

Carta de Serviços ao Usuário

MARÇO/2025



PREFEITURA DE
CAPÃO BONITO



Prefeitura do Município de Capão Bonito/SP – Gestão 2025/2028



PREFEITURA DE
CAPÃO BONITO

Prefeito Municipal
Julio Fernando Galvão Dias

Vice-Prefeito
Roberto Kazushi Tamura

Fundo Social de Solidariedade
Ana Luiza Marques Souto Dias

Secretário de Governo, Indústria e Comércio
José Toshio Saito

Secretária de Administração e Finanças
Carla Jeanice Batista Silveira Sales

Secretário de Educação e Cultura
Lucas Rafael de Barros

Secretário de Desenvolvimento Social
Priscila Rodrigues de Moraes Mello

Secretário de Planejamento
Marcelo Batista da Silva

Secretário dos Negócios Jurídicos
Dr. Carlos Pereira Barbosa Filho

Secretário de Agropecuária, Obras e Meio Ambiente
Felipe Marques da Silva

Secretário Segurança Pública e Mobilidade Urbana
Gilberto Tobias Domingues

Secretária de Saúde
Andrea Cristiane Milani Lins dos Santos

Assessor Executivo de Relações Institucionais
Romano José de Oliveira

Coordenadora da Divisão de Contabilidade
Renilda Alexandre S. de Proença

Tesoureira
Rosana Aparecida Garcia dos Santos

Assessor de Informática
Robson Adriano do Nascimento

Ouvidor Municipal
Danielly Francine Proença de Camargo

Controlador Interno
Nilson Tadeu da Silva



Afinal, o que é a Carta de Serviços?

A Carta de Serviços ao Usuário está prevista no **art. 7º da Lei Federal nº 13.460**, de 26 de junho de 2017 e no **art. 26 da Lei Municipal nº 4.847**, de 16 de junho de 2021, sendo um direito do cidadão:

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Com a Carta de Serviços o usuário obtém informações dos diversos serviços oferecidos pelo órgão, requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acesso, entre outras.

Neste documento, a Prefeitura Municipal de Capão Bonito apresenta ao usuário:

- a) Um panorama da Prefeitura;
- b) A estrutura organizacional dos órgãos;
- c) Canais gerais de atendimento ao usuário;
- d) Os serviços específicos prestados por cada repartição pública, usuário previsto para o serviço, requisito de atendimento, meio utilizado, compromisso de atendimento ao disponibilizar o serviço, local de acesso, horário de atendimento, prazo previsto para atendimento a partir do requerimento de serviço.



Canais de atendimento ao cidadão – repartições públicas vinculadas ao Gabinete do Prefeito



PREFEITURA DE
CAPÃO BONITO

A ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DA VILA APARECIDA está localizada na Rua Bras Lucas Neto, nº 486, Vila

Aparecida.

Telefone: (15) 3542-2959 / (15) 996670748

Também é possível entrar em contato com o ARVA por meio do *e-mail*: arva.cb@hotmail.com

COMPROMISSO COM O ATENDIMENTO

- atender toda população de maneira equânime;
- exercer as atividades de coordenação político-administrativa da Prefeitura com os municípios;
- promover a divulgação de esclarecimentos públicos;
- valorizar, estimular e apoiar iniciativas da comunidade voltadas para a solução dos problemas locais;

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO - Lei Federal nº 10.048/2000

- idosos
- gestantes
- lactantes
- pessoas com crianças de colo e
- portadores de necessidades especiais



TRIBUTOS

Administração Regional da Vila Aparecida



PREFEITURA DE
CAPÃO BONITO

Serviços disponíveis	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento
<p>IPTU- Imposto Predial e Territorial Urbano</p> <p>REFIS- (Programa de Recuperação Fiscal) é um programa do governo que oferece benefícios para os contribuintes que estão em débito com o fisco</p>	<p>O requerente deve conter os documentos mínimo para a identificação.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Atendimento presencial Rua Bras Lucas Neto, 486, Bairro Vila Aparecida* Contato por telefone pelo números (APENAS INFORMAÇÕES): número (15) 3542-2959 / (15) 996670748	<p>Atendimentos presenciais preferenciais a idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e portadores de necessidades especiais</p> <p>*restrição de acesso a dados pessoais</p> <p>* atender com respeito e cortesia o cidadão;</p> <p>* disponibilizar variados meios de receber as solicitações do cidadão;</p> <ul style="list-style-type: none">• Atendimento com lealdade administrativa, assiduidade, pontualidade.	<p>Rua Bras Lucas Neto, nº 486, Vila aparecida, 18303-410- Capão Bonito/ SP</p>	<ul style="list-style-type: none">* Atendimento presencial: das 7:00 às 11:00 e das 13:00 às 17:00* Atendimento pelo telefone (APENAS INFORMAÇÕES): das 8:00 às 11:30 e das 13:00 às 17:30



PROTOCOLO

Administração Regional da Vila Aparecida



PREFEITURA DE
CAPÃO BONITO

Serviços disponíveis	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento
São serviços oferecidos à população, abrangendo qualquer tipo de prestação de serviço em geral.	O requerente deve conter os documentos mínimo para a identificação	<ul style="list-style-type: none">••• Atendimento presencial Rua Bras Lucas Neto, 486, Bairro Vila Aparecida <p>* Contato por telefone pelo números (APENAS INFORMAÇÕES): número (15) 3542-2959 / (15) 996670748</p>	Atendimentos presenciais preferenciais a idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e portadores de necessidades especiais *restrição de acesso a dados pessoais * atender com respeito e cortesia o cidadão; * disponibilizar variados meios de receber as solicitações do cidadão; <ul style="list-style-type: none">• Atendimento com lealdade administrativa, assiduidade, pontualidade	Rua Bras Lucas Neto, nº 486, Vila aparecida, 18303-410-Capão Bonito/ SP	<ul style="list-style-type: none">** Atendimento presencial: das 7:00 às 11:00 e das 13:00 às 17:00** Atendimento pelo telefone (APENAS INFORMAÇÕES): das 8:00 às 11:30 e das 13:00 às 17:30



CADASTRO UNICO

Administração Regional da Vila Aparecida



PREFEITURA DE
CAPÃO BONITO

Serviços disponíveis	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento
Inclusão de famílias de baixa renda e em programas sociais!	<p>O requerente deve conter os devidos documentos:</p> <p>ADULTO (De todos os membros da família) RG, CPF, TITULO DE ELEITOR, CARTEIRA DE TRABALHO.</p> <p>MENORES DE 18 ANOS: CERTIDÃO DE NASCIMENTO, RG, CPF, DECLARÇÃO ESCOLAR, CONTA DE ENERGIA ELEKTRO ATUALIZADO.</p>	<ul style="list-style-type: none">••• Atendimento presencial Rua Bras Lucas Neto, 486, Bairro Vila Aparecida <p>* Contato por telefone pelo números (APENAS INFORMAÇÕES): número (15) 3542-2959 / (15) 996670748</p>	<p>Atendimentos presenciais preferenciais a idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e portadores de necessidades especiais</p> <p>*restrição de acesso a dados pessoais</p> <p>* atender com respeito e cortesia o cidadão;</p> <p>* disponibilizar variados meios de receber as solicitações do cidadão;</p> <ul style="list-style-type: none">• Atendimento com lealdade administrativa, assiduidade, pontualidade	<p>Rua Bras Lucas Neto, nº 486, Vila aparecida, 18303-410- Capão Bonito/ SP</p>	<p>* * Atendimento presencial: das 8:00 às 12:00 e das 13:30 às 17:30</p> <p>* * Atendimento pelo telefone (APENAS INFORMAÇÕES): das 8:00 às 11:30 e das 13:00 às 17:30</p>



PROGRAMA VIVA LEITE

Administração Regional da Vila Aparecida



PREFEITURA DE
CAPÃO BONITO

Serviços disponíveis	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento
Inclusão de famílias de baixa renda no programas. Atualização de fixas e a desistência do programa.	O requerente deve conter os devidos documentos: RG e CPF da mãe, Certidão de nascimento da criança, Comprovante de endereço, Carteirinha de Vacinação da criança Folha resumo (nis) atualizado Peso e altura da criança carimbado pelo posto.	<ul style="list-style-type: none">••• Atendimento presencial Rua Bras Lucas Neto, 486, Bairro Vila Aparecida <p>* Contato por telefone pelo números (APENAS INFORMAÇÕES): número (15) 3542-2959 / (15) 996670748</p>	Atendimentos presenciais preferenciais a idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e portadores de necessidades especiais *restrição de acesso a dados pessoais * atender com respeito e cortesia o cidadão; * disponibilizar variados meios de receber as solicitações do cidadão; <ul style="list-style-type: none">• Atendimento com lealdade administrativa, assiduidade, pontualidade	Rua Bras Lucas Neto, nº 486, Vila aparecida, 18303-410- Capão Bonito/ SP	<ul style="list-style-type: none">** Atendimento presencial: das 8:00 às 12:00** Atendimento pelo telefone (APENAS INFORMAÇÕES): das 8:00 às 11:30 e das 13:00 às 17:30



CORREIO

Administração Regional da Vila Aparecida



PREFEITURA DE
CAPÃO BONITO

Serviços disponíveis	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento
Envio de documentos, Cartas e Sedex, em parceria com o Correio Central, exceto devoluções e trocas de produtos.	O requerente deve conter os documentos mínimo para a identificação.	<ul style="list-style-type: none">••• Atendimento presencial Rua Bras Lucas Neto, 486, Bairro Vila Aparecida. <p>* Contato por telefone pelo números (APENAS INFORMAÇÕES): número (15) 3542-2959 / (15) 996670748</p>	Atendimentos presenciais preferenciais a idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e portadores de necessidades especiais *restrição de acesso a dados pessoais * atender com respeito e cortesia o cidadão; * disponibilizar variados meios de receber as solicitações do cidadão; <ul style="list-style-type: none">• Atendimento com lealdade administrativa, assiduidade, pontualidade	Rua Bras Lucas Neto, nº 486, Vila aparecida, 18303-410- Capão Bonito/ SP	<ul style="list-style-type: none">** Atendimento presencial: das 8:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00** Atendimento pelo telefone (APENAS INFORMAÇÕES): das 8:00 às 11:30 e das 13:00 às 17:30



AMBULANCIA

Administração Regional da Vila Aparecida



PREFEITURA DE
CAPÃO BONITO

Serviços disponíveis	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento
Emergência médica que fornece transporte e cuidados médicos para pacientes que necessitam de atendimento imediato. Agendamento de fisioterapia entre outras consultas.	O requerente deve conter os documentos mínimo para a identificação ou encaminhamento do medico para agendamento. (agendamento com uma semana de antecedência)	<ul style="list-style-type: none">••• Atendimento presencial Rua Bras Lucas Neto, 486, Bairro Vila Aparecida <p>* Contato por telefone pelo: número (15) 3542-2959 / (15) 996670748</p>	Atendimentos presenciais preferenciais a idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e portadores de necessidades especiais *restrição de acesso a dados pessoais * atender com respeito e cortesia o cidadão; * disponibilizar variados meios de receber as solicitações do cidadão; <ul style="list-style-type: none">• Atendimento com lealdade administrativa, assiduidade, pontualidade	Rua Bras Lucas Neto, nº 486, Vila aparecida, 18303-410- Capão Bonito/ SP	<ul style="list-style-type: none">** Atendimento presencial: das 6:30 às 12:00 e das 13:00 às 18:00** Atendimento pelo telefone: 24 horas**

