



PREFEITURA
MUNICIPAL DE URÂNIA

**CARTA DE
SERVIÇOS**

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

1. Gabinete do Prefeito.....	3
2. Jurídico.....	4
3. Agricultura e Meio Ambiente.....	5
4. Assistência Social.....	8
5. Comunicação Social.....	11
6. Obras e Habitação.....	12

Gabinete do Prefeito

SERVIÇO OFERECIDO	REQUISITOS	DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	PRAZO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	FORMA DE COMUNICAÇÃO COM O SOLICITANTE DO SERVIÇO	LOCAIS E FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO
Atendimento à população	Solicitação (e-mail, ofício ou pessoalmente)	Ofício (no caso de solicitação por esse meio)	Entregar a solicitação ou procurar pessoalmente a Assessoria de Gabinete. No caso de atendimento com o prefeito é necessário agendar no Paço Municipal	Variável	Presencial, por ofício ou e-mail	Telefone (17) 3634 9020	Telefone ou no Paço Municipal

Jurídico

SERVIÇO OFERECIDO	REQUISITOS	DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	PRAZO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	FORMA DE COMUNICAÇÃO COM O SOLICITANTE DO SERVIÇO	LOCAIS E FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO
Realização de acordos para regularização de débitos judiciais (IPTU, ISS); Análise de requerimento administrativo ; Pedidos de cancelamento de débitos; Solicitação de isenção de impostos;	Vínculo com o imóvel (Proprietário; Compromissário e Herdeiro)	Matrícula; Contrato de compra e venda; Escritura; Formal de Partilha; Nota Fiscal e demais documentos comprobatórios;	Protocolo de requerimento; Análise, processamento e decisão e, Notificação quanto a decisão	15 dias úteis	Atendimento na Sala do Departamento Jurídico e/ou através do e-mail departamentojuridico@urania.sp.gov.br	Pessoalmente ou através de notificação	Av. Brasil – 390 - Centro (Departamento Jurídico)

Agricultura e Meio Ambiente

SERVIÇO OFERECIDO	REQUISITOS	DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	PRAZO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	FORMA DE COMUNICAÇÃO COM O SOLICITANTE DO SERVIÇO	LOCAIS E FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO
Cursos/Programas Técnicos para os Produtores Rurais	Ser produtor rural ou dependendo da oportunidade ser morador de Urânia	CPF; RG e Comprovante de residência	Preenchimento da inscrição; participação no curso/programa e entrega de certificado	Conforme disponibilização dos cursos/projetos	Aulas teóricas e práticas	Através de visita na propriedade; telefone ou presencial	Avenida Marginal, 1100 – Parque Industrial (Sec. De Agricultura e Meio Ambiente) ou Paço Municipal pelo telefone (17) 3634 9020
Feira Livre do Produtor	Ser produtor rural	Ficha de inscrição preenchida; Cópia do RG; CPF e apresentação de Talão de nota	Preenchimento da inscrição; participação no curso e evitar faltas nos dias de feira	O curso oferecido pelo Senar tem duração de 8 meses e é realizado de acordo com as normas do programa	Suporte com limpeza do espaço e ações atrativas para cativar o público	Pessoalmente ou através de Telefone (17) 3634 9020	Avenida Marginal, 1100 – Parque Industrial (Sec. De Agricultura e Meio Ambiente) ou no espaço da Feira Livre: Estação

							Ferrovária (Toda quinta-feira, exceto durante a pandemia)
Infraestrutura Rural	Ser produtor rural ou morador de Urânia	Não é necessário apresentação de documentos, exceto em caso da necessidade de algum maquinário (preenchimento de ficha para recolher horas)	Atendimento ao produtor rural para orientação na elaboração e implantação de estruturas rurais e de saneamento	Variável conforme demanda da Secretaria	Presencial	Através de visita na propriedade; telefone ou presencial	Avenida Marginal, 1100 – Parque Industrial (Sec. De Agricultura e Meio Ambiente)
Levantamento e Projetos de Adequação de Trechos de Estradas Rurais	Morador da zona rural ou usuários das estradas rurais	Não é necessário apresentação de documentos	Após solicitação, será avaliado o trecho para levantamento dos trabalhos no local	Variável conforme demanda da Secretaria	Presencial	Presencial; com visita na região solicitada	Avenida Marginal, 1100 – Parque Industrial (Sec. De Agricultura e Meio Ambiente) ou Paço Municipal
Orientação ao Produtor	Ser produtor Rural; procurar a sede da Secretaria de Meio Ambiente	Não é necessário apresentação de documentos, exceto em caso da necessidade de algum maquinário (preenchimento de ficha para recolher horas)	Assim que solicitado a equipe irá orientar da melhor forma os produtores para cultivo sustentável e adequação ambiental da propriedade rural	Variável conforme demanda da Secretaria	Presencial	Telefone ou presencial	Avenida Marginal, 1100 – Parque Industrial (Sec. De Agricultura e Meio Ambiente)

Recolhimento de Pneus	Ser proprietário ou trabalhar em borracharia; ou ser morador do município	Não é necessário apresentação de documentos	Ligar para o responsável e informar sobre o recolhimento dos pneus; a equipe irá até o local para recolhimento e irá encaminhar para o local adequado	Variável conforme solicitação das borracharias	Através de contato telefônico (17) 3634 9020	Telefone ou presencial	Avenida Marginal, 1100 – Parque Industrial (Sec. De Agricultura e Meio Ambiente) ou Paço Municipal pelo telefone (17) 3634 9020
Coleta de Lixo	Ser morador da zona urbana	Não é necessário apresentação de documentos	A coleta de lixo é realizada todos os dias da semana exceto aos domingos; 100% da população é contemplada com a coleta	Diariamente	Atendimento presencial através dos coletores	Telefone ou presencial	Informações sobre cronograma da coleta: Paço Municipal pelo telefone (17) 3634 9020

Assistência Social

SERVIÇO OFERECIDO	REQUISITOS	DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	PRAZO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	FORMA DE COMUNICAÇÃO COM O SOLICITANTE DO SERVIÇO	LOCAIS E FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO
Atendimento ao público (informações)	Comparecer ao local ou entrar em contato por telefone	Depende do serviço a ser solicitado	Encaminhar-se a recepção e passar pela triagem de serviços ofertados	Imediato	Atendimento presencial ou por telefone CRAS – (17) 3634-1893 ÓRGÃO GESTOR – (17) 3634-1484	Pessoalmente, contato telefônico ou visita a residência	Cras: Av. Brasil, nº 404 – Centro. Órgão Gestor: Rua Dr. Ademar de Barros, nº 1825 - Bairro N. S. de Fátima
Cesta Básica	O interessado deve demonstrar interesse com preenchimento de cadastro	RG, CPF e comprovante de endereço	Após solicitação, é realizada uma visita pela equipe técnica, após triagem, se comprovar necessidade a cesta é entregue com laudo	Até 7 dias úteis	Atendimento Presencial no Órgão Gestor	Pessoalmente, com visita a residência	Órgão Gestor: Rua Dr. Ademar de Barros, nº 1825 - Bairro N.S. de Fátima
Cadastro Único para Programas Sociais	Ter uma pessoa responsável pela família para responder às perguntas do cadastro. Essa pessoa deve fazer parte da família, morar na mesma	É necessária a apresentação da documentação de todos os residentes na unidade familiar: Rg; CPF; comprovante de endereço e carteira de trabalho, no	O cadastro é realizado na unidade Cras e enviado para o Governo Federal para aprovação	Variável conforme demanda da equipe	Agendamento via telefone/ presencial	Pessoalmente; contato telefônico	Cras: Av. Brasil, nº 404 – Centro

	casa e ter pelo menos 16 anos	caso de registrado no emprego					
Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV)	Crianças e adolescentes de 06 a 14 anos, adolescentes de 15 a 17 anos e idosos	Cadastro Único; RG; CPF e comprovante de residência	Encaminhado pelo Cras	Variável conforme demanda da equipe	Atendimento presencial-grupos/ faixas etárias	Pessoalmente	Cras: Av. Brasil, nº 404 – Centro
Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF)	Grupo familiar em vulnerabilidade	Cadastro Único	Acompanhamento realizado pelo Cras, alguns por demanda da promotoria	Variável conforme demanda da equipe	Atendimento presencial e remoto	Pessoalmente; visita a residência	Cras: Av. Brasil, nº 404 – Centro
Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC)	Demanda do MP/ Tribunal de Justiça - Este serviço tem por finalidade prover atenção socioassistencial e acompanhamento a adolescentes e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto, determinadas judicialmente. Para a oferta do serviço faz-se necessária	Documentos Pessoais	Na sua operacionalização é necessária a elaboração do Plano individual de Atendimento (PIA) como participação do (a) adolescente e da família, devendo conter os objetivos e metas a serem alcançados durante o cumprimento da medida, perspectivas de vida futura, dentre outros aspectos a serem acrescidos, de acordo com as necessidades e interesses do (a) adolescente	Variável conforme demanda da equipe	Atendimento Presencial	Pessoalmente; visita a residência	Órgão Gestor: Rua Dr. Ademar de Barros, nº 1825 - Bairro N.S. de Fátima

	a observância da responsabilização face ao ato infracional praticado, cujos direitos e obrigações devem ser assegurados de acordo com as legislações e normativas específicas para o cumprimento da medida						
--	--	--	--	--	--	--	--

Comunicação Social

SERVIÇO OFERECIDO	REQUISITOS	DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	PRAZO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	FORMA DE COMUNICAÇÃO COM O SOLICITANTE DO SERVIÇO	LOCAIS E FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO
Ouvidoria	Todo cidadão que tenha interesse em se manifestar com algo relacionado a Administração Pública	Não é necessário apresentação de documentos	A partir das informações trazidas pelos cidadãos (pessoalmente, por telefone ou on-line) será possível identificar e apurar situações no órgão ou entidade	Variável conforme demanda da equipe	Atendimento na Sala do Departamento de ouvidoria, on-line (site/redes sociais/atraves do e-mail imprensa@urania.sp.gov.br / ou telefone (17) 3634 1511	Pessoalmente, via telefone ou on-line	Ouvidoria: Centro Comunitário Luiz Fazzio (Av. Pres. Kennedy-578, Centro) Tel: (17) 3634 1511; ou Paço Municipal – Sala Imprensa 17 3634 9020
Apoio institucional na realização de eventos	Ser cidadão, instituição ou empresa; o evento deve ser gratuito e o pedido deve ser realizado com 30 dias de antecedência	É necessário protocolar um ofício solicitando o apoio	A partir da solicitação será analisado o pedido e dada a resposta	Até 15 dias úteis	Atendimento na Sala do Departamento de Comunicação e/ou através do e-mail imprensa@urania.sp.gov.br	Pessoalmente, via telefone ou on-line	Av. Brasil – 390 - Centro (Departamento de Comunicação)
Divulgação de Informações Institucionais	Qualquer pessoa pode ter acesso, basta acessar o Portal Oficial	Não é necessário apresentação de documentos	Através dos releases divulgamos informações aos meios de comunicação como	On-line 24 horas no Portal Oficial - www.urania.sp.gov.br	Esse serviço é oferecido de forma on-line no Portal Oficial da Prefeitura com a	Pessoalmente, via telefone ou on-line (site/e-mail)	Portal Oficial - www.urania.sp.gov.br

			rádio, televisão, sites, jornais e redes sociais, como, todas as ações, projetos e serviços desenvolvidos pela Administração Municipal e que sejam de interesse da população		atualização de informações institucionais		
Diário Oficial Municipal	Qualquer pessoa pode ter acesso, basta acessar o Portal Oficial do Município/ Diário Oficial Municipal	Não é necessário apresentação de documentos	O Diário Oficial é responsável por dar legalidade aos atos oficiais do município como decretos, portarias, atas, comunicados, editais, entre outras divulgações, com o objetivo de proporcionar transparência aos processos executados e dar publicidade a publicações de interesse social	On-line 24 horas no Portal Oficial - www.uraniasp.gov.br	Esse serviço é oferecido de forma on-line no Portal Oficial da Prefeitura com a atualização conforme demanda da Administração	On-line	Portal Oficial – www.imprensaoficialmunicipal.com.br/uraniasp

Obras e Habitação

SERVIÇO OFERECIDO	REQUISITOS	DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	PRAZO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	FORMA DE COMUNICAÇÃO COM O SOLICITANTE DO SERVIÇO	LOCAIS E FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO
Alvará de Demolição	Solicitação protocolada pelo proprietário	Requerimento / Documento comprobatório do proprietário com respectivo imóvel	Protocolar Pedido com os documentos necessários – análise – conclusão	15 dias	Por Requerimento protocolado (presencial)	Telefone (17) 3634-9020 Ou e-mail: dpobraurania@hotmail.com	Telefone ou Paço Municipal
Aprovação de Loteamento	Solicitação protocolada pelo proprietário e/ou responsável técnico	Requerimento / Documentos técnicos necessários de acordo com respectivos órgãos para aprovação	Protocolar Pedido com os documentos necessários – análise – conclusão	Variável	Por Requerimento protocolado (presencial)	Telefone (17) 3634-9020 Ou e-mail: dpobraurania@hotmail.com	Telefone ou Paço Municipal
Aprovação de Projeto de Construção; Reforma; Substituição; Ampliação e de Regularização de Edificação Existente	Solicitação protocolada pelo proprietário e/ou responsável técnico	Requerimento / Documento comprobatório do respectivo solicitante/proprietário / Documentação Técnica / ART e/ou RRT do responsável / Documento do imóvel atualizado	Protocolar Pedido com os documentos necessários – análise – vistoria se necessário - conclusão	Variável	Por Requerimento protocolado (presencial)	Telefone (17) 3634-9020 Ou e-mail: dpobraurania@hotmail.com	Telefone ou Paço Municipal
Certidão de Denominação de Rua com Decreto	Solicitação protocolada	Requerimento protocolado	Protocolar Pedido com os	15 dias	Por Requerimento	Telefone (17) 3634-9020	Telefone ou Paço

			documentos necessários – análise – conclusão		o protocolado (presencial ou e-mail)	Ou e-mail: dpobraurania@hotmail.com	Municipal
Certidão de Diretrizes	Solicitação protocolada	Requerimento protocolado	Protocolar Pedido com os documentos necessários – análise – conclusão	15 dias	Por Requerimento protocolado (presencial ou e-mail)	Telefone (17) 3634-9020 Ou e-mail: dpobraurania@hotmail.com	Telefone ou Paço Municipal
Certidão de Uso e Ocupação do Solo	Solicitação protocolada pelo proprietário e/ou responsável técnico	Requerimento protocolado	Protocolar Pedido com os documentos necessários – análise – conclusão	15 dias	Por Requerimento protocolado (presencial ou e-mail)	Telefone (17) 3634-9020 Ou e-mail: dpobraurania@hotmail.com	Telefone ou Paço Municipal
Habite-se	Solicitação protocolada pelo proprietário e/ou responsável técnico	Requerimento protocolado	Protocolar Pedido com os documentos necessários – análise – vistoria - conclusão	variável	Por Requerimento protocolado (presencial ou e-mail)	Telefone (17) 3634-9020 Ou e-mail: dpobraurania@hotmail.com	Telefone ou Paço Municipal
Processo de Desdobro/Desmembramento	Solicitação protocolada pelo proprietário e/ou responsável técnico	Requerimento / Documento comprobatório do respectivo solicitante/proprietário / Documentação Técnica / ART e/ou RRT do responsável / Documento do imóvel atualizado	Protocolar Pedido com os documentos necessários – análise – conclusão	variável	Por Requerimento protocolado (presencial)	Telefone (17) 3634-9020 Ou e-mail: dpobraurania@hotmail.com	Telefone ou Paço Municipal