

# 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 Mulungu do Morro. 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

### Previsão Legal

Prevista na Lei nº13.460/17 e regulamentada no Decreto Federal 10.228/20

### Quem pode se manifestar?

Qualquer cidadão de qualquer lugar.

### Unidade Responsável

Ouvidoria Geral do Município (OGM)

## 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.



### 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 Seabra.

### 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;
- Enderenço físico ou eletrônico do requerente;

### Prazos para resposta

O prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por 10 (dez) dias, para apresentar resposta à informação solicitada.

# DEPARTAMENTO 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 lei nº1.677/19,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: (74) 3641-1076

Endereço: Av. ACM, s/nº - Centro.

E-mail: agricultura@mulunguomorro.ba.gov.br

### Horário de Atendimento

Segunda a Sexta-Feira:

Atendimento ao Público 08:00h às 14:00h

<b>Descrição do serviço</b>	Atendimento INCRA e ITR;
<b>Pode ser solicitado</b>	Proprietários Rurais do Município de Mulungu do Morro
<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 nº358,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/certidão](http://www.tst.jus.br/certidão))

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.

**Enderenço :**

Telefone: (74) 3692-2035

Rua Eronides Souza Santos, nº 99, Centro

E-mail: [licitacoes@mulungudomorro.ba.gov.br](mailto:licitacoes@mulungudomorro.ba.gov.br)

### Horário de Atendimento

Segunda a Sexta-Feira:

Atendimento ao Público 08:00h às 14:00h

# SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO, IGUALDADE E 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 Boa Esperança /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:

PROGRAMA DE  
ATENDIMENTO INTEGRAL AS  
FAMILIAS –PAIF

SERVIÇO DE CONVIVÊNCIA E  
FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS  
SCFV

SERVIÇO DE PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA NO  
DOMICÍLIO PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA  
E IDOSAS

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 e Cidadania **Como solicitar?**

Diretamente na Coordenação do CRAS.

### Exigências/Requisitos:

As famílias e indivíduos devem residir no Município de Boa Esperança.

### 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

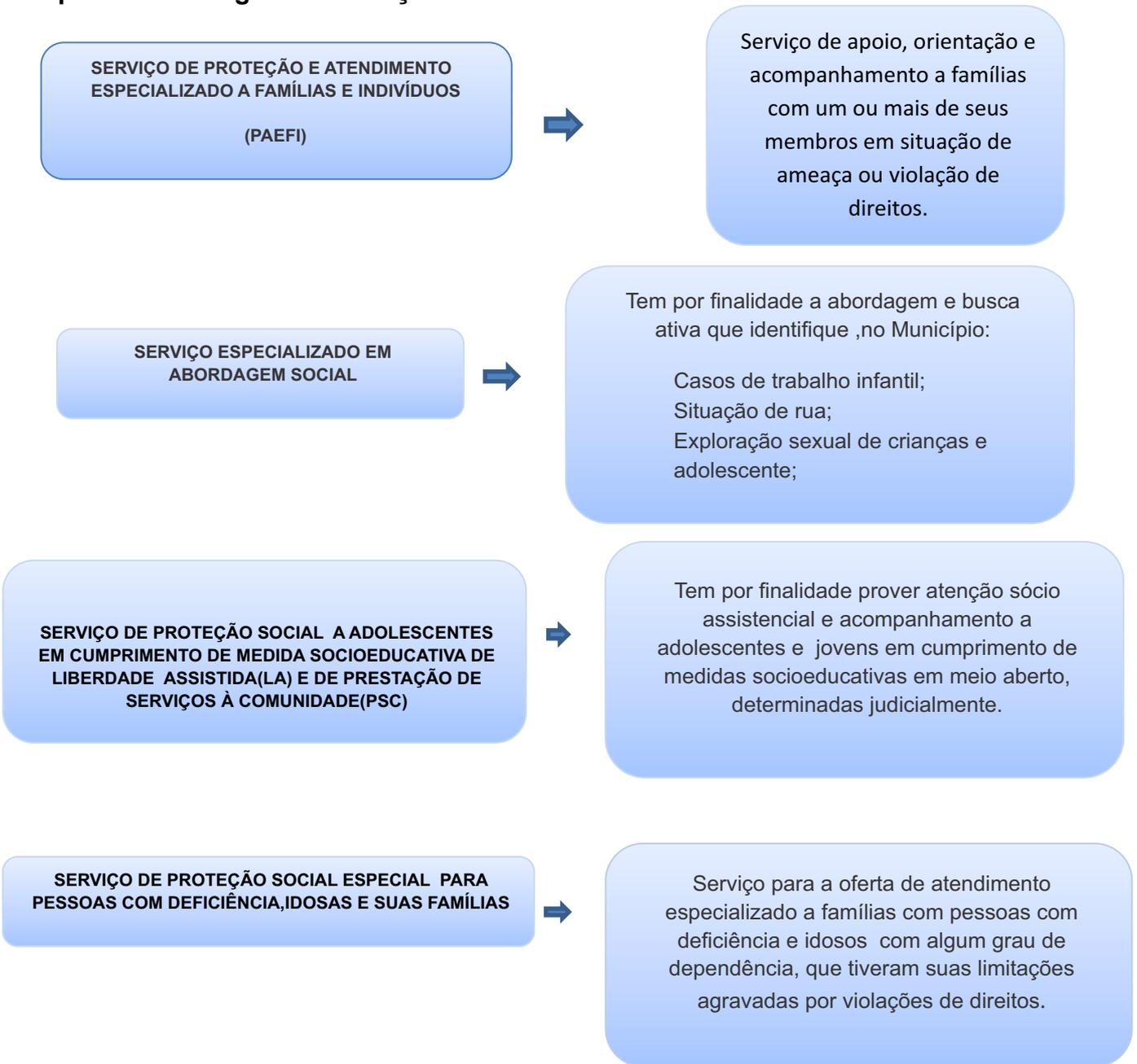
### Etapas do Processo:

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 aos envolvidos;  
Inserção em acompanhamento familiar do PAIF( quando necessário);  
Inserção em grupos de convivência (quando necessário);

Endereços para Atendimento

## CREAS

Compreende os seguintes serviços:



# 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 Boa Esperança 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:

Telefones: (74) 3643-1076

E-mail: [defesacivil@mulungudomorro.ba.gov.br](mailto:defesacivil@mulungudomorro.ba.gov.br)

Rua Eronides Souza Santos, n: 99 - Centro

Horário de atendimento: segunda à sexta – feira: 08:00h às 14:00h

# TRIBUTAÇÃO

Serviços Prestados pela divisão de tributação:

Recadastramento de IPTU;

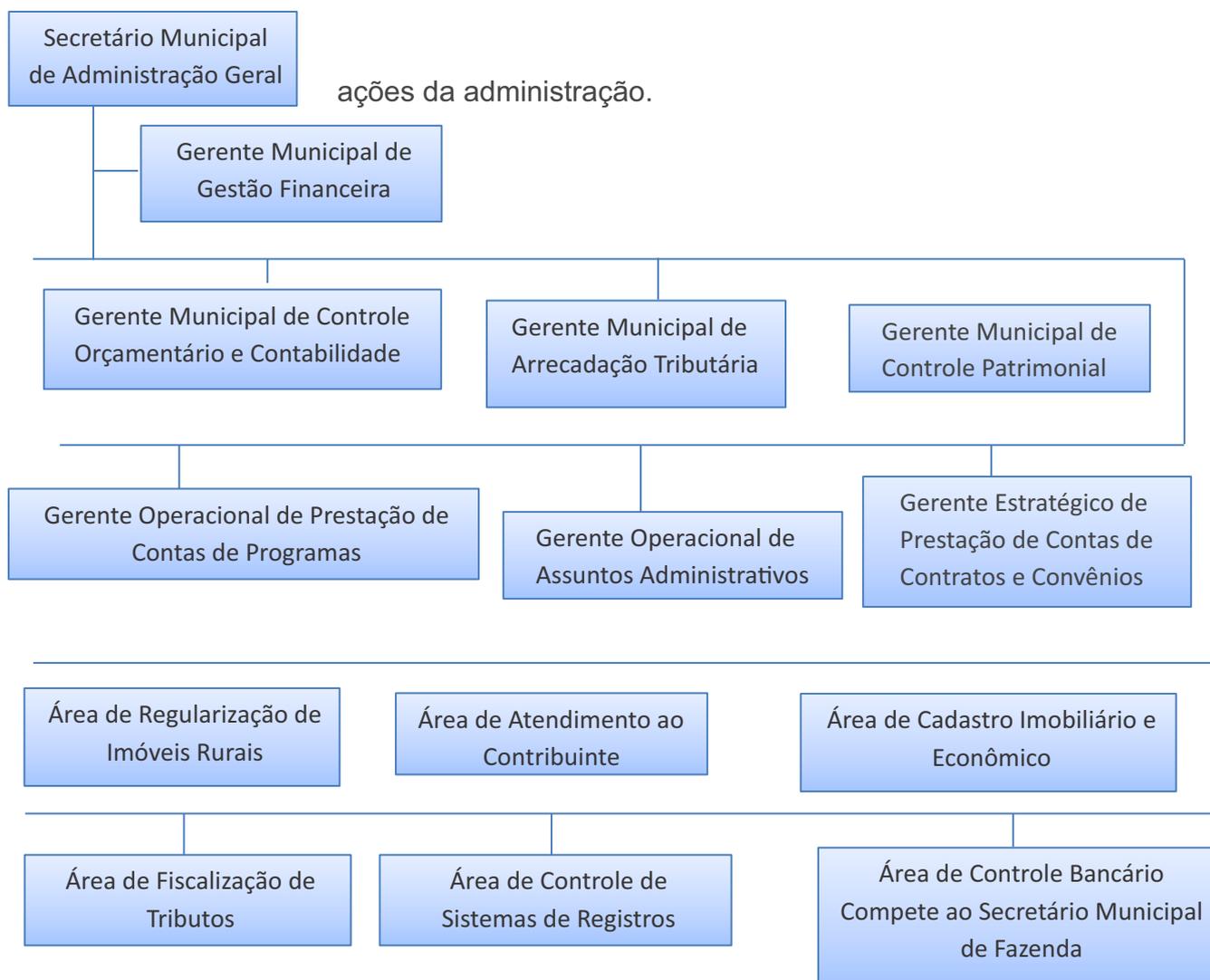
Emissão dos carnês de IPTU;

Entrega dos carnês de IPTU;

## SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO GERAL

A Secretaria Municipal de Administração Geral 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 Fazenda tem a seguinte composição:



### Enderenço para Atendimento:

Endereço: Avenida ACM, s/n, Centro

Telefone: (74) 3643-1076

E-mails: [sec.administracao@mulungudomorro.ba.gov.br](mailto:sec.administracao@mulungudomorro.ba.gov.br) |  
[tributos@mulungudomorro.ba.gov.br](mailto:tributos@mulungudomorro.ba.gov.br)

## **Secretaria Municipal de Meio Ambiente**

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.mulungudomorro.ba.gov.br/servicos>**

### **Horário de Atendimento :**

Segunda a Sexta : 08:00h às 14:00h

**Secretario:** Francisco Alves Filho

**Telefone:** (74) 3643-1076

**E-mail:** meioambiente@mulungudomorro.ba.gov.br

**Endereço:** Avenida ACM, s/n - Centro

## **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.

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 Boa Esperança que necessitem de fazer e ou renovar seu cadastro no CD-SUS.

### **Unidade Responsável**

Vigilância Epidemiológica

### **Documentos Necessários:**

## **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: (74) 3643-1076

E-mail: [prefeitura@mulungudomorro.ba.gov.br](mailto:prefeitura@mulungudomorro.ba.gov.br)

Endereço: Rua Eronides Souza Santos, 99, Centro, Mulungu do Morro - BA