

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Revisão: Janeiro de 2024

Por: Priscila Coutinho dos Santos

Andressa Vieira Costa de S. Almeida

**PREFEITURA MUNICIPAL DE
PINDAÍ/BA**



AFINAL, O QUE É A CARTA DE SERVIÇOS?

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

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

QUAL O OBJETIVO DESTA CARTA?

§ 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.



PARA QUE SERVE A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO?

Através da Carta de Serviços, o usuário tem acesso a diversas informações sobre os serviços disponibilizados pelo órgão, incluindo requisitos, documentos, formas de acesso e demais informações relevantes.

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 DO MUNICÍPIO



- **Controladoria Geral do Município**

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

Contato: (77) 3667 2245

E-mail: controleinternopindai@gmail.com

- **Secretaria de Governo e Planejamento**

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

Contato: (77) 3667 2245

E-mail: admpdi2021.2024@gmail.com

- **Secretaria de Finanças e Planejamento**

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

Contato: (77) 3667 2245

E-mail: iara.financaspmp@gmail.com

- **Secretaria de Assistência Social e Ação Social**

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

Contato: (77) 3667 2167

E-mail: lianinha.caires@yahoo.com.br



ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO MUNICÍPIO



- **Secretaria Municipal De Educação e Cultura**

Local: Rua Ana Angélica, s/n, Centro.

Contato: (77) 3667 2090

E-mail: semecpindai@hotmail.com

- **Secretaria de Saúde**

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

Contato: (77) 3667 2120

E-mail: evertongsb@gmail.com

- **Procuradoria Jurídica**

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

Contato: (77) 3667 2245

E-mail: juridicopindai@gmail.com

- **Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente**

Local: Rua Ana Angélica, s/n, Centro

Contato: (77) 99145 6857

E-mail: ambientalpindai@gmail.com



ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO MUNICÍPIO



- **Secretaria de Obras e Infraestrutura**

Local: Parque Velho Tico, S/N, Centro

Contato: (77) 99140 9764

E-mail: engenhariapindai@gmail.com

- **Secretaria de Esporte, Turismo e Lazer**

Local: Rua 2 de Julho, Centro

Contato: (77) 3667 2090

E-mail: fabianakau@yahoo.com.br



CANAIS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO



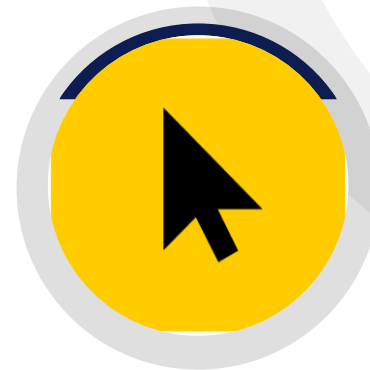
PRESENCIAL

Rua Tibério Fausto, nº 426,
Centro, Pindaí – Bahia,
CEP 46.360-000



TELEFONE

(77) 3667-2245



SITE

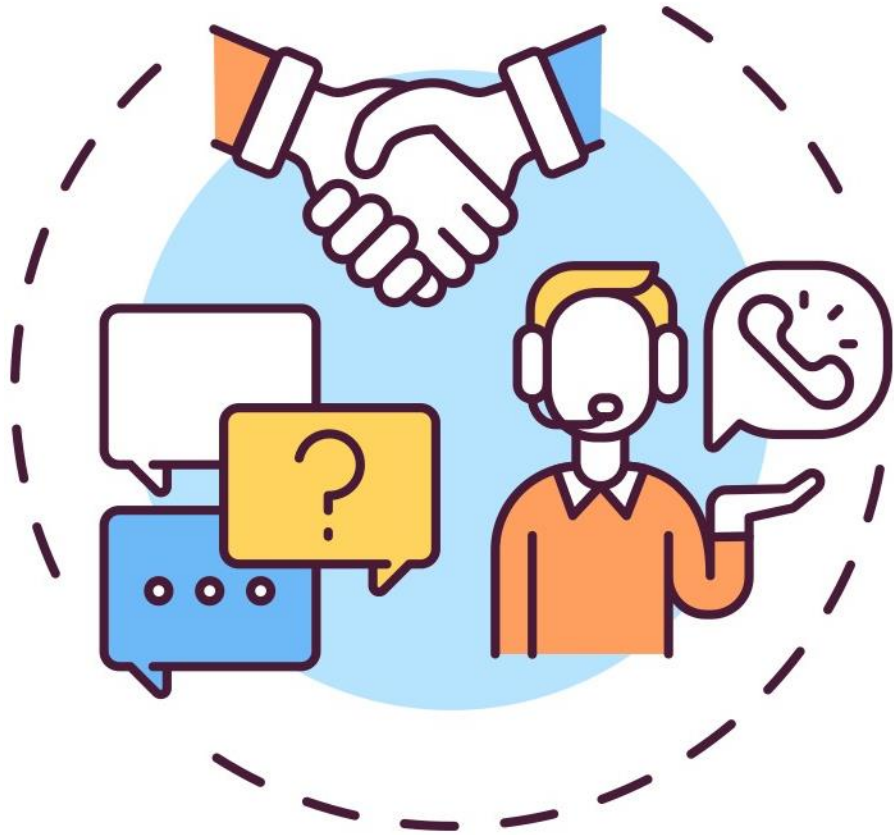
www.pindai.ba.gov.br/contato



E-SIC

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

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



IDOSO +60



GESTANTE



PESSOAS COM CRIANÇAS
DE COLO E LACTANTES



PESSOAS COM MOBILIDADE
REDUZIDA



CADEIRANTE



PESSOAS COM
TRANSTORNO DO
ESPECTRO AUTISTA



OBESO

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR OS SERVIÇOS:

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	Endereço: Rua Tibério Fausto, nº 426, Centro, Pindaí – Bahia, CEP: 46.360-000.	De segunda à sexta-feira, das 07:00h às 13:00h	*Atendimento imediato *Pedidos de vista: até 48h do pedido presencial.

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 nº 12.527/2011)	E-mail: contato@pindai.ba.gov.br Telefone: (77) 3667-2245 Endereço: Rua Tibério Fausto, nº 426, Centro, Pindaí – Bahia, CEP: 46.360-000	De segunda à sexta-feira, das 07:00h às 13:00h	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, presencialmente	Orientar os servidores e cidadãos sobre divulgação de dados e tratamento de dados pessoais e/ou sensíveis.	E-mail: contato@pindai.ba.gov.br Telefone: (77) 3667 2245 Endereço: Rua Tibério Fausto, nº 426, Centro, Pindaí – Bahia, CEP: 46.360-000	De segunda à sexta-feira, das 07:00h às 13:00h	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 OFICIAL

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 dos documentos em formato aberto para consulta	http://pindai.ba.gov.br/diario_oficial	Livre	Consulta imediata no site

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	Endereço: Rua Tibério Fausto, nº 426, Centro, Pindaí – Bahia, CEP: 46.360-000	De segunda à sexta-feira, das 07:00h às 13:00h	15 dias, a contar da data 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
Com relação a benefícios, afastamentos e aposentadoria, o setor de Recursos humanos disponibiliza diversos formulários e orientações	Servidor público ativo e inativo	Ser servidor público municipal ativo, aposentado, pensionista ou ex-servidor público municipal	Presencialmente	Atender com cortesia, ser prestativo com o próximo, atendimento por pessoa especializada no departamento	Endereço: Rua Tibério Fausto, nº 426, Centro, Pindaí – Bahia, CEP: 46.360-000	De segunda à sexta-feira, das 07:00h às 13:00h	Imediato

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA MUNICIPAL

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	Livre	Consulta imediata no site
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/	Livre	Consulta imediata no site

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 conciliando a informação com documentos pessoais que contenham foto.	A manifestação deve ser feita presencialmente, ou pelo canal de ouvidoria no site oficial da Prefeitura. 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 individual por pessoa especializada no departamento, e responder a manifestação na brevidade possível.	Endereço: Rua Tibério fausto, nº 426, Centro, Pindaí. Sala da Controladoria Geral do Município. Endereço eletrônico: http://pindai.ba.gov.br/ouvidoria/registrar	De segunda à sexta-feira, das 07:00h às 13:00h	30 dias para encaminhar ao usuário a decisão administrativa final.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA SOLICITAÇÕES:

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: Secretaria de Saúde.

Documentos necessários para solicitação de Cesta Básica: RG e Relatório Social.

Local: Secretaria de Assistência Social.

Documentos necessários para solicitação de Leite Especial: Receita do Pediatra, Certidão da criança e Relatório Social.

Local: Secretaria de Assistência Social.

Documentos necessários para solicitação de Auxílio Funeral: Certidão de óbito e Relatório Social.

Local: Secretaria de Assistência Social.

Documentos necessários para solicitação de Auxílio Doença para Servidores Municipais: Atestado Médico por mais de 15 dias.

Local: Departamento Pessoal.

Documentos necessários para solicitação de Auxílio Maternidade para Servidores Municipais: Atestado médico ao 8º mês de gestação ou atestado de nascido vivo.

Local: Departamento Pessoal.