



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

APRESENTAÇÃO

O atendimento ao cidadão na entrega de políticas públicas de qualidade é sempre o objetivo finalístico da Gestão Pública, que deve primar pela modernização, eficiência, excelência e democratização de seus resultados, assegurando o princípio fundamental constitucional da cidadania.

Desta forma, a Prefeitura Municipal de Papagaios, cumprindo a Lei 13.460/2017, de 26 de junho de 2017, que estabelece a **Carta de Serviços ao Cidadão**, tem por objetivo informar o cidadão dos serviços prestados pelo órgão ou entidade, formas de acesso e respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentado em princípios fundamentais – participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão.

Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social. Nesse sentido, convidamos os cidadãos a conhecer nossa Carta de Serviços e descobrir o que a Prefeitura de Papagaios tem a oferecer.






CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

SECRETARIA DE TRANSPORTES, OBRAS E SERVIÇOS PÚBLICOS - SETOSP

À SETOSP compete:

- I. coordenar, executar e manter os serviços de obras públicas;
- II. orientar, controlar e executar as atividades referentes à manutenção de parques, praças, jardins e outros logradouros públicos, limpeza pública e administração do cemitério;
- III. manter os serviços de iluminação pública e dos prédios municipais;
- IV. construir e conservar os próprios municipais;
- V. realizar a abertura, implantação, urbanização e conservação de estradas e caminhos municipais e vias públicas;
- VI. a administração e manutenção dos veículos, máquinas e equipamentos da Prefeitura Municipal e demais atividades que lhe forem atribuídas;
- VIII. realizar estudos e executar planos para aprimoramento do sistema viário do município;
- IX. colaborar e fornecer ao Departamento de Planejamento dados, análises e estudos relacionados com o campo funcional da unidade;
- X. planejar, projetar, regulamentar o trânsito de veículos, motorizados ou não, de pedestres e de animais;
- XI. implantar, manter e operar o sistema de sinalização, os dispositivos e equipamentos de controle viário;
- XII. exercer outras atividades pertinentes às diversas áreas de atuação da Secretaria ou determinadas pelo Prefeito Municipal.

Secretário:	Armando Frances Barcelos
Contato:	Telefone: (37) 3274-1260 Email: prefeitura@papagaios.mg.gov.br Endereço: Av. Francisco Valadares da Fonseca, 250
	Segunda a sexta de 08 as 17 h.

A SETOSP tem a seguinte estrutura:

I - órgãos de direção superior:

- a) Diretoria de Obras e Serviços Públicos - DIOSP
- b) Diretoria de Água e Esgoto - DIAE

II - órgãos de execução:

- a) Setor de Estradas Municipais;
- b) Setor de Limpeza Urbana;
- c) Setor de Cemitério e Serviços Funerários;
- d) Setor de aprovação de projetos e fiscalização de obras



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Diretoria de Água e Esgoto - DIAE


À DIAE compete:

Estudar, projetar e executar, diretamente ou mediante contrato com organizações especializadas em engenharia sanitária, as obras, relativas à construção, ampliação e remodelação de sistemas públicos de abastecimento de água potável e esgotos sanitários;


II. Administrar, operar e conservar os serviços de água potável e esgoto sanitário;

III. Lançar, fiscalizar e arrecadar tarifas e taxas de água e esgoto;


IV. Exercer atividades relacionadas com os sistemas de água e esgoto.

Chefe de Setor:	Roberson Chaves Nogueira
Contato:	Telefone: (37) 3274-0144 (37) 3274-1740 Email: smae@papagaios.mg.gov.br Endereço: Av. Francisco Valadares da Fonseca, 250
	Segunda a sexta de 12 as 17 h.


Na DIAE o cidadão e a cidadã podem acessar os serviços:

① Serviço:	LIGAÇÃO DE ESGOTO (CONTRIBUINTE JÁ CADASTRADO)
Descrição:	Requerimento de ligação de esgoto.
Público alvo:	Cidadãos (pessoa física); Instituições Públicas/Privadas); Empresas (pessoa jurídica).
Requisitos necessários:	1. RG e CPF do proprietário do imóvel.
Etapas do processo:	1. Comparecer ao setor munido dos documentos requisitados. 2. Após análise dos documentos é feito requerimento. 3. Proprietário assina requerimento. 4. É enviado ordem de serviço ao encarregado em campo.
Prazo para prestação do serviço:	30 dias. Podendo variar conforme demanda de serviços e ordem de pedidos.
Acesso ao serviço:	Presencial.
Taxa:	02 UFM (Unidade Fiscal do Município)
Previsão de atendimento:	Ordem de chegada.
Prioridade de Atendimento:	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. <i>(Lei Federal 10.048/2000; Lei Municipal 1194/2005; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)</i>
Endereço de atendimento:	Av. Dona Joaquina do Pompéu, 64, centro.
	Segunda a sexta de 12 as 17 h.
Andamento do atendimento:	(37) 3274-0144
Manifestação do usuário:	www.papagaios.mg.gov.br/ouvidoria




② Serviço:	TROCA DE HIDRÔMETRO A PEDIDO
Descrição:	Solicitação de hidrômetro a pedido.
Público alvo:	Cidadãos (pessoa física); Instituições Públicas/Privadas; Empresas (pessoa jurídica).
Requisitos necessários:	2. Titular portando RG.
Etapas do processo:	5. O titular da conta deve comparecer ao setor munido de RG para assinar requerimento de desligamento.
Prazo para prestação do serviço:	48 horas (Podendo variar conforme demanda de serviços e ordem de pedidos).
Acesso ao serviço:	Presencial.
Taxa:	Valor licitado (consultar tabela).
Previsão de atendimento:	Ordem de chegada.
Prioridade de Atendimento:	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. (Lei Federal 10.048/2000; Lei Municipal 1194/2005; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)
Endereço de atendimento:	Av. Dona Joaquina do Pompéu, 64, centro.
	Segunda a sexta de 12 as 17 h.
Andamento do atendimento:	(37) 3274-0144
Manifestação do usuário:	www.papagaios.mg.gov.br/ouvidoria




3 Serviço:	DESLIGAMENTO DE ÁGUA A PEDIDO
Descrição:	Solicitação de desligamento de água a pedido.
Público alvo:	Cidadãos (pessoa física); Instituições Públicas/Privadas; Empresas (pessoa jurídica).
Requisitos necessários:	3. Titular portando Rg.
Etapas do processo:	6. Titular da conta deve comparecer ao setor munido de RG para assinar requerimento de desligamento.
Prazo para prestação do serviço:	48 horas (Podendo variar conforme demanda de serviços e ordem de pedidos).
Acesso ao serviço:	Presencial.
Taxa:	Gratuito.
Previsão de atendimento:	Ordem de chegada.
Prioridade de Atendimento:	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. <i>(Lei Federal 10.048/2000; Lei Municipal 1194/2005; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)</i>
Endereço de atendimento:	Av. Dona Joaquina do Pompéu, 64, centro.
	Segunda a sexta de 12 as 17 h.
Andamento do atendimento:	(37) 3274-0144
Manifestação do usuário:	www.papagaios.mg.gov.br/ouvidoria




④ Serviço:	RELIGAÇÃO PELO CORTE POR FALTA DE PAGAMENTO
Descrição:	Requerimento de religação de água pelo corte por falta de pagamento
Público alvo:	Requerimento de religação de água pelo corte por falta de pagamento
Requisitos necessários:	Cidadãos (pessoa física); Instituições Públicas/Privadas; Empresas (pessoa jurídica).
Etapas do processo:	RG e CPF do proprietário do imóvel. Estar com todos os débitos quitados.
Prazo para prestação do serviço:	Comparecer ao setor munido dos documentos requisitados. Após análise das contas quitadas. É enviado ordem de serviço ao encarregado em campo.
Acesso ao serviço:	48 horas (Podendo variar conforme demanda de serviços e ordem de pedidos).
Taxa:	Presencial.
Previsão de atendimento:	50 % do UFM (Unidade Fiscal do Município).
Prioridade de Atendimento:	Ordem de chegada.
Endereço de atendimento:	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. <i>(Lei Federal 10.048/2000; Lei Municipal 1194/2005; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)</i>
	Av. Dona Joaquina do Pompéu, 64, centro.
Andamento do atendimento:	Segunda a sexta de 12 as 17 h.
Manifestação do usuário:	(37) 3274-0144




5 Serviço:	RELIGAÇÃO DE ÁGUA A PEDIDO
Descrição:	Requerimento de religação de água á pedido.
Público alvo:	Cidadãos (pessoa física); Instituições Públicas/Privadas; Empresas (pessoa jurídica).
Requisitos necessários:	RG e CPF do proprietário do imóvel. Estar com todos os débitos quitados.
Etapas do processo:	Comparecer ao setor munido dos documentos requisitados. Após análise das contas quitadas. Proprietário assina requerimento. É enviado ordem de serviço ao encarregado em campo.
Prazo para prestação do serviço:	48 horas (Podendo variar conforme demanda de serviços e ordem de pedidos).
Acesso ao serviço:	Presencial.
Taxa:	50 % do UFM (Unidade Fiscal do Município).
Previsão de atendimento:	Ordem de chegada.
Prioridade de Atendimento:	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. <i>(Lei Federal 10.048/2000; Lei Municipal 1194/2005; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)</i>
Endereço de atendimento:	Av. Dona Joaquina do Pompéu, 64, centro.
	Segunda a sexta de 12 as 17 h.
Andamento do atendimento:	(37) 3274-0144
Manifestação do usuário:	www.papagaios.mg.gov.br/ouvidoria




6 Serviço:	SERVIÇOS DIVERSOS
Descrição:	Solicitação de serviços diversos referente à água e esgoto (verificar vazamento na rua, verificar vazamento em cavalete, verificar leitura, comunicar falta de água, mudança de cavalete, troca de registro)
Público alvo:	Cidadãos (pessoa física); Instituições Públicas/Privadas; Empresas (pessoa jurídica).
Requisitos necessários:	Informar o endereço ou nome do titular da conta.
Etapas do processo:	Informar o endereço ou nome do titular da conta.
Prazo para prestação do serviço:	48 horas (Podendo variar conforme demanda de serviços e ordem de pedidos).
Acesso ao serviço:	Presencial ou por telefone.
Taxa:	Gratuito.
Previsão de atendimento:	Ordem de chegada.
Prioridade de Atendimento:	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. (Lei Federal 10.048/2000; Lei Municipal 1194/2005; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)
Endereço de atendimento:	Av. Dona Joaquina do Pompéu, 64, centro.
	Segunda a sexta de 12 as 17 h.
Andamento do atendimento:	(37) 3274-0144
Manifestação do usuário:	www.papagaios.mg.gov.br/ouvidoria



7 Serviço:	DESENTUPIR ESGOTO
Descrição:	Desentupir esgoto.
Público alvo:	Cidadãos (pessoa física); Instituições Públicas/Privadas; Empresas (pessoa jurídica).
Requisitos necessários:	Informar o endereço ou nome do titular da conta.
Etapas do processo:	Informar o endereço ou nome do titular da conta.
Prazo para prestação do serviço:	48 horas (Podendo variar conforme demanda de serviços e ordem de pedidos).
Acesso ao serviço:	Presencial ou por telefone.
Taxa:	Não cobra.
Previsão de atendimento:	Ordem de chegada.
Prioridade de Atendimento:	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. <i>(Lei Federal 10.048/2000; Lei Municipal 1194/2005; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)</i>
Endereço de atendimento:	Av. Dona Joaquina do Pompéu, 64, centro.
	Segunda a sexta de 12 as 17 h.
Andamento do atendimento:	(37) 3274-0144
Manifestação do usuário:	www.papagaios.mg.gov.br/ouvidoria




8 Serviço:	SEGUNDA VIA DE CONTA
Descrição:	Solicitação de segunda via de conta de água.
Público alvo:	Cidadãos (pessoa física); Instituições Públicas/Privadas; Empresas (pessoa jurídica).
Requisitos necessários:	Informar o endereço ou nome do titular da conta.
Etapas do processo:	Informar o endereço ou nome do titular da conta.
Prazo para prestação do serviço:	Impressão imediata
Acesso ao serviço:	Presencial.
Taxa:	Gratuito.
Previsão de atendimento:	Ordem de chegada.
Prioridade de Atendimento:	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. <i>(Lei Federal 10.048/2000; Lei Municipal 1194/2005; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)</i>
Endereço de atendimento:	Av. Dona Joaquina do Pompéu, 64, centro.
	Segunda a sexta de 12 as 17 h.
Andamento do atendimento:	(37) 3274-0144
Manifestação do usuário:	www.papagaios.mg.gov.br/ouvidoria




9 Serviço:	REQUERIMENTO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO
Descrição:	Requerimento de ligação de água e esgoto.
Público alvo:	Cidadãos (pessoa física); Instituições Públicas/Privadas; Empresas (pessoa jurídica).
Requisitos necessários:	Documento de propriedade do imóvel (cópia); Certidão de número (cópia). Procuração se for o caso (cópia); RG e CPF do proprietário do imóvel (cópia).
Etapas do processo:	Comparecer ao setor munido dos documentos requisitados. Após análise dos documentos é feito requerimento. Proprietário assina requerimento. É enviado ordem de serviço ao encarregado em campo.
Prazo para prestação do serviço:	30 dias (Podendo variar conforme demanda de serviços e ordem de pedidos).
Acesso ao serviço:	Presencial.
Taxa:	Ligação de água: 03 UFM (Unidade Fiscal do Município). Ligação de Esgoto: 02 UFM (Unidade Fiscal do Município).
Previsão de atendimento:	Ordem de chegada.
Prioridade de Atendimento:	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. <i>(Lei Federal 10.048/2000; Lei Municipal 1194/2005; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)</i>
Endereço de atendimento:	Av. Dona Joaquina do Pompéu, 64, centro.
	Segunda a sexta de 12 as 17 h.
Andamento do atendimento:	(37) 3274-0144
Manifestação do usuário:	www.papagaios.mg.gov.br/ouvidoria




10 Serviço:	PLANTÃO FIM DE SEMANA E FERIADO
Descrição:	Plantão para atendimento em finais de semana e feriados.
Público alvo:	Cidadãos (pessoa física); Instituições Públicas/Privadas; Empresas (pessoa jurídica).
Requisitos necessários:	Informar o endereço e tipo de solicitação de emergência.
Etapas do processo:	Informar o endereço e tipo de emergência.
Prazo para prestação do serviço:	Conforme demanda.
Acesso ao serviço:	Por telefone: (37) 99976-4343.
Taxa:	Gratuito.
Previsão de atendimento:	Conforme demanda.
Prioridade de Atendimento:	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. (Lei Federal 10.048/2000; Lei Municipal 1194/2005; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)
Endereço de atendimento:	Av. Dona Joaquina do Pompéu, 64, centro.
	Finais de semana e feriados.
Andamento do atendimento:	(37) 99976 4343
Manifestação do usuário:	www.papagaios.mg.gov.br/ouvidoria




📄 Serviço:	CERTIDÃO DE QUITAÇÃO DE DÉBITO
Descrição:	Certidão de quitação de débitos.
Público alvo:	Cidadãos (pessoa física); Instituições Públicas/Privadas; Empresas (pessoa jurídica).
Requisitos necessários:	Titular comparecer portando RG. Informar o endereço ou nome do titular do cadastro.
Etapas do processo:	Comparecer ao setor munido dos documentos requisitados. Após análise dos documentos a certidão é impressa.
Prazo para prestação do serviço:	Imediato.
Acesso ao serviço:	Presencial.
Taxa:	Gratuito.
Previsão de atendimento:	Ordem de chegada.
Prioridade de Atendimento:	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. <i>(Lei Federal 10.048/2000; Lei Municipal 1194/2005; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)</i>
Endereço de atendimento:	Av. Dona Joaquina do Pompéu, 64, centro.
	Segunda a sexta de 12 as 17 h.
Andamento do atendimento:	(37) 3274-0144
Manifestação do usuário:	www.papagaios.mg.gov.br/ouvidoria



12 Serviço:	CERTIDÃO DE COMPROVANTE DE ENDEREÇO
Descrição:	Certidão para comprovante de endereço.
Público alvo:	Cidadãos (pessoa física); Instituições Públicas/Privadas; Empresas (pessoa jurídica).
Requisitos necessários:	Titular comparecer portando RG. Informar o endereço ou nome do titular do cadastro.
Etapas do processo:	Comparecer ao setor munido dos documentos requisitados. Após análise dos documentos é impressa a certidão.
Prazo para prestação do serviço:	Imediato.
Acesso ao serviço:	Presencial.
Taxa:	Gratuito.
Previsão de atendimento:	Ordem de chegada.
Prioridade de Atendimento:	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. <i>(Lei Federal 10.048/2000; Lei Municipal 1194/2005; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)</i>
Endereço de atendimento:	Av. Dona Joaquina do Pompéu, 64, centro.
	Segunda a sexta de 12 as 17 h.
Andamento do atendimento:	(37) 3274-0144
Manifestação do usuário:	www.papagaios.mg.gov.br/ouvidoria



13 Serviço:	ALTERAÇÃO CADASTRAL
Descrição:	Requerimento de alteração cadastral.
Público alvo:	Cidadãos (pessoa física); Instituições Públicas/Privadas; Empresas (pessoa jurídica).
Requisitos necessários:	Documento de propriedade do imóvel (cópia); Procuração se for o caso (cópia); RG e CPF do proprietário do imóvel (cópia);
Etapas do processo:	Comparecer ao setor munido dos documentos requisitados. Após análise dos documentos é feita a referida alteração. Proprietário assina.
Prazo para prestação do serviço:	Imediato.
Acesso ao serviço:	Presencial.
Taxa:	Não se aplica.
Previsão de atendimento:	Ordem de chegada.
Prioridade de Atendimento:	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. <i>(Lei Federal 10.048/2000; Lei Municipal 1194/2005; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)</i>
Endereço de atendimento:	Av. Dona Joaquina do Pompéu, 64, centro.
	Segunda a sexta de 12 as 17 h.
Andamento do atendimento:	(37) 3274-0144
Manifestação do usuário:	www.papagaios.mg.gov.br/ouvidoria