para adequação.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Inspeção Sanitária realizada em até 45 dias (prazo conforme resolução SES/MG 8765/23) para avaliação e concessão ou não do Alvará; Concessão de prazo para adequação de não conformidades pode aumentar o prazo máximo em até 90 dias.

LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, CONTATO COM A GERÊNCIA E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO

Sede da Vigilância Sanitária; Telefone: 32716520; E-mail: vigilanciasanitaria.gv@gmail.com

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO

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

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

Atendimento presencial: tempo médio de espera de 30 minutos.

MECANISMOS DE CONSULTA PROCESSUAL POR PARTE DOS USUÁRIOS

Consulta mediante apresentação de protocolo através de telefone, e-mail ou pessoalmente.

d) 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 Esporti-



vos e Culturais (COMOVEEC) para apresentação do plano do evento perante todos os órgãos interessados.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Requerimento para concessão de certificado de vistoria sanitária para evento preenchido em duas vias; Termo de Responsabilidade preenchido, assinado e carimbado pelo responsável pela manipulação de alimentos, devidamente certificado em Boas Práticas; Certificado de pessoa física ou jurídica (CPF ou CNPJ); 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 - Confecção 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.

16. NIESC – NÚCLEO INTEGRADO DE ENSINO SERVIÇO, COMUNIDADE

O Núcleo de Integração Ensino-Serviço-Comunidade, instituído através do Decreto Municipal nº 11.561/2021, atua na regulamentação e aprovação dos estágios e atividades de ensino dos cursos da área de saúde, realizados no âmbito dos serviços de saúde de Governador Valadares.

Realiza a gestão compartilhada dos campos de prática: recebendo demandas, identificando a capacidade dos serviços, alocando estagiários nos cenários de prática e auxiliando tecnicamente o Gabinete da Secretaria Municipal de Saúde na análise de projetos de pesquisa e extensão. Além do gerenciamento de todas as atividades acima, o NIESC também atua na mediação da pactuação dos Convênios entre o Município e as Instituições de Ensino.

O NIESC está localizado no Prédio da Secretaria Municipal de Saúde, na rua Peçanha, nº 1.009 (3º andar) - Centro, Governador Valadares/MG e pode ser contatado através do e-mail niesc.msgv@gmail.com.

Coordenador: Micael Alves dos Santos

17. Oferecimento/Atendimento de Denúncias

REQUISITOS

O estabelecimento comercial denunciado deve possuir atividade dentro de ramo de atuação da Vigilância Sanitária (alimentos, saúde, interesse da saúde, medicamentos e correlatos).

FORMA DE ACESSO

O contribuinte deve comparecer à sede da VISA/GV, entre as 07 e 17 horas, de segunda a sexta, na rua Israel Pinheiro, 2012, centro; Contato telefônico; Contato por e-mail.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

O contribuinte deverá entrar em contato através dos meios oficiais de forma anônima ou não e oferecer a denúncia; A denúncia será cadastrada e será gerado um número de protocolo; A denúncia será atendida pelo fiscal da atividade em caráter prioritário, respeitada a demanda; O contribuinte poderá se informar acerca das providências tomadas.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Inspeção Sanitária realizada em até 45 dias (conforme o caso) com prioridade no fluxo interno de trabalho.

LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, CONTATO COM A GERÊNCIA E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO

Sede da Vigilância Sanitária; Telefone: 32716520; E-mail: vigilanciasanitaria.gv@gmail.com

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO

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

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

Atendimento presencial: tempo médio de espera de 30 minutos.

MECANISMOS DE CONSULTA PROCESSUAL POR PARTE DOS USUÁRIOS

Consulta mediante apresentação de protocolo através de tele-



fone, e-mail ou pessoalmente.

18. SAMU - Serviço De Atendimento Móvel De Urgência.

ENDEREÇO:

Atualmente o SAMU é um serviço regional gerenciado pelo CONSURGE (Consórcio Intermunicipal do Leste de Minas).

REQUISITOS

O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192 tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido alguma situação de urgência ou emergência de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras, que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo a morte. Trata-se de um serviço pré-hospitalar, que visa conectar as vítimas aos recursos que elas necessitam e com a maior brevidade possível.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

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

FORMAS DE ACESSO

Exclusivamente pelo número gratuito 192 que aciona a Central de Regulação Médica das Urgências 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 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 Serviços 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 cardiorrespiratórias, 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 média, 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 disponibiliza quando solicitado, a declaração do Atendimento Médico que é 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 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.

19. UPA – Unidade De Pronto Atendimento 24h

Endereço: R. Ranulfo Álvares de Almeida, 1620 - Vila Isa, Gov. Valadares - MG, 35044-220 – MAPA DE LOCALIZAÇÃO

REQUISITOS

Integrar a rede de urgência e emergência do município de Go-



vernador Valadares, atendendo as urgências encaminhadas das unidades de saúde do território e demanda espontânea.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

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

FORMAS DE ACESSO

Demanda espontânea e ou encaminhamento de outras unidades de saúde da rede municipal, bem como, através do atendimento por ambulâncias.

Informações necessárias

Atendimento 24H, não se caracterizando internações prolongadas e sim, suporte nas urgências, com acolhimento e classificação de risco.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

Atendimento imediato.

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Pessoalmente, ouvidoria.

Outras informações essenciais

A classificação de risco é ferramenta de apoio a decisão clínica, protocolo, que utiliza linguagem universal para as urgências clínica e traumáticas, com o objetivo de identificar a gravidade do paciente e permitir o atendimento rápido em tempo oportuno e seguro de acordo com o potencial de risco em bases de evidências científicas existentes.





VOLTAR AO MENU INICIAL



PREFEITURA DE
**GOVERNADOR
VALADARES**

 /prefeituragv  /prefeituradevaladares
 valadares.mg.gov.br