

# CARTA DE SERVIÇOS

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

- Serve para melhorar a relação da Administração Pública com os cidadãos;
- Divulgar os serviços prestados pelas organizações públicas e seu atendimento para que sejam amplamente conhecidos pela sociedade;
- Fortalecer a credibilidade e a confiança da sociedade na Administração Pública, a qual preza pela eficiência e eficácia na prestação de serviços ao cidadão;

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

Toda a administração pública esteve envolvida na confecção deste documento.

## Ouvidoria Municipal

### Definição do serviço

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

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

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

### Documentos Necessários

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

### Quem pode se manifestar?

Qualquer cidadão de qualquer lugar.

### Previsão Legal

Prevista na Lei nº1.122/2018 e regulamentada no Decreto Municipal 1.1195/2019

### Unidade Responsável

Unidade Central de Controle Interno do Município(UCCI)

## Requisitos/Exigências

- Dados completos relacionados com casos de Denúncias e Reclamações
- Denúncias e Reclamações podem ser feitas de forma anônima. Contudo, não poderão ser acompanhadas pelo manifestante.
- Sugestões, Elogios e Solicitações devem conter a identificação: Nome e E-mail.

### Formas e Locais de acessar o Serviço

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

<https://www.vilapavao.es.gov.br> ou [ouvidoria@vilapavao.es.gov.br](mailto:ouvidoria@vilapavao.es.gov.br)

### Protocolo Geral

Rua Travessa Pavão, nº 80 –  
Centro – Vila Pavão/ES – CEP.:  
29.830-000

### Prazos para resposta

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

## e-SIC

### Definição do Serviço:

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

### Quem pode se manifestar?

Qualquer cidadão de qualquer lugar.

### Requisitos/Exigências

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

### Prazos para resposta

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

## SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA

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



### **Descrição de Serviço**

- Atendimento ao produtor

### **Unidade Responsável**

- Setor administrativo e equipe técnica

### **Documentos necessários**

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

### **Agendamento de serviços de máquinas e caminhões**

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

### **Formas de solicitação**

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

### **Pagamento de Taxa**

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

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

### **Etapas do processo:**

A documentação é recebida e conferida pela secretaria;

O processo de solicitação é formalizado e protocolado na SEDER;

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

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

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

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

**Obs.:** Não possui atendimento domiciliar.

#### **Endereço para Atendimento**

Telefone: (27)

Endereço:

E-mail:

#### **Horário de Atendimento**

Segunda a Quinta-Feira:

Atendimento ao Público 07h30m às 17h

Sexta-Feira: Atendimento ao Público 07h às 13h

## **NAC**

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

### **Documentos Necessário**

- Certidão de inteiro teor do imóvel rural;
- Documentos pessoais do proprietário e esposa, quando casado;
- CPF e identidade;
- Certidão de casamento,

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

#### **Emissão**

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

## Formas de solicitação

Pessoalmente

### Etapas do Processo:

- Recepção da documentação;
- Conferência e interpretação das certidões;
- Lançamento no sistema SNCR do INCRA, tanto para alterações nos cadastros como para novo registro de imóvel rural;
- Envio das informações online e os documentos e recibos são enviados, via Sedex, para o INCRA, em Vila Velha;
- Deve-se aguardar o prazo de 15 dias para imprimir o CCIR e INCRA;

## GERÊNCIA DE GESTÃO LICITAÇÕES



### Quem pode solicitar?

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

### Unidade Responsável:

Gestão de Licitação

### Documentos Necessários:

- Requerimento para cadastro (Prefeito Municipal) – 02 (duas) vias;
- Contrato Social e suas afirmações ou última alteração consolidada;
- Carteira de Identidade e CPF dos Sócios;
- Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (C.N.P.J);
- Certidão de Regularidade- CRF, perante o Fundo de Garantia por tempo de Serviço-FGTS

- Certidão Negativa de Débito com a Fazenda Estadual da sede da empresa;
- Certidão de Débito com a Fazenda Municipal da sede da empresa;
- Certidão de Quitação de Tributos e Contribuições Federais conjunta com a Certidão Quanto à Dívida Ativa da União, expedida por órgão da Secretaria da Receita Federal, unificada com Certidão Negativa de Débito com o INSS, demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos instituídos por lei, expedida pela Procuradoria- Geral da Fazenda Nacional- conforme Portaria MF nº 358, de 5 de setembro de 2014;
- Certidão Negativa de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho (disponível no site [www.tst.jus.br/certidao](http://www.tst.jus.br/certidao))
- Alvará de Funcionamento emitido pelo órgão fiscal da sede do licitante;
- Certidão de Registro e Quitação no CREA, para o caso de empresa construtora e incorporadora;
- Atestado de capacidade técnica fornecido por pessoa Jurídica de Direito Público ou Privado;
- Certidão Negativa de Falência e concordata ou execução patrimonial com validade de 30 dias;
- Balanço Patrimonial e demonstrativos contábeis do último exercício social;

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

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

### Formas de Solicitação

**Recadastramento e Cadastramento: In loco**

**Emissão do CRC: In loco**

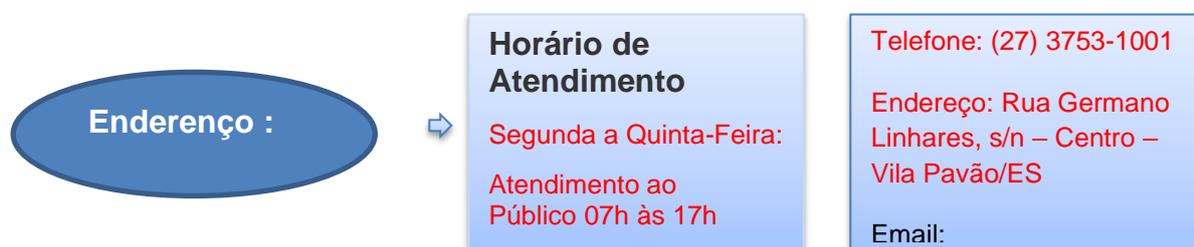
### Etapas do processo

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

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

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

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



# SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

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

## Descrição do serviço

### Cadastro único – CAD Único

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

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

## Quem pode solicitar?

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

## Exigências/Requisitos:

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

## Documentos Necessários

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

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

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

## Formas de Atendimento

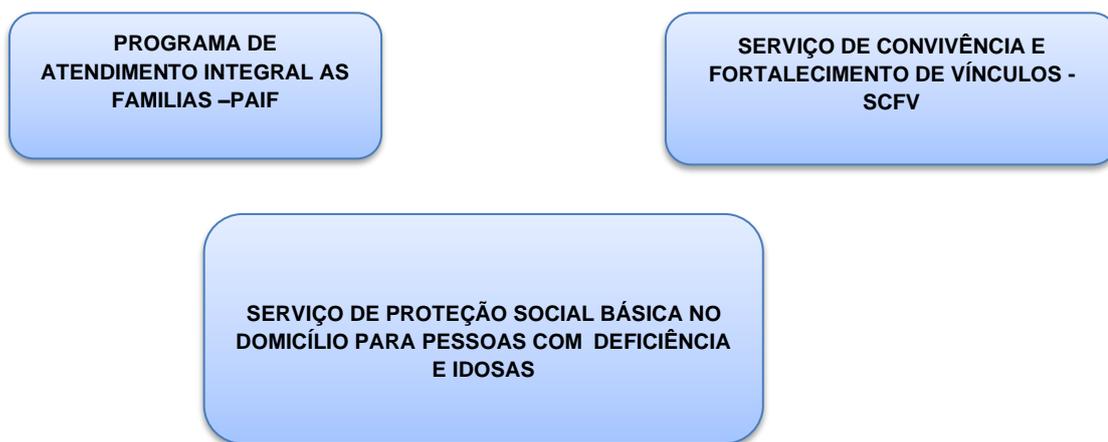
Presencial: no CRAS e por ordem de chegada;

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

## CRAS

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

### Compreende os seguintes serviços:



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

### Quem pode solicitar?

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

### Unidade Responsável:

Secretaria Municipal de Assistência Social

### Como solicitar?

Diretamente na Coordenação do CRAS.

### Exigências/Requisitos:

As famílias e indivíduos devem residir no Município de Vila Pavão.

### Como é realizado o Agendamento?

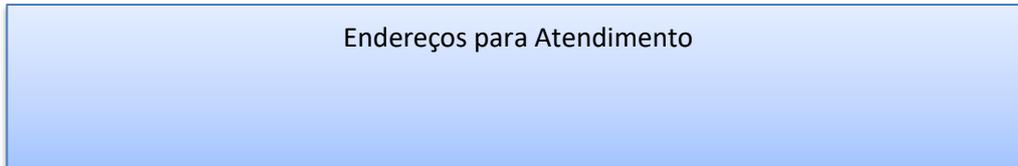
O atendimento/agendamento é realizado pela equipe técnica no CRAS ou nos postos de atendimento dos distritos através de demanda espontânea ou de encaminhamento da rede de serviços públicos.

### Possui Atendimento Domiciliar?

Sim

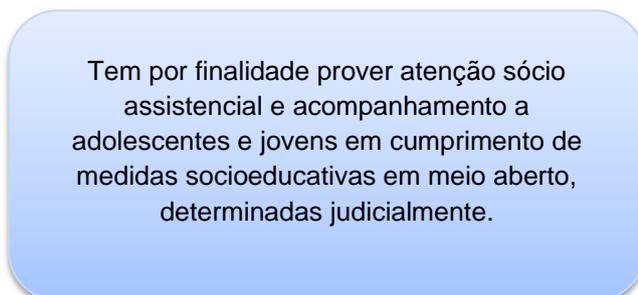
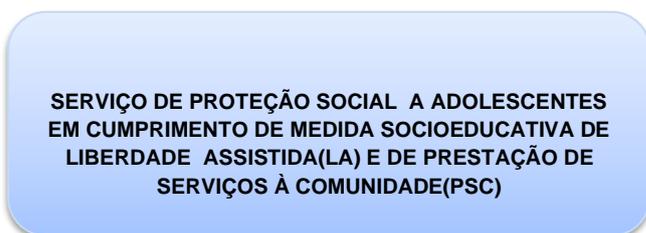
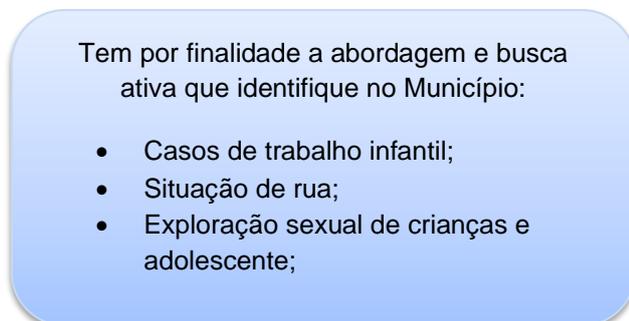
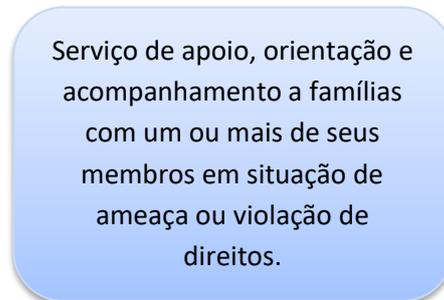
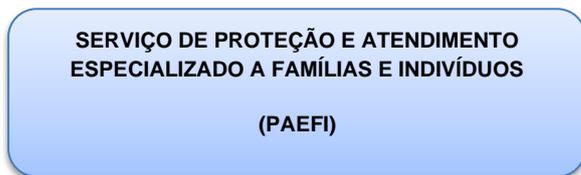
### Etapas do Processo:

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



## CREAS

### Compreende os seguintes serviços:



**SERVIÇO DE PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL  
PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA, IDOSAS E  
SUAS FAMÍLIAS**



Serviço para a oferta de atendimento especializado a famílias com pessoas com deficiência e idosos com algum grau de dependência, que tiveram suas limitações agravadas por violações de direitos.

### **Quem pode solicitar?**

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

Como é realizado o atendimento?

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

**Endereços para Atendimento**

## **CASA LAR**

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

### **Unidade responsável:**

Secretaria Municipal de Assistência Social;

### **Como solicitar?**

Solicitar á Equipe Técnica e Coordenação do Serviço.

### **Etapas do Processo:**

Acolhimento institucional;

Acompanhamento familiar;

### **Exigências/Requisitos:**

Vivenciar uma das situações referidas na descrição do serviço.

**Endereços para Atendimento**

# DEFESA CIVIL

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

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

## ATENDIMENTO EMERGENCIAL EM CASOS DE:

- Vendaval
- Granizo
- Deslizamentos
- Enxurradas
- Inundações
- Alagamentos

## Quem pode solicitar?

Qualquer pessoa

## Unidade Responsável

Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa Civil (COMPDEC)

## Formas de solicitação

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

## Possui atendimento domiciliar

Sim

## Documentos Necessários:

CPF

Telefone de contato

## Etapas do Processo:

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

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

### Endereços para Atendimento:

## TRIBUTAÇÃO

Serviços Prestados pela divisão de tributação:

Recadastramento de IPTU;

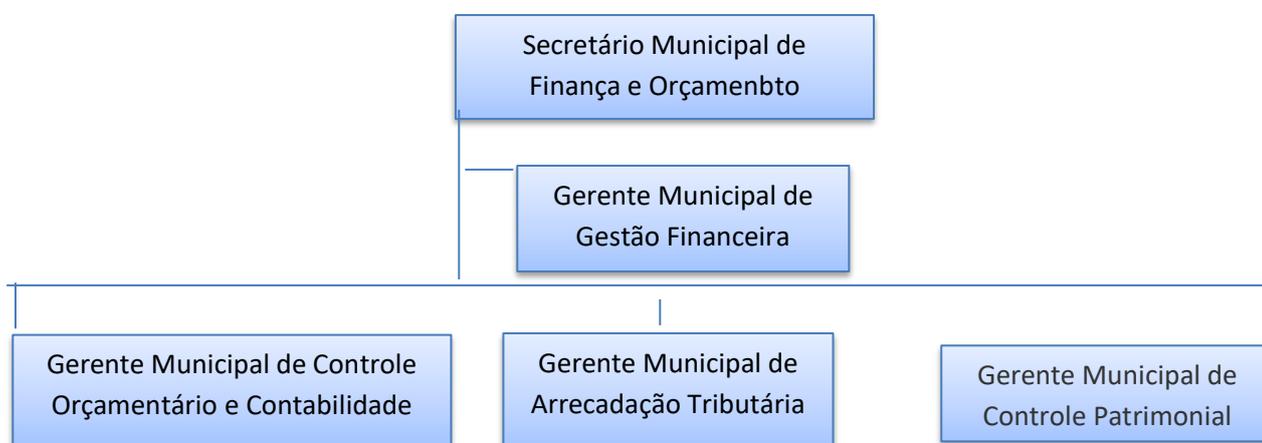
Emissão dos carnês de IPTU;

Entrega dos carnês de IPTU;

## SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS E ORÇAMENTO

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

A estrutura organizacional da Secretaria Municipal de Finanças e Orçamento tem a seguinte composição:



### Endereço para Atendimento:

Endereço: Rua Travessa Pavão, nº 80, Centro, Vila Pavão – ES

Telefone: (27) 3753-1001 - E-mail: financeiro@vilapavao.es.gov.br

Horário de atendimento: segunda à quinta – feira: 07:00h às 17:00h

Sexta-feira: 07:00h às 16:00h

# SEMA

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

## **Documentação, Licenças e Autorizações:**

Estará disponível no site: <https://www.vilapavao.es.gov.br/licenciamentoambiental>

### **Endereços para Atendimento:**

## **SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

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

### **Unidade Responsável**

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

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

### **Formas de Solicitação**

Apresentação do Cartão de Vacina e /ou acompanhado da solicitação

### **Como é realizado o agendamento?**

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

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

### **Exigências/Requisitos:**

Comparecer com o Cartão de Vacina e Cartão SUS

Menores de 12 anos devem vir acompanhados dos pais ou responsáveis

## Possui Atendimento Domiciliar?

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

**Endereços para Atendimento:**

## DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

### VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA

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

#### Quem pode solicitar?

- Pacientes em tratamento com a equipe técnica de Tuberculose, Hanseníase, Hepatites virais B e C, pacientes com Sífilis, e HIV positivados e demais DST's que necessitam de encaminhamento e agendamentos para consultas e orientações.
- Pacientes que necessitem de Informações e Orientações sobre os tipos de exames.
- Todos os Usuários do SUS residentes no Município de Vila Pavão que necessitem de fazer e ou renovar seu cadastro no CD-SUS.

#### Unidade Responsável

Vigilância Epidemiológica

#### Documentos Necessários:

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

#### Endereços para Atendimento deste serviço:

**Endereços para Atendimento:**

## **Acrescentar as outras Unidades de Saúde**

### Vigilância Sanitária (VISA)

As ações de Vigilância Sanitária (VISA) compreendem:

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

### **Quem pode solicitar?**

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

### **Unidade Responsável:**

Vigilância Sanitária e Secretaria Municipal de Saúde.

### **Tempo de Atendimento:**

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

### **APENAS PARA LIBERAÇÃO DE ALVARÁ SANITÁRIO (LICENÇA)**

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

### **EM CASOS DE DENÚNCIAS**

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

## **SOLICITAÇÃO DE LICENÇA SANITÁRIA**

É necessário Protocolo Municipal.

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

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

### **Endereços para Atendimento:**

Descrição do Serviço:

VIGILÂNCIA AMBIENTAL – VSA

As ações da Vigilância Ambiental compreendem:

Serviço de Pulverização (Bomba Costal – Combate as Arboviroses);

Visitas domiciliares dos ACE (Agentes de Combate as Endemias);

Monitoramento das armadilhas do MI Aedes;

Atendimento a denúncias e reclamações pertinentes a Vigilância Ambiental;

### **Unidade Responsável**

Secretaria Municipal de Saúde e Vigilância Ambiental

### **Tempo de Atendimento**

- Coleta de amostra de Água: é realizada das 18:00 as 20:00 horas tendo um tempo limite de 18:00 horas a partir da hora da coleta até a mostra estar dentro do laboratório esta coleta é realizada de 15 em 15 dias, os resultados saem aproximadamente cerca de 20 dias para serem liberados.

Como é realizado o agendamento?

- Para Coleta de amostra de Água: o agendamento acontece de acordo com a liberação do laboratório (LACEN). São priorizadas as coletas para locais públicos e com maior número de coletividade (Escolas, ESF's, Policlínica...). As demais vagas são distribuídas a população.
- 

### **Possui Atendimento Domiciliar?**

Sim. Quando realizada a coleta de amostra de água em domicílios particulares.

## Endereços para Atendimento:

### Descrição do Serviço:

Cartão Nacional de Saúde (Cartão SUS).

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

### Documentos Necessários

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

Carteira de Trabalho, CPF;

## GABINETE DO PREFEITO

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

### Quem pode solicitar?

Toda a população pode ser atendida.

### Formas de Solicitação:

Pessoalmente ou por telefone

### Endereço para atendimento:

Telefone: (27) 3753-1001

E-mail: [gabinete@vilapavao.es.gov.br](mailto:gabinete@vilapavao.es.gov.br)

Endereço: Rua Travessa Pavão, nº 80, Centro, Vila Pavão – ES