



**GABINETE DO PREFEITO**

**SERVIÇOS OFERECIDOS:**

**BOLSA MUNÍCIPE:** É um “Programa de Bolsa de Estudo” instituído pela Lei n.º 1.338, de 04 de dezembro de 2006, regulamentada pelo Decreto n.º 809, de 30 de novembro de 2017, destinado aos munícipes que não são portadores de diplomas de curso superior e que são estudantes de nível superior em instituições privadas, com ou sem fins lucrativos, existentes no município de Caraguatatuba que possuem Termo de Parceria celebrado com a Prefeitura Municipal de Caraguatatuba. Atualmente, a Prefeitura de Caraguatatuba possui Termo de Parceria celebrado com o Centro Universitário Módulo.

**Requisitos, documentos, forma e informações necessárias para acessar o serviço:**

**a) Requisitos:** Estão estabelecidos na Lei Municipal n.º 1338/2006 regulamentada pelo Decreto n.º 809/2017 e quando houver disponibilidade orçamentária e financeira desta Prefeitura.

O valor do desconto concedido será de até 50% do valor total da mensalidade da Instituição de Ensino Superior, exceto dos valores referentes às matrículas. Caso o aluno beneficiário esteja incluído em outros programas que contemplem benefícios nas mensalidades escolares, estes não serão cumulados com o desconto do Programa Bolsa Múncipe.

**Decreto n.º 809/2017**

**Art. 3º** O benefício da bolsa de estudo será concedido mediante a observância dos seguintes critérios:

I – aos munícipes de Caraguatatuba com renda familiar mensal “per capita” de até 03 (três) salários mínimos nacional, priorizando-se os mais carentes;



II - até o limite de 50% do valor total da mensalidade da Instituição de Ensino Superior na qual estiver cursando o munícipe beneficiário.

III – ter o estudante cursado e/ou concluído o ensino médio na rede pública; se na rede privada deverá comprovar a condição de bolsista;

IV – não possuir antecedentes criminais;

V – ser residente no Município há pelo menos 05 (cinco) anos;

VI – estar devidamente matriculado em Instituição de Ensino Superior reconhecida oficialmente e conveniada com a Prefeitura;

VII– prestar gratuitamente serviços sociais à Municipalidade sempre que requisitado.

**b) Documentos:** Deverão ser apresentados conforme dispõe o artigo 4º do Decreto n.º 809/2017:

I – Cédula de Identidade (RG) e Cadastro de Pessoa Física (CPF) do interessado e de seu representante legal, quando o beneficiário for menor de 18 anos;

II – título de eleitor do interessado, da Zona Eleitoral de Caraguatatuba, e de seu representante legal, quando o beneficiário for menor de 18 anos;

III – comprovação de residência no Município nos últimos 5 (cinco) anos, se for o caso, recibo de aluguel ou de financiamento da moradia;

IV – atestado de antecedentes criminais;

V – declaração de renda familiar com firma reconhecida (conforme modelo constante no Anexo I do Decreto n.º 809/2017);

VI – declaração da Instituição de Ensino que o interessado é seu aluno e que está matriculado e frequentando curso superior;

VII – declaração do munícipe, com firma reconhecida, comprometendo-se a prestar, gratuitamente, trabalho social durante o curso, em eventos ou programas a serem desenvolvidos pela Prefeitura Municipal, sob supervisão da Comissão, toda vez que forem requisitados (conforme modelo constante no Anexo II do Decreto n.º 809/2017);

VIII – uma foto 3x4;

IX – histórico escolar;

---



## PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

GABINETE DO PREFEITO

---

X – comprovante dos rendimentos mensais do candidato e dos demais membros que participam da renda familiar: holerite, envelope de pagamento ou declaração do empregador, declaração de imposto de renda ou de isenção;

XI – no caso de trabalhador autônomo, apresentar declaração da instituição ou empresas às quais são prestados serviços (em papel timbrado e com carimbo padronizado do C.N.P.J.) ou Pró-Labore, ou ainda declaração fornecida pelo Escritório Contábil ou declaração de trabalho autônomo com firma reconhecida (conforme modelo constante no Anexo III do Decreto n.º 809/2017);

XII - quando estagiário, apresentar o contrato de estágio ou declaração da empresa;

XIII - no caso de aposentadoria ou pensão, apresentar extrato do INSS, extrato da retirada do banco ou documento onde conste o nome e o valor;

XIV - se desempregado, apresentar cópia reprográfica da Carteira Profissional (página da identificação, página da dispensa e página seguinte);

XV - declaração de veracidade das informações prestadas com firma reconhecida (conforme modelo constante no Anexo IV do Decreto n.º 809/2017).

**c) Forma:** O interessado deverá requerer administrativamente no setor Protocolo do Paço Municipal a concessão da bolsa de estudo no período de 02 de janeiro a 31 de janeiro de cada ano, instruindo, obrigatoriamente, seu requerimento com os documentos exigidos.

**d) Informações necessárias para acessar o serviço:** No Gabinete do Prefeito, telefone (12) 3897-8290, localizado na Rua Luiz Passos Júnior, n.º 50, Centro – CEP 11660-900 – Caraguatatuba – SP com os membros da Comissão de Bolsa de Estudos para Municípios.

**e) Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:** Após decorrido o prazo para requerer o benefício, todos os processos serão analisados pela Comissão de Bolsa de Estudos para Municípios até o final do mês de fevereiro.



**f) Forma de prestação do serviço:** O interessado deverá requerer administrativamente no setor Protocolo do Paço Municipal a concessão da bolsa de estudo no período de 02 de janeiro a 31 de janeiro de cada ano, instruindo, obrigatoriamente, seu requerimento com os documentos exigidos. Todos os processos serão analisados pela Comissão de Bolsa de Estudos para Municípios, após será disponibilizada a publicação oficial das listas com os processos deferidos e indeferidos no mural do Paço Municipal.

**g) Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:** Após a publicação do resultado dos requerimentos deferidos e indeferidos no Paço Municipal, o interessado terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis para recorrer da análise da Comissão de Bolsa de Estudos para Municípios no setor de Protocolo do Paço Municipal. Caso o interessado também queira esclarecer quaisquer dúvidas com algum membro da Comissão de Bolsa de estudos para Municípios, poderá se dirigir ao Gabinete do Prefeito localizado na Rua Luiz Passos Júnior, n.º 50, Centro – CEP 11660-900 – Caraguatatuba – SP, telefone (12) 3897-8290.

**Compromissos e padrões de qualidade do atendimento:**

**a) Prioridades de atendimento:** No caso do atendimento pessoal, os usuários são atendidos por algum membro da Comissão no Gabinete do Prefeito, de forma individual, por ordem de chegada e respeitada à prioridade prevista em Lei para gestantes, idosos e portadores de deficiências.

**b) Previsão do tempo de espera para o atendimento:** Atendimento pessoal é imediato. Contudo, as manifestações registradas via protocolo serão analisadas pela Comissão para parecer e, posteriormente, respondidas ao interessado.

**c) Mecanismos de comunicação com os usuários:** Através de requerimento pelo Sistema de Protocolo no Paço Municipal; pessoalmente no Gabinete do Prefeito,



## PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

GABINETE DO PREFEITO

---

localizado na Rua Luiz Passos Júnior, n.º 50, Centro – CEP 11660-900 – Caraguatatuba – SP ou pelo telefone (12) 3897-8290.

**d) Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:** Os pedidos para concessão da bolsa de estudo para munícipes deverão ser requeridos administrativamente no setor Protocolo do Paço Municipal, no período de 02 de janeiro a 31 de janeiro de cada ano, instruídos, obrigatoriamente, com os documentos exigidos. Após publicação oficial das listas com os processos deferidos e indeferidos no mural do Paço Municipal, o interessado terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis para recorrer da análise da Comissão de Bolsa de Estudos para Munícipes no setor de Protocolo do Paço Municipal. Caso o interessado também queira esclarecer quaisquer dúvidas com algum membro da Comissão de Bolsa de estudos para Munícipes, poderá se dirigir ao Gabinete do Prefeito localizado na Rua Luiz Passos Júnior, n.º 50, Centro – CEP 11660-900 – Caraguatatuba – SP, telefone (12) 3897-8290.

**e) Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:** Através de publicação oficial das listas com os processos deferidos e indeferidos no mural do Paço Municipal; atendimento pessoal no Gabinete do Prefeito, localizado na Rua Luiz Passos Júnior, n.º 50, Centro – CEP 11660-900 – Caraguatatuba – SP ou pelo telefone (12) 3897-8290.



## **UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO**

A fiscalização do Município será exercida pelo Sistema de Controle Interno, com atuação prévia, concomitante e posterior aos atos administrativos, objetivará a avaliação da ação governamental e da gestão fiscal dos administradores, por intermédio da fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial, quanto à legalidade, legitimidade, economicidade, aplicação das subvenções e renúncia de receitas.

### **SERVIÇOS OFERECIDOS:**

- Avaliar a execução de programas de governo, comprovar a legalidade e avaliar os resultados da gestão dos administradores públicos;
- Elaborar o Plano Operativo Anual de Controle e mapeamento e avaliação de riscos, para conhecimento e aprovação do Chefe do Executivo;
- Acompanhar, examinar e emitir parecer sobre prestação de contas;
- Examinar as demonstrações contábeis e avaliar os resultados da gestão orçamentária, financeira e patrimonial nos órgãos da Administração;
- Acompanhar a divulgação dos instrumentos de transparência da gestão fiscal nos termos da Lei de Responsabilidade Fiscal;
- Acompanhar, apoiar e cumprir os prazos e requisições do Tribunal de contas de São Paulo.

### **Requisitos, documentos, forma e informações necessárias para acessar o serviço:**

**a) Requisitos:** O cidadão tem livre acesso as informações e ao acompanhamento dos atos da Administração, exceto as informações sigilosas. Qualquer cidadão poderá requerer informação não sendo necessário justificar o pedido, mas tão somente se identificar para que o pedido não seja inviabilizado.

**b) Documentos:** No desempenho de suas atribuições, a Unidade Central de Controle Interno poderá emitir instruções normativas e manuais de procedimentos de observância obrigatória no Município, de modo a conferir maior segurança,



independência e eficiência da rotinas de trabalho, bem como proporcionar a atuação objetiva do Controle Interno.

**c) Forma:** Prestar as informações que lhe forem solicitadas, de acordo com a Lei n.º 2.480/2019.

**d) Informações necessárias para acessar o serviço:** As atividades desenvolvidas são demonstradas por meio de processos, relatórios, auditorias, inspeções, pareceres e outros pronunciamentos voltados a identificar e sanar as possíveis irregularidades e estão disponíveis na Unidade de Controle Interno.

**e) Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:** Trabalho de natureza contínua realizada durante o ano com prazos de tempo variados. A cada quadrimestre será emitido um Relatório Gerencial sobre o levantamento de possíveis inconsistências na fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial.

**f) Forma de prestação do serviço:** Os relatórios com as atividades desenvolvidas são encaminhados ao Prefeito Municipal para que tome conhecimento, bem como, adote medidas necessárias para solucionar eventuais inconsistências apontadas.

**g) Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:** Através do email [controle.interno@caraguatatuba.sp.gov.br](mailto:controle.interno@caraguatatuba.sp.gov.br) e pelo telefone (12) 3897-8149;

#### **Compromissos e padrões de qualidade do atendimento:**

- Dar maior transparências aos atos públicos;
- Orientar os agentes públicos sobre a correta gestão e aplicação dos recursos municipais;
- Apoiar o controle externo, inclusive o Tribunal de Contas, no exercício de sua missão institucional.

**a) Prioridades de atendimento:** Apontar inconsistências e sugerir melhorias que possibilitem auxiliar na melhor tomada de decisões por parte dos gestores públicos;

**b) Previsão do tempo de espera para o atendimento:** Todos os relatórios e documentos gerados na Unidade Central de Controle Interno ficam a disposição dos órgãos de Controle Externo e do cidadão;



**c) Mecanismos de comunicação com os usuários:** Através do email [controle.interno@caraguatatuba.sp.gov.br](mailto:controle.interno@caraguatatuba.sp.gov.br) e pelo telefone (12) 3897-8149;

**d) Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:** através de correspondência eletrônica [controle.interno@caraguatatuba.sp.gov.br](mailto:controle.interno@caraguatatuba.sp.gov.br) ;

**e) Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:** através de correspondência eletrônica [controle.interno@caraguatatuba.sp.gov.br](mailto:controle.interno@caraguatatuba.sp.gov.br) e pelo telefone (12) 3897-8149;





## **FUNDO SOCIAL DE SOLIDARIEDADE**

O **Fundo Social de Solidariedade** tem por objetivo desenvolver projetos sociais que contribuam com a qualidade de vida dos segmentos mais carentes da população, atuando na realização de ações emergenciais, programas e projetos que visam o resgate da dignidade humana, por meio da qualificação e capacitação profissional.

Para tanto, são articuladas ações e parcerias com as secretarias municipais, a iniciativa privada, órgãos do governo, instituições e sociedade civil, buscando a redução da desigualdade social e o atendimento emergencial em situações de risco.

Em seu atendimento diário a munícipes, procura dar as orientações necessárias de modo que a pessoa possa buscar um atendimento formal e seja devidamente acompanhado pela rede em suas necessidades.

O Fundo Social tem suas portas abertas para o contato direto com munícipes, instituições e grupos que se colocam à disposição para eventuais parcerias e realiza suas ações contando com o apoio das diversas secretarias municipais.

### **SERVIÇOS OFERECIDOS:**

#### **1. CURSOS DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL**

De acordo com a demanda são oferecidos cursos de qualificação profissional e capacitação, de forma que possam abrir novas possibilidades de geração de renda para aquela pessoa e, conseqüentemente, melhora da qualidade de vida familiar.



Os cursos podem ser ministrados por facilitadores contratados através de processo seletivo, por voluntários ou instituições parceiras através de assinatura de convênio.

Abertas as inscrições, a divulgação é feita por todos os meios oficiais de comunicação, contando com o apoio dos diversos veículos de comunicação do município, como forma de prestação de serviços.

Para participar dos cursos, qualquer pessoa pode fazer a inscrição apresentando cópia dos documentos pessoais (RG, CPF e Título de Eleitor - para comprovar sua municipalidade) e comprovante de endereço. Esta exigência garante que o munícipe seja beneficiado com os cursos oferecidos e o investimento permaneça na cidade.

O critério para classificação pode ser aplicado através de seleção – interessados que demonstre através de entrevista, o grau de interesse pela profissão ou impostos pela instituição responsável pela certificação, caso exceda o número de interessados em relação ao número de vagas, pode ser proposto sorteio.

Os alunos deverão participar do curso em sua totalidade, devendo ter no máximo 01 (uma) falta justificada ou a critério. Todos os alunos deverão assinar lista de presença.

Durante a aula, é solicitado que os alunos permaneçam identificados com avental ou camiseta do FSS.

O aluno receberá certificação de acordo com a avaliação do facilitador ou monitor responsável pelo curso.

## **2. DOAÇÃO DE ROUPAS, MÓVEIS E UTENSÍLIOS DOMÉSTICOS**

A doação é oferecida aos usuários da rede através dos Centros de Referência de Assistência Social - CRAS, Núcleos de Atendimento. Podem ser feitas doações de roupas, sendo dez peças por membro da família, para moradores da mesma residência e/ou conforme a solicitação do profissional da área – assistente social, de acordo com a necessidade e vulnerabilidade socioeconômica.



O usuário deve apresentar documento emitido pelo CRAS no qual é acompanhado.

Também podem ser atendidos munícipes identificados pelos órgãos competentes que se encontram em situação de risco decorrentes de catástrofes naturais.

O encaminhamento fornecido pelo CRAS terá validade de até 15 (quinze) dias, tendo em vista tratar-se de ações emergenciais.

### **3. DOAÇÃO DE ALIMENTOS, PRODUTOS DE LIMPEZA E HIGIENE PESSOAL/FRALDAS E ROUPAS**

A doação é oferecida a usuários da rede através dos Centros de Referência da Assistência Social - CRAS, Núcleos de Atendimento. As doações podem ser feitas tendo como referência o número de moradores por residência ou conforme a solicitação do profissional da área – assistente social, de acordo com a necessidade e vulnerabilidade socioeconômica.

O usuário deve apresentar documento emitido pelo CRAS no qual é acompanhado. Podem ser atendidos munícipes identificados pelos órgãos competentes que se encontram em situação de risco decorrentes de catástrofes naturais.

Também podem ser atendidas instituições que estejam devidamente cadastradas junto ao município.

As doações são feitas sempre que houver disponibilidade, considerando que tudo chega através de doações voluntárias e eventuais.

No caso dos móveis, fica o usuário responsável pela retirada e transporte do mesmo, salvo situações emergenciais e de risco, podendo o Fundo Social ou qualquer outra secretaria fazer a entrega domiciliar com as devidas autorizações e avaliação de cada caso.

### **4. EMPRÉSTIMO DE EQUIPAMENTOS DE SAÚDE**



O Fundo Social Municipal pode fazer o empréstimo por comodato de equipamentos de saúde como: cadeira de rodas, cadeira de banho, muletas e bengalas, conforme a necessidade devidamente comprovada através de pedido ou orientação médica.

O equipamento é cedido por tempo determinado, de acordo com o caso, podendo ser renovado.

O empréstimo é feito sempre que houver disponibilidade dos mesmos, considerando que são recebidos através de doações voluntárias e eventuais.

## **5. ACOMPANHAMENTO À GESTANTE**

O FSS acolhe gestantes a partir do 5º mês de gestação. O projeto contempla a participação das gestantes em até 4 (quatro) palestras de conteúdo pertinente aos preparativos para a maternidade. Os encontros são oferecidos em local informado com antecedência através dos CRAS à gestantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica, que recebe no último dia e tendo participado do processo, um enxoval para uso na maternidade, contendo itens necessários aos primeiros dias do nascituro.

Também é oferecido à gestante vale transporte para os dias de palestras.

## **6. RECEBIMENTO DE DOAÇÃO**

O Fundo Social de Solidariedade está aberto ao recebimento de doações, sejam individuais ou ações de grupos. As entregas das doações deverão ser feitas diretamente na sede do Fundo Social de Solidariedade, ficando a possibilidade de retirada atrelada à disponibilidade de transporte e pessoal.



## OUIDORIA MUNICIPAL

### O QUE É A OUIDORIA MUNICIPAL DE CARAGUATATUBA

A Ouvidoria Municipal, vinculada ao Gabinete do Prefeito, foi instituída pelo Decreto 136, de 19 de setembro de 2005.

A Ouvidoria tem como principal missão ouvir a sociedade e mensurar a sua percepção acerca da qualidade dos serviços públicos e auxiliar o planejamento, acompanhamento e correção dos pontos críticos na gestão.

### SERVIÇOS OFERECIDOS:

A Ouvidoria recebe manifestações, reclamações e encaminha as sugestões, os elogios e a solicitação de informações.

- **Reclamação** é o desagrado ou protesto quanto ao serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público;
- **Solicitação** pode indicar insatisfação, reclamação, noticiar problemas, deve apresentar um requerimento de atendimento de serviço;
- **Sugestão** apresenta ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública;
- **Elogio** demonstra reconhecimento, apreço ou satisfação com o atendimento ou com a prestação de um serviço público.

A Ouvidoria quando recebe denúncias ou pedido de acesso à informação/SIC, transfere, via sistema informatizado, ao canal adequado (SIC ou Denúncia).

### **Requisitos, documentos, forma e informações necessárias para acessar o serviço:**

Para encaminhar sua manifestação é necessário acessar o serviço de atendimento ao cidadão 156 e podem ser feitas por:



**Telefone:** 156

**Site:** [156caraguatatuba](http://156caraguatatuba)

**Aplicativo:** [Android](#) ou [IOS](#)

Você deverá, obrigatoriamente, fornecer o nome, endereço de contato e telefone. O sigilo de sua identidade será preservado, se expressamente manifestado no campo específico.

Depois de enviada a sua manifestação, você receberá um e-mail ou push para confirmação com um número de protocolo e, se necessário, poderá ser solicitada a complementação de dados.

As questões pendentes de decisão judicial não são apreciadas pela Ouvidoria.

#### **Principais etapas para o processamento do serviço:**

- **RECEBIMENTO** – Gera um número de protocolo e envia a demanda para a Ouvidoria;
- **ANÁLISE** – Ouvidor analisa e valida a manifestação quanto ao seu conteúdo, se é caso de sigilo e qual o órgão adequado para a resposta;
- **COMPLEMENTO** - Se não for possível a validação, a Ouvidoria entra em contato como o usuário e solicita complemento de informações;
- **ENCAMINHAMENTO** – A demanda é transferida para o órgão/entidade para que apresente sua resposta;
- **MONITORAMENTO** – A OUVIDORIA recebe e avalia a qualidade da resposta da demanda;
- **RESPOSTA AO USUÁRIO** – Após validar a resposta enviada pelo interlocutor local, a Ouvidoria encaminha para o usuário, informando os procedimentos adotados no tratamento de sua demanda;
- **CONCLUSÃO** – uma demanda somente será finalizada após a resposta conclusiva e com efetivo envio ao usuário.



# PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

OUVIDORIA

---

Após a conclusão da demanda, a Ouvidoria analisa a manifestação, buscando identificar os pontos críticos e possíveis melhorias.

## **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:**

O prazo para resposta é de vinte dias, prorrogáveis por mais dez, mediante justificativa expressa do órgão/entidade que foi solicitado.

## **Forma de prestação do serviço:**

Eletrônico, presencial, telefônico.

## **Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:**

- **Site:** [156caraguatatuba](http://156caraguatatuba)
- **Presencial:** Rua São Benedito, nº 436 – Centro
- **Por e-mail:** [ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br) ;
- **Por telefone:** 156

## **Compromissos e padrões de qualidade do atendimento:**

### **a) Prioridade de atendimento:**

- **Celeridade e qualidade** das respostas às demandas dos usuários;
- **Objetividade e imparcialidade** no tratamento das manifestações;
- **Gratuidade** de seus serviços e atividades;
- **Pessoalidade e informalidade** das relações estabelecidas com seus usuários;
- **Defesa da ética e da transparência** nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos.

### **b) Previsão do tempo de espera para o atendimento:**



---

O atendimento é imediato, a partir do recebimento do e-mail ou push de confirmação da demanda com o nº de protocolo.

Após o ingresso da demanda no SEO/RS o prazo é de vinte dias, prorrogáveis por mais dez, mediante justificativa expressa do órgão/entidade demandado.

**c) Mecanismos de comunicação com os usuários:**

A Ouvidoria-geral do Estado zela pela seguintes diretrizes de trabalho:

- **Transparência:** disponibiliza o acesso às informações, garantindo o sigilo do usuário quando solicitado, ou necessário para o trâmite da matéria;
- **Responsividade:** o usuário sempre será informado da resposta de sua manifestação, ainda que a informação esteja indisponível;
- **Responsabilização:** compromisso com a informação prestada ao interessado;
- **Equanimidade:** atendimento personalizado, de forma justa, correta e imparcial e com tratamento igualitário de todos os usuários;
- **Governança:** atuar como um canal de articulação da sociedade e governo, incentivando a participação da sociedade na gestão pública;
- **Confidencialidade:** durante a tramitação da demanda o seu conteúdo será de conhecimento exclusivo dos servidores envolvidos no processo;

**d) Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:**

- Após receber as manifestações pelos diferentes canais de entrada, a equipe da Ouvidoria realiza todo o processo de análise e tratamento das demandas;
- No processo de validação da demanda é feita análise do seu conteúdo para verificar se é matéria afeta ao serviço público prestado por órgãos ou entidades do Poder Executivo Municipal, se é matéria que deve tramitar no canal de ouvidoria e ainda se é caso de solicitar a complementação do relato;
- Feita a validação da demanda, o sistema informatizado origina um número de protocolo e encaminha para o endereço de e-mail do usuário;





- Na resposta ao usuário a Ouvidoria zelarà pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários.

**e) Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação:**

A Ouvidoria não dispõe de mecanismo de consulta, tendo em vista que as solicitações são encaminhadas aos interlocutores locais nos respectivos órgãos que respondem à Ouvidoria, que analisa se a resposta está adequada e encaminha ao usuário.



## **JUNTA MILITAR**

### **SERVIÇOS OFERECIDOS:**

#### **1. ALISTAMENTO MILITAR**

É a obrigação de todo cidadão do sexo masculino apresentar-se para as Forças Armadas através das Juntas do Serviço Militar no ano em que for completar 18 anos de idade. Alistar-se seria como um cadastramento nas Forças Armadas, na qual recebe o RA ou Registro do Alistamento, que é o número reconhecido pelas Forças Armadas como se fosse um RG civil, só que é militar.

#### **2. CERTIFICADO DE DISPENSA DE INCORPORAÇÃO**

Os alistamentos serão realizados no período de 01 de janeiro do corrente ano que o cidadão completa 18 anos de idade até 31 de junho. Em julho em todo o Brasil é realizada a seleção dos cidadãos alistados. Nesta seleção serão selecionados os aptos a serem incorporados às Forças Armadas e os que serão dispensados por “inaptidão ou por “excesso de contingente”. Os aptos serão encaminhados para seus respectivos quartéis onde serão incorporados e prestarão o Serviço Militar Obrigatório. Os dispensados serão encaminhados de volta para a Junta de Serviço Militar para a realização do “Compromisso à Bandeira Nacional” e receberão o seu Certificado de Dispensa de Incorporação”.

#### **3. CERTIDÃO DE TEMPO DE SERVIÇO MILITAR**

É um documento expedido pelos quartéis no qual o reservista prestou o seu serviço militar comprovando o tempo em que ficou incorporado no serviço militar para fins de aposentadoria.



#### 4. SEGUNDA VIA DE CERTIFICADOS EM GERAL

Como o próprio nome já diz, a 2ª via é o direito que o cidadão tem quando extraviar, inutilizar ou alterar o Certificado de Dispensa de Incorporação, tendo que recolher as guias no Banco do Brasil e, após, a Junta Militar emitirá a 2ª via do documento para o cidadão.

**Requisitos, documentos, forma e informações necessárias para acessar o serviço:**

- a) **Requisitos:** Serviços voltados exclusivamente a pessoas do sexo masculino.
- b) **Documentos:** RG, CPF, CNH ou outros.
- c) **Forma:** Demanda espontânea.
- d) **Informações necessárias para acessar o serviço:** Através do site [www.alistamento.eb.mil.br](http://www.alistamento.eb.mil.br) ou diretamente na Junta Militar.
- e) **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:** Imediato.
- f) **Forma de prestação do serviço:** De segunda a sexta-feira das 8h às 16h30min, na Rua Taubaté, n.º 520, Sumaré – Caraguatatuba – CEP 11661-060.
- g) **Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:** E-mail da 7ª Delegacia do Serviço Militar SJC: [7del4csm@gmail.com](mailto:7del4csm@gmail.com), pelo telefone da 7ª Delegacia do Serviço Militar em São José dos Campos (12)3912-1605 ou Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Caraguatatuba.

**Compromissos e padrões de qualidade do atendimento:**



## PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

GABINETE DO PREFEITO

---

- a) **Prioridades de atendimento:** Todos os usuários atendidos pela Junta Militar são prioritários. Respeita-se a hora de chegada ou agendamento através do sistema on line.
- b) **Previsão do tempo de espera para o atendimento:** Imediato.
- c) **Mecanismos de comunicação com os usuários:** Pessoalmente na Junta Militar ou via e-mail: [jsm077@gmail.com](mailto:jsm077@gmail.com) .
- d) **Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:** Imediato.
- e) **Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:** Pessoalmente na Junta Militar ou pelo e-mail: [jsm077@gmail.com](mailto:jsm077@gmail.com) .



---

**POSTO DE ATENDIMENTO AO TRABALHADOR - PAT**

**Requisitos, documentos, forma e informações necessárias para acessar os serviços oferecidos:**

**1. INTERMEDIÇÃO DE MÃO DE OBRA (IMO) - CAPTAÇÃO DE VAGAS**

O empregador disponibiliza a vaga (presencialmente ou por e-mail), através de preenchimentos de formulário específico onde é discriminado o perfil do candidato/profissional a ser contratado, as características das vagas e informações cadastrais da Empresa ou empregador (pessoa física). O PAT anuncia em site oficial do Governo Federal e no site da Prefeitura e, posteriormente, recepciona e encaminha os candidatos às empresas, as quais são responsáveis pelo processo seletivo e contratação. Após prazo de cinco dias úteis, decorridos da disposição da vaga o empregador deve informar ao PAT sobre a finalização ou não do processo.

**2. INTERMEDIÇÃO DE MÃO DE OBRA (IMO) - ENCAMINHAMENTO DE CANDIDATOS**

Os candidatos devem comparecer ao PAT, munidos de documentos pessoais e currículo e efetuar seu cadastro. Caso já o tenha, deve apenas apresentar documento pessoal e solicitar a verificação de vagas. Após breve pesquisa, o atendente informa quais vagas estão disponíveis para o perfil cadastrado e caso haja interesse por parte do candidato, o mesmo é encaminhado à empresa contratante, que procederá com chamamento para entrevista e possível contratação. Ainda, para encaminhamento de candidatos aos empregadores, os interessados podem utilizar o aplicativo SINE FACIL, o qual pode ser baixado em qualquer smartphone.

**3. REQUERIMENTO DE SEGURO DESEMPREGO**



Ao ser demitido pela empresa, o Trabalhador que atender aos requisitos para recebimento de seguro desemprego terá os seguintes documentos emitidos pelo Empregador: Termo de Rescisão e Quitação (para trabalhadores com menos de um ano de registro); Termo de Rescisão e Homologação (para trabalhadores com mais de um ano de registro); Guia de Seguro Desemprego (com carimbo e assinatura do empregador); Ata de Audiência ou Alvará Judicial (quando houver ação trabalhista); Empregado Doméstico dispensa Guia de Seguro Desemprego, porém, é necessário o mínimo de quinze meses de contribuição, nos últimos 24 meses. Para os demais trabalhadores a regra é: ter trabalhado no mínimo 12 meses nos últimos 18 meses para a primeira habilitação; Ter trabalhado 9 meses nos últimos 12 meses para a segunda habilitação; Ter trabalhado 6 meses seguidos para a terceira habilitação em diante. Porém, nenhum trabalhador poderá receber o benefício caso não tenha decorrido prazo de 15 meses da habilitação do último benefício recebido. Seguro Pescador (Defeso) deve ser requerido junto ao INSS. Prazo para requerer Seguro Desemprego: Do 8º ao 120º dia, a partir da data do último dia efetivamente trabalhado, exceto em casos de homologação, quando será considerada a data da mesma. O trabalhador não poderá requerer o Seguro Desemprego quando: não portar documentação necessária; não atender aos requisitos acima no caso do contrato de trabalho ter prazo determinado; se o trabalhador já for aposentado; se estiver recebendo outro benefício da Previdência Social, exceto auxílio acidente ou se sócio ou proprietário de empresa na qual obtenha rendimentos.

#### **4. EMISSÃO DE CARTEIRA DE TRABALHO E PREVIDÊNCIA SOCIAL – CTPS**

Por determinação do Governo Federal a CTPS agora é digital, bastando o cidadão baixar o aplicativo Carteira de Trabalho Digital e realizar o seu cadastro. Para os casos em que a empresa ainda não está cadastrada no e-social, a mesma precisa enviar uma declaração em papel timbrado e carimbada contendo o nome e o documento do cidadão a ser contratado. O cidadão precisa comparecer no Posto munido da declaração e do documento oficial (RG, Certidão de Nascimento ou Casamento e uma foto 3x4).

#### **5. CONFECÇÃO DE CURRÍCULO**



## PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

GABINETE DO PREFEITO

---

O cidadão deve comparecer no PAT, das 8h0 às 12h00, munido de seu documento e da Carteira de Trabalho. O atendente elabora o currículo de acordo com as informações passadas pelo cidadão e pela Carteira de Trabalho. Ao final do atendimento o atendente entregará uma cópia física do currículo e enviará uma cópia digital para o e-mail do cidadão.

**a) Previsão do prazo máximo para prestação dos serviços:** Somente o Seguro Desemprego necessita aguardar prazos previamente determinados em legislação específica, para requer o benefício, sendo 7 dias contados a partir da data de último dia efetivo trabalhado até o limite de 120 dias, decorrido esse prazo o cidadão perde o direito.

Todos os serviços são atendidos pelo PAT, das 08h00 às 12h00, sem prévio agendamento.

**b) Forma de prestação do serviço:** Atendimento por ordem de chegada, mediante distribuição de senhas.

**c) Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:** Ouvidoria Municipal e Ouvidoria Estadual.

### **Compromissos e padrões de qualidade do atendimento:**

**a) Prioridades de atendimento:** Em conformidade com a legislação vigente.

**b) Previsão do tempo de espera para o atendimento:** Em média de 15 a 20 minutos, podendo atingir até 1 hora ou mais em dias de muito movimento, por exemplo: quando há vagas disponíveis para grandes empresas (Queiroz Galvão, Serveng, etc.).

**c) Mecanismos de comunicação com os usuários:** Site da Prefeitura, aplicativo SINE Fácil (canal de busca de Governo Federal) e telefone (12) 38825211.

**d) Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:**

Site da Prefeitura Municipal de Caraguatatuba, telefone (12) 3882-5211, Central de Relacionamento 156 ou pessoalmente.

**e) Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:** Via telefone (12) 38825211 ou presencial.

## **BANCO DO POVO**

**SERVIÇOS OFERECIDOS:** Linhas de crédito para investimentos comerciais, para pessoa física (informal) ou para empresas (com CNPJ). Os valores variam de acordo com a categoria, partindo de R\$ 200,00 até R\$ 15.000,00 para pessoa física e R\$ 200,00 até R\$ 21.000,00 para jurídica. Esses valores devem ser direcionados a necessidades do empreendimento, tais como melhorias estruturais, móveis, equipamentos, ferramentas, matéria-prima, produtos, etc.

**Requisitos, documentos, forma e informações necessárias para acessar o serviço:**

**a) Requisitos:** Desenvolver uma atividade produtiva (formal ou informal) no município de Caraguatatuba. Apresentar uma garantia de renda comprovada ou avalista com renda comprovada. Ter faturamento bruto de até R\$ 4,8 milhões ao ano. Não possuir restrições cadastrais (SERASA, SCPC e CADIN).

**b) Documentos:**

**Para Pessoa Jurídica:** Contrato Social e alterações (ou Certificado de Microempreendedor); Certificado de Regularidade do CNPJ; Inscrição Estadual e Municipal; Certidão Negativa de Débitos (CND) ou Certidão Positiva de Débitos com Efeito de Negativa Federal; Certificado de Regularidade do FGTS (CRF); RG e CPF do cliente, dos sócios e dos cônjuges, se houver; Comprovante recente de endereço comercial e residencial (contas de água, luz, telefone fixo); Orçamento do bem a ser financiado; Certidão de casamento do cliente e dos sócios, se houver; Extrato ou cartão de conta corrente; Plano de Negócios; Certificado Empreenda Rápido.

**Para Pessoa Física:** RG e CPF; RG e CPF do cônjuge, se houver; Comprovante de residência (contas de água, luz ou telefone fixo); Certidão de casamento, se houver;





Orçamento do bem a ser financiado; Extrato ou cartão de conta corrente; Certificado Empreenda Rápido.

**Para Avalista:** RG e CPF; RG e CPF do cônjuge, se houver; Comprovante de residência (contas de água, luz, telefone fixo); Certidão de casamento, se houver; Holerite dos últimos 3 meses junto com a carteira de trabalho, ou declaração do IRPF, etc.

**c) Forma:** Apresentar documentação original pessoalmente na unidade do Banco do Povo Paulista, situada na Rua Taubaté, nº 520 – Sumaré, ou envio da documentação digitalizada para o email [bpp.caragua@gmail.com](mailto:bpp.caragua@gmail.com).

**d) Informações necessárias para acessar o serviço:** Conhecimento básico sobre empreendedorismo, aspectos financeiros (custos fixos, variáveis, lucro, etc) e proposta de investimento (objetivo do crédito).

**Principais etapas:**

- Apresentação da documentação completa e cadastramento socioeconômico do solicitante;
- Qualificação em parceria com o Sebrae e Aliança Empreendedora;
- Consulta de restrições cadastrais;
- Vistoria de constatação no local que receberá o investimento;
- Envio da documentação, fotos e parecer técnico para aprovação ou reprovação do crédito;
- Assinatura do contrato e liberação do valor em até 48 horas (caso aprovado);
- Comprovação da utilização dos recursos em até 60 dias após a liberação.

**e) Previsão do prazo máximo para prestação do serviço:** O prazo de análise é de 15 dias em média para a liberação dos recursos, e de até 60 dias para a conclusão do processo de comprovação.

**f) Forma de prestação do serviço:** Atendimento inicial e informações básicas são prestadas por telefone, whatsapp, e-mail ou presencialmente. O pedido de crédito e cadastramento são feitos presencialmente ou por e-mail. A manutenção e pós-crédito são feitos por e-mail e *in-loco*.

**g) Locais e formas para manifestação sobre o serviço prestado:** O usuário pode manifestar-se pessoalmente na unidade, situada na Rua Taubaté, nº 520, bairro Sumaré, através do telefone 3883-1682, whatsapp (12) 99773-4811, e-mail: [bpp.caragua@gmail.com](mailto:bpp.caragua@gmail.com) , ou em contato com a ouvidoria estadual nos contatos (11) 3718-6682 e [ouvidoria@sde.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@sde.sp.gov.br) .

**Compromisso e padrões de qualidade do atendimento:**

**a) Prioridade de atendimento:** Conforme legislação vigente.

**b) Previsão de tempo de espera para o atendimento:** O atendimento inicial é comumente imediato, havendo isoladas ocasiões em que o usuário deve aguardar poucos minutos para a liberação de um atendente.

**c) Mecanismos de comunicação com o usuário:** Pessoalmente na unidade situada na Rua Taubaté, nº 520, bairro Sumaré, através do telefone (12) 3883-1682, whatsapp (12) 99773-4811 ou pelo e-mail [bpp.caragua@gmail.com](mailto:bpp.caragua@gmail.com).

**d) Consulta acerca do andamento do serviço solicitado e eventual manifestação:** Pessoalmente na unidade situada na Rua Taubaté, nº 520, bairro Sumaré, através do telefone (12) 3883-1682, whatsapp (12) 99773-4811 ou pelo e-mail [bpp.caragua@gmail.com](mailto:bpp.caragua@gmail.com) .