



# CARTA DE SERVIÇOS



**Prefeita**

GENILVA KATIA RODRIGUES DE ASSIS

**Secretaria Municipal de Administração**

**Secretaria Municipal de Educação, Cultura, Esporte e Lazer**

ALVARO ANDRÉ DE SOUSA

**Secretaria Municipal de Saúde e Saneamento**

FÁBIO ALVES BARBOSA

**Secretaria Municipal de Ação Social**

FAGNER ALVES BARBOSA



## CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A Carta de Serviços ao Usuário (CSU) da Prefeitura Municipal de Doverlândia tem como objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo Poder Executivo Municipal, bem como as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Em resumo, a CSU é um documento que visa esclarecer sobre os serviços ofertados pela Prefeitura Municipal, trazendo ao cidadão informações claras e precisas quanto às formas de acesso, os prazos de resposta, os horários de atendimento e também oportunizando um maior conhecimento das atividades desempenhadas pelo Órgão.

Na Prefeitura Municipal de Doverlândia, a CSU é elaborada, revisada e publicada sob a coordenação da Comissão de Qualidade e Produtividade – CQP.



## SUMÁRIO

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO .....	4
1. Seção de Informações ao Cidadão .....	4
2. Serviço de Ouvidoria.....	5
3. Serviço de Protocolo .....	6
SECRETARIA DE AÇÃO SOCIAL.....	7
1. Cadastro Único.....	7
2. Centro de Referência de Assistência Social – CRAS .....	9
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO .....	10
1. Transporte Municipal Estudantil.....	10
2. Acesso à Biblioteca .....	11
SECRETARIA DE SAÚDE .....	12
1. Atendimento hospitalar .....	12



## SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

### 1. Seção de Informações ao Cidadão

#### O que é o serviço?

Disponibilizar informações de gestão pública referente aos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC). O sistema permite o upload de arquivos em PDF e/ou imagem em JPG. Atendimento da Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527/2011 e Lei Complementar Municipal nº 1.074/2016).

#### Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

- Cadastro de Pessoa Física – CPF
- Endereço eletrônico (e-mail)
- Nome
- Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ

#### Principais Etapas do Serviço

- Acessar o Sistema e-SIC:  
<http://acessoainformacao.doverlandia.go.gov.br/informacao/sic>
- Cadastrar no portal do e-SIC
- Registrar o conteúdo da demanda

**Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:** 20 dias, podendo prorrogar por mais 10 dias.

#### Canais de Comunicação

- Telefone: (64) 3664-1242
- E-mail: doverlandiago@gmail.com
- Presencial: Rua JK, Qd. 65, Lt. 07, Alto Paraíso Doverlândia - GO.  
CEP: 75855-000

#### Manifestação do Usuário

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de:

<http://acessoainformacao.doverlandia.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/solicitacaoservico>

Endereço: Rua JK, Qd. 65, Lt. 07, Alto Paraíso Doverlândia - GO.  
CEP: 75855-000. Ou pelo telefone: (64) 3664-1242



## 2. Serviço de Ouvidoria

### O que é o serviço?

Tem o propósito de receber e encaminhar aos setores competentes as reclamações, denúncias, sugestões e elogios registrados pelos usuários do serviço público.

### Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

- Identificação do usuário, ressalvada a denúncia anônima
- Endereço da ocorrência

### Principais Etapas do Serviço

- Ligar para o número telefônico (64) 3664-1242,
- Enviar e-mail para: [doverlandiago@gmail.com](mailto:doverlandiago@gmail.com),
- Atendimento presencial: Segunda a Sexta das 08h às 12h e das 14h às 18h no Gabinete da Prefeita.
- Expor sua manifestação de forma clara, objetiva e concisa
- Anotar o protocolo para acompanhamento

### Canais de comunicação:

- Telefone: (64) 3664-1242
- E-mail: [doverlandiago@gmail.com](mailto:doverlandiago@gmail.com)
- Presencial: Rua JK, Qd. 65, Lt. 07, Alto Paraíso Doverlândia - GO.  
CEP: 75855-000
- <http://acessoainformacao.doverlandia.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/sugestao>

### Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

30 dias

Prorrogável por mais 30

### Manifestação do Usuário

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de:

<http://acessoainformacao.doverlandia.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/solicitacaoservico>

Endereço: Rua JK, Qd. 65, Lt. 07, Alto Paraíso Doverlândia - GO.  
CEP: 75855-000. Ou pelo telefone: (64) 3664-1242

### 3. Serviço de Protocolo

#### O que é o serviço?

Disponibilizar informações de gestão pública referente aos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC). O sistema permite o upload de arquivos em PDF e/ou imagem em JPG. Atendimento da Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527/2011 e Lei Complementar Municipal nº 1.074/2016).

#### Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

- Cadastro de Pessoa Física – CPF
- Endereço eletrônico (e-mail)
- Nome
- Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ

#### Principais Etapas do Serviço

- Protocolar a Solicitação diretamente na sala destinada aos protocolos.
- Cadastrar
- Registrar o conteúdo da demanda

#### Canais de Comunicação:

- Telefone: (64) 3664-1242
- E-mail: [doverlandiago@gmail.com](mailto:doverlandiago@gmail.com)
- Presencial: Rua JK, Qd. 65, Lt. 07, Alto Paraíso Doverlândia - GO. CEP: 75855-000
- <http://acessoainformacao.doverlandia.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/sugestao>

#### Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

**30 DIAS**

#### Manifestação do Usuário

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de:

<http://acessoainformacao.doverlandia.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/solicitacaoservico>

Endereço: Rua JK, Qd. 65, Lt. 07, Alto Paraíso Doverlândia - GO. CEP: 75855-000. Ou pelo telefone: (64) 3664-1242



## SECRETARIA DE AÇÃO SOCIAL

### 1. Cadastro Único

#### O que é o serviço?

O Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (Cadastro Único) é um instrumento que identifica e caracteriza as famílias de baixa renda, permitindo que o governo conheça melhor a realidade socioeconômica dessa população. Nele são registradas informações como: características da residência, identificação de cada pessoa, escolaridade, situação de trabalho e renda, entre outras.

Cadastro Único se tornou o principal instrumento do Estado brasileiro para a seleção e a inclusão de famílias de baixa renda em programas federais, sendo usado obrigatoriamente para a concessão dos benefícios do Programa Bolsa Família, da Tarifa Social de Energia Elétrica, do Programa Minha Casa Minha Vida, da Bolsa Verde, entre outros. Também pode ser utilizado para a seleção de beneficiários de programas ofertados pelos governos estaduais e municipais. Por isso, ele funciona como uma porta de entrada para as famílias acessarem diversas políticas públicas.

#### Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Podem se inscrever no Cadastro Único:

- 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 nas três esferas do governo.

Pessoas que moram sozinhas podem ser cadastradas. Elas constituem as chamadas famílias unipessoais.

Pessoas que vivem em situação de rua — sozinhas ou com a família — também podem ser cadastradas. O caminho, nesse caso, é procurar algum posto de atendimento da assistência social e perguntar como fazer para ser incluído no Cadastro Único.

Documentos necessários: Certidão de Nascimento /casamento, |CPF/ endereço, residir no município

#### Principais Etapas do Serviço

Os municípios e o Distrito Federal têm papel fundamental na execução do Cadastro Único. São responsáveis, entre outras atividades, por:

- Identificar e localizar as famílias a serem cadastradas, entrevistá-las e registrar os dados no Sistema do Cadastro Único;
- Atualizar os dados das famílias, verificando todas as informações registradas no cadastro.
- Excluir pessoas ou famílias da base do Cadastro Único, conforme a legislação;



- Garantir a integridade e a veracidade dos dados cadastrados;
- Adotar providências para averiguar se os dados cadastrados condizem com a realidade da família, nos casos em que há indícios de omissão de informações ou prestação de informações inverídicas.

Para conhecer todas as atribuições de cada um dos níveis de governo, consulte o Decreto nº 6.135, de 26 de junho de 2007, e a Portaria nº 177, de 16 de junho de 2011.

Realizado Busca ativa por meio da Equipe Volante na Zona Rural, visitas domiciliares, entrevistas, encaminhamentos por outras políticas públicas.

**Canais de comunicação:**

- Telefone: (64) 3664-1242
- E-mail: doverlandiago@gmail.com
- Presencial: Rua JK, Qd. 65, Lt. 07, Alto Paraíso Doverlândia - GO. CEP: 75855-000

**Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:** por 12 meses

**Formas de prestação:**

O serviço do cadastro único é feito no CRAS no Município de Doverlândia-GO

**Taxas e Preços:**

Serviço é ofertado de forma gratuita

**Manifestação do Usuário**

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de:

<http://acessoinformacao.doverlandia.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/solicitacaoservico>

Endereço: Rua JK, Qd. 65, Lt. 07, Alto Paraíso Doverlândia - GO.  
CEP: 75855-000. Ou pelo telefone: (64) 3664-1242

## 2. Centro de Referência de Assistência Social – CRAS

### O que é o serviço?

Levar o usuário a garantia de programas e benefícios socio assistenciais da política pública de atenção básica e participação no PAIF (Bolsa Família, Cad Único, Passe livre de pessoas idosas/deficientes, Tarifa social de energia elétrica...)

### Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Possuir documentos pessoais, (CPF, RG, COMPROVANTE DE ENDEREÇO), sendo que a parte de acolhimento e orientação é realizada mesmo sem a apresentação de documentos.

### Principais Etapas do Serviço

- Acolhimento; Triagem de documentação e de serviço solicitado;
- Encaminhamento ao setor responsável para o atendimento;
- Inclusão/atualização do Cadastro único,
- Orientação sócio assistencial; orientação psicossocial e inclusão no PAIF

### Canais de comunicação:

Atendimento presencial na sede do CRAS. (Endereço: Avenida Independência – 470 – Central – Doverlândia – GO – CEP:75855000)

De segunda a sexta

Horário: 8h às 12h e de 14h às 18h

Local: Na sede do CRAS (Endereço: Avenida Independência – 470 – Central – Doverlândia – GO – CEP:75855000)

FONE: (64) 3664-1242

### Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Acolhimento imediato e para a solicitação de Benefícios é respeitado a normativa de cada programa.

### Formas de prestação:

Quando necessitar de algum dos serviços prestados seja para concessão ou atualização.

### Taxas e Preços:

Atendimento Gratuito

### Manifestação do Usuário

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de:

<http://acessoainformacao.doverlandia.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/solicitacaoservico>

Endereço: Rua JK, Qd. 65, Lt. 07, Alto Paraíso Doverlândia - GO.

CEP: 75855-000. Ou pelo telefone: (64) 3664-1242



## SECRETARIA DE EDUCAÇÃO, CULTURA, ESPORTE E LAZER

### 1. Transporte Municipal Estudantil.

<b>O que é o serviço?</b>
Transporte municipal, tem por finalidade conduzir, transporta de forma segura e satisfatória os educandos que necessitam do mesmo.
<b>Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço</b>
Educandos do Próprio Município de Doverlândia, que necessitam do transporte Municipal.
<b>Canais de comunicação:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Telefone: (64) 3664-1242</li><li>✓ Presencial: Segunda a Sexta das 08h às 12h e das 14h às 18h - Rua JK, Qd. 65, Lt. 07, Alto Paraíso Doverlândia - GO. CEP: 75855-000</li></ul>
<b>Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:</b>
Durante todo ano letivo.
<b>Formas de prestação:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Telefone: (64) 3664-1242</li><li>Presencial: Segunda a Sexta das 08h às 12h e das 14h às 18h - Rua JK, Qd. 65, Lt. 07, Alto Paraíso Doverlândia - GO. CEP: 75855-000</li></ul>
<b>Taxas e Preços:</b>
Gratuito.
<b>Manifestação do Usuário</b>
Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de: <a href="http://acessoainformacao.doverlandia.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/solicitacaoservico">http://acessoainformacao.doverlandia.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/solicitacaoservico</a> Endereço: Rua JK, Qd. 65, Lt. 07, Alto Paraíso Doverlândia - GO. CEP: 75855-000. Ou pelo telefone: (64) 3664-1242



## 2. Acesso à Biblioteca

<b>O que é o serviço?</b>
Catálogo destinado à pesquisa dos materiais bibliográficos contidos no acervo da biblioteca
<b>Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço</b>
Pesquisadores, educadores e comunidade em geral.
<b>Canais de comunicação:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Telefone: (64) 3664-1242</li><li>✓ Presencial: Segunda a Sexta das 08h às 12h e das 14h às 18h - Rua JK, Qd. 65, Lt. 07, Alto Paraíso Doverlândia - GO. CEP: 75855-000</li></ul>
<b>Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:</b>
Segunda a Sexta das 08h às 12h e das 14h às 18h
<b>Formas de prestação:</b>
Presencial: Segunda a Sexta das 08h às 12h e das 14h às 18h - Rua JK, Qd. 65, Lt. 07, Alto Paraíso Doverlândia – GO - CEP: 75855-000
<b>Taxas e Preços:</b>
Gratuito
<b>Manifestação do Usuário</b>
Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de: <a href="http://acessoainformacao.doverlandia.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/solicitacaoservico">http://acessoainformacao.doverlandia.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/solicitacaoservico</a> Endereço: Rua JK, Qd. 65, Lt. 07, Alto Paraíso Doverlândia - GO. CEP: 75855-000. Ou pelo telefone: (64) 3664-1242



## SECRETARIA DE SAÚDE

### 1. *Atendimento hospitalar*

<b>O que é o serviço?</b>
Prestação de serviços médicos e de enfermagem para toda a população
<b>Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço</b>
Cartão do SUS, documentos pessoais e comprovante de endereço
<b>Principais Etapas do Serviço</b>
Atendimento administrativo, apresentando documentos (Cartão SUS, documentos pessoais e comprovante de endereço), triagem com enfermeiros, consultas e complementares.
<b>Canais de comunicação:</b>
✓ <b>Endereço:</b> Av. Rio do Peixe, 785-895, Centro ✓ <b>Telefone:</b> (64) 3664-2025 ✓ <b>Horário de Funcionamento:</b> 24 horas
<b>Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:</b>
24 horas / 7 dias por semana De acordo com a necessidade do paciente
<b>Formas de prestação:</b>
Consultas médicas, internação, procedimentos de primeiros socorros. Clínica medica.
<b>Taxas e Preços:</b>
Gratuito.
<b>Manifestação do Usuário</b>
Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de: <a href="http://acessoainformacao.doverlandia.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/solicitacaoservico">http://acessoainformacao.doverlandia.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/solicitacaoservico</a> Endereço: Rua JK, Qd. 65, Lt. 07, Alto Paraíso Doverlândia - GO. CEP: 75855-000. Ou pelo telefone: (64) 3664-1242