

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DO MUNICÍPIO DE PINDAÍ



AFINAL, O QUE É A CARTA DE SERVIÇOS?

A Carta de Serviços ao Usuário está prevista no art. 7º da Lei nº 13.460/2017, sendo um direito do cidadão:

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informá-lo sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Com a Carta de Serviços, o usuário obtém informações dos diversos serviços oferecidos pelo órgão, requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acesso, entre outras.

Neste documento, a Prefeitura Municipal de Pindaí apresenta:

- a) A estrutura organizacional dos órgãos do Município de Pindaí;
- b) Canais gerais de atendimento ao usuário;
- c) Os serviços específicos prestados por cada Órgão do Município de Pindaí, usuário previsto para o serviço, requisito de atendimento, meio utilizado, compromisso de atendimento ao disponibilizar o serviço, local de acesso, horário de atendimento, prazo previsto para atendimento a partir do requerimento de serviço.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DOS ÓRGÃOS DO MUNICÍPIO DE PINDAÍ



- Controladoria Interna -

Local: Rua Tibério Fausto, nº 426, Centro, Pindaí.

Contato: (77) 3667-2245 E-mail: controleinternopindai@gmail.com

- Secretaria de Administração, Finanças e Planejamento -

Local: Rua Tibério Fausto, nº 426, Centro, Pindaí.

Contato: (77) 3667-2338

- Secretaria de Assistência Social e Ação Social -

Local: Rua Ana Angélica, nº 362, Centro, Pindaí.

Contato: (77) 3667-2167



- Secretaria de Educação e Cultura –

Local: Rua Ana Angélica, s/n, Centro, Pindaí.

Contato: (77) 3667-2090

- Secretaria de Saúde –

Local: Rua 7 de setembro, s/n, Centro, Pindaí.

Contato: (77) 3667-2120

- Procuradoria Jurídica –

Local: Rua Tibério Fausto, nº 426, Centro, Pindaí.

Contato: juridicopindai@gmail.com

- Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente –

Local: Rua 2 de julho, 114-B, Centro, Pindaí

- Secretaria de Obras e Infraestrutura

Local: Parque de Exposições Velho Chico.

CANAIS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO



A Prefeitura Municipal de Pindaí – Bahia está localizada na Rua Tibério Fausto, nº 426, Centro, Pindaí – Bahia, CEP 46.360-000. Telefone: (77) 3667-2245.

Contato pelo site da Prefeitura: <http://www.pindai.ba.gov.br/contato>

e-SIC*: <http://www.pindai.ba.gov.br/e-sic/>

*O e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão) foi criado em conformidade com a Lei nº 12.527/11 e permite que qualquer pessoa encaminhe pedidos de acesso à informação à Prefeitura de Pindaí. Por meio do sistema, através de sua área pessoal, cadastrar requerimentos, entrar com recursos, acompanhar o andamento de suas solicitações e obter o retorno através do próprio sistema. O objetivo é facilitar o exercício do direito de acesso às informações públicas.

Compromisso com o atendimento:

- atender com respeito e cortesia o cidadão
- disponibilizar variados meios de receber as solicitações do cidadão
- atender as solicitações encaminhadas à Prefeitura Municipal de Pindaí de maneira célere

Prioridades de Atendimento – Lei Federal nº 10.048/2000:



- idosos
- gestantes
- lactantes
- pessoas com crianças de colo
- portadores de necessidades especiais

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

ACESSO AOS AUTOS DE PROCESSO ADMINISTRATIVO

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Acessos aos autos de processos administrativos	Partes e advogados	Apresentação de documento de identificação com foto. Se advogado, apresentar carteira da Ordem dos Advogados do Brasil.	Presencial	Atendimentos presenciais preferenciais a idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e portadores de necessidades especiais	Rua Tibério Fausto, nº. 426, Centro, Pindaí – Bahia, CEP 46.360-000	08:00 às 12:00	*Atendimento imediato * Pedidos de vista: até 48h do pedido presencial. O cartório da Corregedoria entra em contato com o advogado informando sobre o deferimento do pedido de vista



ATENDIMENTO A CONSULTAS SOBRE INFORMAÇÕES GERAIS DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO PARA SERVIDORES E CIDADÃOS

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Atendimento a consultas sobre informações gerais da lei de acesso à informação.	Servidores e Cidadãos	Sob demanda	E-mail, telefone ou presencialmente	Esclarecer dúvidas gerais sobre a lei de acesso à informação (lei federal n. 12.527/2011)	E-mail: contato@pindaiba.gov.br ; Telefone: 77-3667-2245 Endereço: Rua Tibério Fausto, nº. 426, Centro, Pindaí – Bahia, CEP 46.360-000	De segunda a sexta, das 8h às 12h	Atendimento em até 3 dias úteis. O prazo de solução da demanda pode variar conforme sua complexidade e necessidade de atuação de outros órgãos e setores.



CONSULTORIA E ORIENTAÇÃO SOBRE DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de Atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Consultoria e orientação sobre disponibilização de informações	Servidores e Cidadãos	Sob demanda	E-mail, telefone ou presencialmente	Orientar os servidores e cidadãos sobre divulgação de dados e tratamento de dados pessoais e/ou sensíveis.	E-mail: contato@pindaiba.gov.br ; Telefone: 77-3667-2245 Endereço: Rua Tibério Fausto, nº. 426, Centro, Pindaí – Bahia, CEP 46.360-000	De segunda a sexta, das 8h às 12h horas	Atendimento em até 3 dias úteis. O prazo de solução da demanda pode variar conforme sua complexidade e necessidade de atuação de outros órgãos e setores.



DIÁRIO LIVRE

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Diário Livre	Servidores e Cidadãos	Acesso à internet	Internet	Disponibilização das publicações do DOC em formato aberto para consulta	http://pindai.ba.gov.br/diario_oficial	24 horas	Consulta imediata

EMISSÃO DE ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Emissão de Atestado de Capacidade Técnica	Pessoas físicas ou jurídicas que estabeleceram contratações com a Prefeitura de Pindaí	Ter prestado serviço à Prefeitura Municipal de Pindaí	Solicitação via e-mail ou documental	Atendimento presencial para retirada do atestado de capacidade técnica	<u>Endereço:</u> Rua Tibério fausto, nº. 426, Centro, Pindaí	8h às 12h horas	15 dias, a contar do requerimento

ORIENTAÇÕES E DISPONIBILIZAÇÃO DE FORMULÁRIOS DE BENEFÍCIOS, AFASTAMENTOS E APOSENTADORIA PARA SERVIDORES



Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Portal da Transparência Municipal	Cidadãos e Servidores	Acesso à internet	Internet	Acesso a informações sobre o funcionalismo, receitas, despesas, compras e licitações, contratos e convênio	https://e-gov.betha.com.br/transparencia/01037-017/recursos.faces e http://pindai.ba.gov.br/diario_oficial	24 horas	Imediato
Portal de dados abertos	Cidadãos e Servidores	Acesso à internet	Internet	Acesso a um conjunto de informações da administração pública municipal, preferencialmente em formato aberto para reuso	http://pindai.ba.gov.br/	24 horas	Imediato



RECEBIMENTO DE DENÚNCIAS, ELOGIOS, SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Recebimento de denúncias, elogios, sugestões e reclamações	Cidadãos e servidores	Se identificar coadunando a informação com documentos pessoais que contenham foto	A informação deve ser feita presencialmente, por formulário ou carta. As manifestações deverão conter o histórico dos fatos, circunstâncias do pedido ou resultado esperado, identificação do denunciante e, quando possível, a identificação do órgão, ente público ou privado de interesse público a que se refira	Cortesia, sigilo; ser prestativo com o próximo, atendimento por pessoa especializada no departamento e responder a manifestação na brevidade possível	Endereço: Rua Tibério fausto, nº. 426, Centro, Pindaí; Endereço eletrônico: http://pindai.ba.gov.br/ouvidoria/registrar	8 às 12h	30 dias para encaminhar ao usuário a decisão administrativa final



Documentos necessários para marcação de **Consultas Médicas:**

RG e Cartão do SUS.

Local: Secretaria de Saúde.

Documentos necessários para marcação de **Viagens para Pacientes:**

Comprovação da consulta marcada, RG, Cartão do SUS, Comprovante de residência e Atestado Médico.

Local: Prefeitura Municipal de Pindaí.

Documentos necessários para solicitação de **Cesta Básica:**

RG, Relatório Social.

Local: Secretaria de Assistência Social.

Documentos necessários para solicitação de **Leite Especial:**

Receita do Pediatra, Certidão da criança, Relatório Social.

Local: Secretaria de Assistência Social.



Documentos necessários para solicitação de **Auxílio Funeral:**

Certidão de óbito, Relatório Social.

Local: Secretaria de Assistência Social.

Documentos necessários para solicitação de **Auxílio Doença:**

Atestado Médico por mais de 15 dias.

Local: Departamento Pessoal.

Documentos necessários para solicitação de **Auxílio Maternidade:**

Atestado médico ao 8º mês de gestação ou atestado de nascido vivo.

Local: Departamento Pessoal.