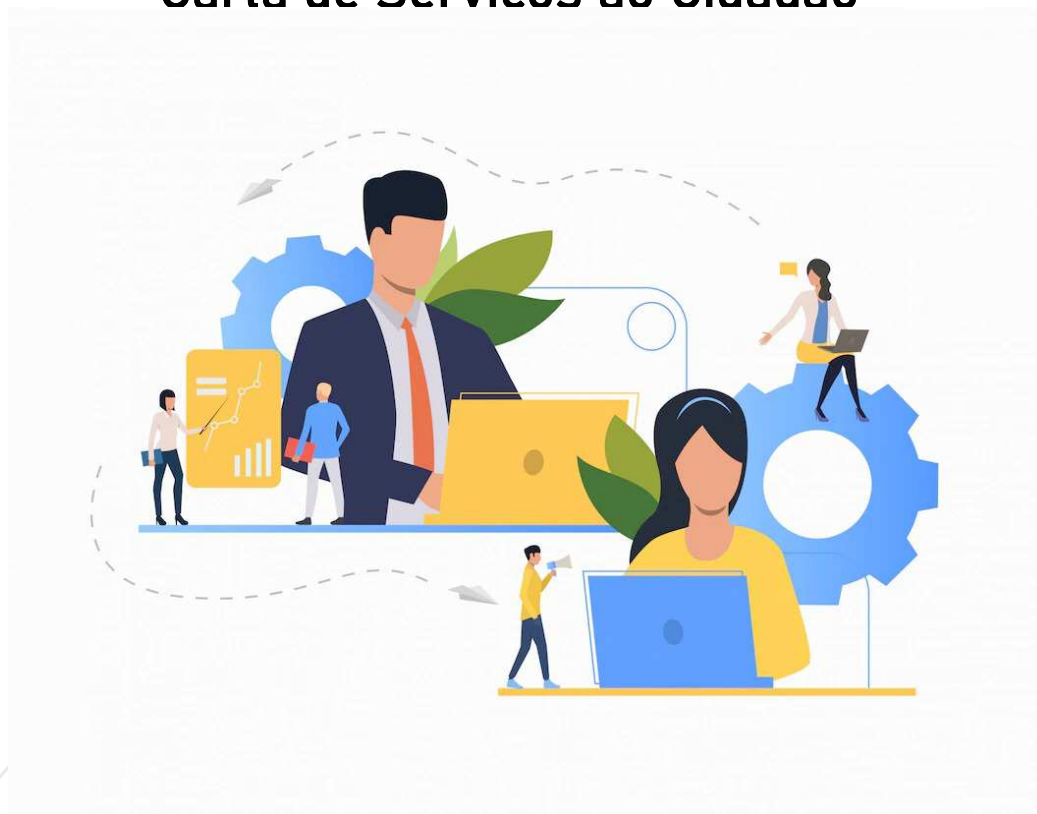


Carta de Serviços ao Cidadão

Página | 1



Quadro geral de serviços da Secretaria de Administração

1- Arquivo Público Municipal.....	2
1.1- Desarquivamento de Processos:.....	2
2- Serviços Auxiliares e Logísticos Operacionais	4
2.1 - Exumação, Velório, Sepultamento, Compra de Caixa Ossário e Transferência de titularidade.....	4
3- Licitações	7
3.1- Consulta de editais e licitações.....	7
3.2- Participar de Processos Licitatórios	9
3.3- Emissão do CRC (Certificado de Registro Cadastral)	11

Secretaria Municipal de Administração

1- Arquivo Público Municipal

Página | 2

Serviços oferecidos:

1.1- Desarquivamento de Processos:

Solicitado por Munícipe via Protocolo;
Solicitado por Secretarias da Prefeitura;
Solicitado por Autarquias via Ofício).

Requisitos:

Pessoa física ou jurídica

Documentos necessários:

Requerimento preenchido, documentos pessoais, endereço do local do assunto.

Informações necessárias para acessar o serviço:

Via Processo Administrativo

Setor de Protocolo, localizado a Rua Luiz Passos Junior, nº50 - Centro - CEP 11.660-900 Caraguatatuba - SP.

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

Prazo máximo de 3 (três) dias.

Forma de prestação do serviço:

Em relação aos desarquivamentos: serão encaminhados os processos solicitados ao Protocolo, Secretarias ou Setores da Prefeitura e as Autarquias, que são solicitações mais esporádicas.

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

No paço municipal, Setor de Protocolo, localizado a Rua Luiz Passos Junior, nº50 - Centro - CEP: 11.660-900 Caraguatatuba - SP.

Prioridades de atendimento:

Casos de ação judicial que comprove a urgência

Previsão de tempo de espera para atendimento:

Atendimento imediato

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Através de despacho em processo localizado no Protocolo Geral da Prefeitura.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

O Arquivo responde a manifestações de usuários, somente via Protocolo, pois a atribuição principal do Arquivo é a guarda e tutela de documentos e processos de toda a Prefeitura.

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:

Via Sistema de Protocolo ou comparecimento ao mesmo (Protocolo Geral da Prefeitura).

2- Serviços Auxiliares e Logísticos Operacionais

Serviços oferecidos:

2.1 - Exumação, Velório, Sepultamento, Compra de Caixa Ossário e Transferência de titularidade.

Página | 4

Requisitos:

Serviço fornecido ao proprietário da concessão de terrenos e jazigos no Cemitério Municipal.

Documentos necessários:

Exumação: preencher autorização do concessionário para exumação, fornecida pelo cemitério.

Velório: apresentar declaração de óbito ou atestado de óbito, na administração do cemitério, desde que o falecido seja sepultado no cemitério municipal. Preencher autorização do concessionário para *velório*, fornecido pelo cemitério.

Sepultamento: Apresentar Declaração de Óbito ou Atestado de Óbito, na administração do cemitério, desde que o falecido seja sepultado no cemitério municipal. Preencher autorização do concessionário para *sepultamento*, fornecido pelo cemitério.

Compra de caixa ossário: abrir processo no protocolo da prefeitura, preencher o requerimento fornecido no guichê do setor de protocolo, com seus dados pessoais, solicitando a compra de uma caixa ossário, anexar ao processo xerox simples de documento de identidade, (RG e CPF), comprovante de residência e atestado de óbito do falecido.

Transferência de titularidade: Abrir processo no Protocolo da Prefeitura, preencher o requerimento fornecido no guichê do setor de protocolo, com seus dados pessoais, solicitando a transferência da titularidade do jazigo ou caixa ossário, anexar ao processo xerox simples de documento de identidade, (RG e CPF), comprovante de residência, atestado de óbito do falecido (quando o titular do jazigo estiver falecido). Caso o dono do jazigo esteja falecido e tenha mais de um herdeiro, é necessário uma declaração (carta de anuência) dos demais herdeiros concordando em passar a titularidade para um dos herdeiros legais, reconhecendo

firma dos demais herdeiros. Se a transferência da titularidade for passar direto para o cônjuge, não será necessário fazer a declaração,

Página | 5

Informações necessárias para acessar o serviço:

Avenida Rio Branco nº 686 - Bairro Indaiá

Telefone: (012) 3882-6731.

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

Exumação, Velório, Sepultamento: após a solicitação, imediato

Compra de caixa ossário e Transferência de titularidade: após solicitação, de 30 a 40 dias

Forma de prestação do serviço:

Exumação, Velório, Sepultamento: após a solicitação, imediato.

Compra de caixa ossário e Transferência de titularidade: após solicitação, de 30 a 40 dias.

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

Exumação, Velório, Sepultamento: no cemitério municipal recanto das flores na avenida rio branco, nº 686 – indaiá – CEP 11665-600 – Caraguatatuba – SP.

Compra de caixa ossário e Transferência de titularidade no paço municipal setor de protocolo localizado na rua Luiz dos Passos Junior, nº50 – centro – CEP 11.660-900 Caraguatatuba – SP.

Telefone: 156

Site: 156caraguatatuba

Ouvidoria Municipal

Endereço: Rua São Benedito, nº 436 – Centro

Telefone: (12) 3883-2724

E-mail: ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br

Horário de atendimento das 9h às 14h.

Prioridades de atendimento:

Por ordem de chegada

Previsão de tempo de espera para atendimento:

A depender do Serviço solicitado de 15 a 50 minutos

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Protocolo localizado na rua Luiz dos Passos Junior, nº50 – centro – CEP 11.660-900
Caraguatatuba – SP.

Página | 6

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Paço Municipal: Setor de Protocolo

Endereço: Rua Luiz dos Passos Junior, nº50 – Centro – Caraguatatuba – SP.

Telefone: 156

Site: 156caraguatatuba

Ouvidoria Municipal

Endereço: Rua São Benedito, nº 436 – Centro

Telefone: (12) 3883-2724

E-mail: ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br

Horário de atendimento das 9h às 14h.

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:

Telefone da Administração do Cemitério (012) 3882-6731

Pelo site da Prefeitura através de protocolo:

www.caraguatatuba.sp.gov.br/pmc/servicos/servicos-ao-cidadao/consultas/

3- Licitações

Serviços oferecidos:

Página | 7

3.1- Consulta de editais e licitações

Requisitos:

Acesso à internet.

Documentos necessários:

Nenhum documento é necessário, basta acessar o site do Portal da Transparência:

<https://portaldatransparencia.caraguatatuba.sp.gov.br/licitacoes/licitacoes>

Informações necessárias para acessar o serviço:

No site, através do link,

<https://portaldatransparencia.caraguatatuba.sp.gov.br/licitacoes/licitacoes>

Telefone (12) 3897-8176/8219

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

Imediata.

Forma de prestação do serviço:

Eletronicamente.

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

Endereço: Rua Siqueira Campos, nº 44 – Centro

Horário de atendimento: 08h30min às 16h30min

Telefone: (12) 3897-8219

Email : licitacao.administracao@caraguatatuba.sp.gov.br.

Telefone: 156

Site: 156caraguatatuba

Previsão de tempo de espera para atendimento:

Atendimento imediato

Página | 8

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Endereço: Rua Siqueira Campos, nº 44 – Centro

Horário de atendimento: 08h30min às 16h30min

Telefone: (12) 3897-8219

Email : licitacao.administracao@caraguatatuba.sp.gov.br

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Endereço: Rua Siqueira Campos, nº 44 – Centro

Horário de atendimento: 08h30min às 16h30min

Telefone: (12) 3897-8219

Email : licitacao.administracao@caraguatatuba.sp.gov.br

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:

Endereço: Rua Siqueira Campos, nº 44 – Centro

Horário de atendimento: 08h30min às 16h30min

Telefone: (12) 3897-8219

Email : licitacao.administracao@caraguatatuba.sp.gov.br

Telefone: 156

Site: 156caraguatatuba

Ouvidoria Municipal

Endereço: Rua São Benedito, nº 436 – Centro

Telefone: (12) 3883-2724

E-mail: ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br

Horário de atendimento das 9h às 14h.

Serviços oferecidos:

3.2-Participar de Processos Licitatórios

Licitação é o procedimento administrativo formal regra que se estabelece de forma prévia às contratações de serviços, aquisições de produtos, ou até mesmo para registrar preços para contratações futuras pelos entes da Administração Pública Direta, que tem como objetivo principal a obtenção das propostas mais vantajosas.

Requisitos:

De acordo com a legislação vigente, bem como do constante do ato convocatório.

Documentos necessários:

De acordo com o Edital de cada licitação.

Informações necessárias para acessar o serviço:

No site, através do link,

<https://portaldatransparencia.caraguatatuba.sp.gov.br/licitacoes/licitacoes>

e demais informações, pelo telefone (12) 3897-8176/8219

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

Imediata.

Forma de prestação do serviço:

De acordo com cada modalidade de licitação.

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

Endereço: Rua Siqueira Campos, nº 44 – Centro

Horário de atendimento: 08h30min às 16h30min

Telefone: (12) 3897-8219

Email : licitacao.administracao@caraguatatuba.sp.gov.br.

Telefone: 156

Site: 156caraguatatuba

Ouvidoria Municipal

Endereço: Rua São Benedito, nº 436 – Centro

Telefone: (12) 3883-2724

E-mail: ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br

Horário de atendimento das 9h às 14h.

Página | 10

Previsão de tempo de espera para atendimento:

Atendimento imediato

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Endereço: Rua Siqueira Campos, nº 44 – Centro

Horário de atendimento: 08h30min às 16h30min

Telefone: (12) 3897-8219

Email : licitacao.administracao@caraguatatuba.sp.gov.br.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Ocorrem no momento do atendimento ou nas manifestações por escrito no prazo máximo de 30 (trinta) dias

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:

Endereço: Rua Siqueira Campos, nº 44 – Centro

Horário de atendimento: 08h30min às 16h30min

Telefone: (12) 3897-8219

Email : licitacao.administracao@caraguatatuba.sp.gov.br.

Serviços oferecidos:

3.3- Emissão do CRC (Certificado de Registro Cadastral)

O Certificado de Registro Cadastral – CRC é o certificado emitido ao fornecedor quando validadas as informações e documentações, a habilitação jurídica e a regularidade fiscal e financeira, bem como da capacidade técnica do fornecedor. É documento válido como Cadastro no âmbito municipal, porém não comprova a regularidade do fornecedor junto aos demais órgãos.

Página | 11

Requisitos:

Serviço voltado para cadastramento de empresas fornecedoras de serviços ou produtos na Prefeitura Municipal de Caraguatatuba.

Documentos necessários:

Poderá ser obtido através do site,

<http://www.caraguatatuba.sp.gov.br/pmc/servicos/servicos-a-empresa/licitacoes/cadastro-de-fornecedores/>

Informações necessárias para acessar o serviço:

No site, através do link,

<https://portaldatransparencia.caraguatatuba.sp.gov.br/licitacoes/licitacoes>

e demais informações, pelo telefone (12) 3897-8176/8219

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

Em até 10 dias úteis conforme aviso a ser encaminhado por email;

Forma de prestação do serviço:

Cadastramento do fornecedor junto ao município para que o mesmo possa se qualificar e estar no banco de dados para futuras aquisições ou prestações de serviços.

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

Endereço: Rua Siqueira Campos, nº 44 – Centro

Horário de atendimento: 08h30min às 16h30min

Telefone: (12) 3897-8219

Email : licitacao.administracao@caraguatatuba.sp.gov.br.

Telefone: 156

Site: 156caraguatatuba

Ouvidoria Municipal

Endereço: Rua São Benedito, nº 436 – Centro

Telefone: (12) 3883-2724

E-mail: ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br

Horário de atendimento das 9h às 14h.

Página | 12

Previsão de tempo de espera para atendimento:

Em até 10 dias úteis conforme aviso a ser encaminhado por email;

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Pessoalmente na Secretaria de Administração, e-mail e telefone.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Endereço: Rua Siqueira Campos, nº 44 – Centro

Horário de atendimento: 08h30min às 16h30min

Telefone: (12) 3897-8219

Email : licitacao.administracao@caraguatatuba.sp.gov.br.

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:

Por contato telefônico, e-mail, via sistema protocolo ou comparecimento na Secretaria de Administração.