

PROJETO: CARTA DE SERVIÇOS

SECRETARIA:	SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO										
NOME DO RESPONSÁVEL PELO PREENCHIMENTO:	LUCIANE LOPES/ FRANCISLAINE SOUZA										
E-MAIL:	PLANEJAMENTOPI@GMAIL.COM										
TEL.:	4034-7029										
DATA DE PREENCHIMENTO:	25/11/2016										
UNIDADE OU DEPARTAMENTO:	NOME DO SERVIÇO OFERECIDO À POPULAÇÃO:	DESCRIÇÃO SUCINTA DO SERVIÇO:	DESCREVER QUAL É O RESULTADO FINAL (PRODUTO) DO SERVIÇO SOLICITADO:	TEMPO ATUAL PARA A ENTREGA DO SERVIÇO (em dias):	DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO DO SERVIÇO:	JUSTIFICATIVA PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:	PONTUAR OS REQUISITOS PARA OBTENÇÃO DO SERVIÇO:	LISTAR OS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA OBTENÇÃO DO SERVIÇO:	HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:	ENDEREGOS DE ATENDIMENTO:	TELEFONES DE CONTATOS:
DIPLAN- DIVISÃO DE PLANEJAMENTO FÍSICO E TERRITORIAL	Certidão de uso do solo	Análise, Comunique-se e emissão da Certidão	Emissão de certidão informando permissão ou não permissão para o uso solicitado.	15 dias úteis (Art. 95 da L.C. 556/07)	DIPLAN	Certificação da permissão de uso do solo conforme artigo 94 da Lei Complementar 556/07 (Código de Urbanismo)	Abrir Processo Administrativo, apresentando toda a documentação necessária.	1-REQUERIMENTO 3, PREENCHIDO E ASSINADO, ESPECIFICANDO O USO (ATIVIDADE) REQUERIDO; 2-CÓPIA DA MATRÍCULA ATUALIZADA; 3-CÓPIAS DAS 3 PRIMEIRAS FOLHAS DOS CARNÊ DE IPTU OU INCRA; 4-MAPA COM A LOCALIZAÇÃO PRECISA DO IMÓVEL (foto aérea do Google Earth/Mapa); 5-TAXA FIXADA NO SETOR DE PROTOCOLO; Quando for o caso: -Cópia de contrato de locação do imóvel ou; -Autorização de proprietário para o pedido de certidão; -Se a atividade pretendida não estiver especificada no contrato de locação, apresentar autorização do proprietário original; -Informar se houver necessidade de manifestação ambiental (Cetesb); -Para atividades industriais, preencher corretamente o campo específico no requerimento 3. *OBS.: PORTARIA SMP Nº 002/07	das 9:00h às 16:00h	Av. Pires Pimentel, 2015, Centro, 2º andar - Secretaria Municipal de Planejamento	4034-7028
DIPLAN- DIVISÃO DE PLANEJAMENTO FÍSICO E TERRITORIAL	Certidão de localização	Análise, Comunique-se e emissão da Certidão	Emissão de certidão de localização.	15 dias úteis (Art. 95 da L.C. 556/07)	DIPLAN	Certificação da localização do imóvel conforme artigo 93 da Lei Complementar 556/07 (Código de Urbanismo)	Abrir Processo Administrativo, apresentando toda a documentação necessária	1-REQUERIMENTO 3, PREENCHIDO E ASSINADO; 2-CÓPIA DA MATRÍCULA ATUALIZADA; 3-CÓPIAS DAS 3 PRIMEIRAS FOLHAS DOS CARNÊ DE IPTU OU INCRA; 4-MAPA COM A LOCALIZAÇÃO PRECISA DO IMÓVEL (foto aérea do Google Earth/Mapa); 5-TAXA FIXADA NO SETOR DE PROTOCOLO; Em caso de usucapião sem matrícula: -(planta e memorial da área (georreferenciado) com a devida ART ou RRT do profissional). *OBS.: PORTARIA SMP Nº 002/07	das 9:00h às 16:00h	Av. Pires Pimentel, 2015, Centro, 2º andar - Secretaria Municipal de Planejamento	4034-7028
DIPLAN- DIVISÃO DE PLANEJAMENTO FÍSICO E TERRITORIAL	Aprovação de projeto de desdobro, desmembramento e unificação	Processo de Parcelamento ou Unificação de lotes ou glebas	Vias de projetos e memoriais aprovados	30 dias úteis (Art. 48 da L.C. 556/07)	DIPLAN	Garantir parcelamentos regulares conforme artigos 41 a 48 da Lei Complementar 556/07 (Código de Urbanismo)	Abrir Processo Administrativo, apresentando toda a documentação necessária	1-REQUERIMENTO 3; 2-CÓPIA DA MATRÍCULA ATUALIZADA; 3-CÓPIAS DAS 3 PRIMEIRAS FOLHAS DOS CARNÊ DE IPTU OU INCRA; 4-CERTIDÃO DE REGULARIDADE FISCAL; 5-CÓPIA ART OU ART DEVIDAMENTE RECOLHIDA; 6-3 (TRÊS) CÓPIAS DO PROJETO FIRMADAS POR RESPONSÁVEL TÉCNICO HABILITADO PELO ÓRGÃO PROFISSIONAL ESPECÍFICO; 7- 3 (TRÊS) CÓPIAS DO MEMORIAL DESCRITIVO; 8-TAXA FIXADA NO SETOR DE PROTOCOLO. *OBS.: ARTIGO 45 DA L.C. 556/07 (CÓDIGO DE URBANISMO) E PORTARIA SMP Nº 002/07	das 9:00h às 16:00h	Av. Pires Pimentel, 2015, Centro, 2º andar - Secretaria Municipal de Planejamento	4034-7028
DIPLAN- DIVISÃO DE PLANEJAMENTO FÍSICO E TERRITORIAL	Aprovação de Reavaliação de desdobro, desmembramento e unificação	Reanálise de Processo de Parcelamento ou Unificação de lotes ou glebas com mais de 180 dias de aprovação	Termo de Reavaliação		DIPLAN	Averbação junto ao Cartório de Registro de Imóveis e/ou, comprovação para concessionárias (água/energia/telefonia)	Abrir Processo Administrativo, apresentando toda a documentação necessária	1-REQUERIMENTO; 2-DOCUMENTAÇÃO DE IDENTIFICAÇÃO, CPF DE UM DOS PROPRIETÁRIOS E/OU COMPROMISSÁRIOS; 3-PROCURAÇÃO COM FIRMA RECONHECIDA, OU CASO NÃO RECONHEÇA FIRMA, COM CÓPIA DOS DOCUMENTOS DO PROPRIETÁRIO/PROCURADOR; 4-MATRÍCULA DO IMÓVEL OU ESCRITURA COMPRA E VENDA COM REGISTRO DO CRJ; 5- CÓPIA DO ESPELHO DO DESMEMBRAMENTO APROVADO NA PREFEITURA; 6- PARA OS DESMEMBRAMENTOS APROVADOS ANTES DA L.C. 534 DE 16 DE ABRIL DE 2007, APRESENTAR COMPROVAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO/INDIVIDUALIZAÇÃO DE FATO ANTERIORES À DATA, ATRAVÉS DE: FOTO HISTÓRICA DO GOOGLE COM DATA DA IMAGEM EM QUE SEJA POSSÍVEL IDENTIFICAR O FATO E/OU; CONTRATO COM FIRMA RECONHECIDA E/OU ESCRITURA DE COMPRA E VENDA DA ÉPOCA ESPECIFICANDO AS UNIDADES DISTINTAS; CONTAS DE CONSUMO DE CONCESSIONÁRIAS DE ÁGUA/LUZ/TELEFONIA/INTERNET/TV A CABO QUE COMPROVE A EXISTÊNCIA DAS UNIDADES INDIVIDUAIS À ÉPOCA E/OU; CARTA DE HABITE-SE ANTERIOR À DATA DA REFERIDA LEI/OU; 7- PARA OS DESMEMBRAMENTOS APROVADOS APÓS A L.C. 534 DE 16 DE ABRIL DE 2007, APRESENTAR COMPROVAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO/INDIVIDUALIZAÇÃO DE FATO, ATRAVÉS DE: FOTO DO GOOGLE EM QUE SEJA POSSÍVEL IDENTIFICAR O FATO E/OU; RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DA INDIVIDUALIZAÇÃO E/OU UNIFICAÇÃO.	das 9:00h às 16:00h	Av. Pires Pimentel, 2015, Centro, 2º andar - Secretaria Municipal de Planejamento	4034-7028
DIPLAN- DIVISÃO DE PLANEJAMENTO FÍSICO E TERRITORIAL	EIV/RIV - Estudo de impacto de vizinhança e Relatório de impacto de vizinhança	Análise dos Estudos de Impacto de Vizinhança e Relatórios de Impacto de Vizinhança (EIV/RIV) apresentados	Emissão do relatório de conclusivo	30 dias úteis	DIPLAN e Comissão Multidisciplinar de Análise de Estudo de Impacto de Vizinhança e Relatório de Impacto de Vizinhança (PORTARIA Nº 6.647, DE 13 DE JUNHO DE 2016)	Garantir a análise dos impactos que um empreendimento ou atividade causará na área de vizinhança e prever a definição de medidas compatibilizadoras, compensatórias ou mitigadoras	Abrir Processo Administrativo, apresentando toda a documentação necessária	O EIV/RIV deverá ser elaborado conforme os aspectos definidos pelas legislações vigentes (artigos 187 a 191 da L.C. 534/07, a L.C. 561/07, o Decreto 339/07 e o Decreto 949/10) e as orientações constantes no roteiro para elaboração do EIV/RIV, disponível no site da Prefeitura.	das 9:00h às 16:00h	Av. Pires Pimentel, 2015, Centro, 2º andar - Secretaria Municipal de Planejamento	4034-7028
DIPLAN- DIVISÃO DE PLANEJAMENTO FÍSICO E TERRITORIAL	Expedição de informações básicas	Expedição de informações básicas para a integração do projeto à malha urbana	Planta com o traçado das vias principais, a localização de áreas verdes, do sistema de lazer e institucionais, eventuais interligações a serem observadas na elaboração do projeto	15 dias úteis (Art. 49 da L.C. 556/07)	DIPLAN	Atender solicitação dos interessados, e garantir atendimento às legislações vigentes.	Abrir Processo Administrativo, apresentando toda a documentação necessária	1- REQUERIMENTO 3; 2- 2 (DUAS) VIAS DO LEVANTAMENTO PLANIALTIMÉTRICO CADASTRAL; 3- CERTIDÃO DE MATRÍCULA DA GLEBA; 4- CÓPIA EM ARQUIVO ELETRÔNICO; 5- TAXA FIXADA NO SETOR DE PROTOCOLO. *OBS.: ARTIGO 49 DA L.C. 556/07 (CÓDIGO DE URBANISMO)	das 9:00h às 16:00h	Av. Pires Pimentel, 2015, Centro, 2º andar - Secretaria Municipal de Planejamento	4034-7028
DIPLAN- DIVISÃO DE PLANEJAMENTO FÍSICO E TERRITORIAL	Visto prévio	Pré-aprovação de Loteamento com análise de projetos de acordo com legislações urbanísticas vigentes	Certidão de Conformidade, Plantas e Memoriais Aprovados	60 dias úteis (Art. 53 da L.C. 556/07)	DIPLAN e SMMA	Atender solicitação dos interessados, e garantir atendimento às legislações vigentes.	Abrir Processo Administrativo, apresentando toda a documentação necessária	1- REQUERIMENTO 3; 2- CERTIDÃO DE DIRETRIZES DA SABESP; 3- TÍTULO DE PROPRIEDADE (CERTIDÃO DE MATRÍCULA ATUALIZADA) / TERMO DE RETIFICAÇÃO; 4- CÓPIA DO LANÇAMENTO DE IPTU OU INCRA; 5- CÓPIA DO COMPROVANTE DE REGULARIDADE FISCAL; 6- LEVANTAMENTO PLANIALTIMÉTRICO; 7- PROJETO URBANÍSTICO; 8- PROJETO DE ZONEAMENTO (SEGUINDO PADRÕES DE CORES DOS ANEXOS V DO CÓDIGO DE URBANISMO); 9- MEMORIAL DESCRITIVO E JUSTIFICATIVO, CONFORME PROJETO; 10- CERTIDÃO DE ATRIBUIÇÃO DO PROFISSIONAL DO CREA/SP; 11- ART OU RRT DO PROFISSIONAL COM RESPECTIVO COMPROVANTE DE RECOLHIMENTO + ISS EVENTUAL OU INSCRIÇÃO MUNICIPAL; 12- DECLARAÇÃO DE INTENÇÃO DE FECHAMENTO (DE ACORDO COM ART. 71 DO CÓDIGO DE URBANISMO); 13- CÓPIA DO RELATÓRIO CONCLUSIVO DO EIV/RV; 14- ARQUIVO ELETRÔNICO; 15- PROJETO DE DRENAGEM DE ÁGUAS PLUVIAIS E MEMORIAL (LEI 4265/2011); 16- PROJETO DE TERRAPLANAGEM E PERFIS E MEMORIAL; 17- PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS DA CONSTRUÇÃO CIVIL (RCC); 18- PROJETO DE ARBORIZAÇÃO VIÁRIA; 19- PROJETO URBANÍSTICO AMBIENTAL; 20- CARTA DE ANUÊNCIA DA EMBRALHO; *OBS.: ATENDER AO ARTIGO 51 DA L.C. 556/07 (CÓDIGO DE URBANISMO)	das 9:00h às 16:00h	Av. Pires Pimentel, 2015, Centro, 2º andar - Secretaria Municipal de Planejamento	4034-7028

UNIDADE OU DEPARTAMENTO:	NOME DO SERVIÇO OFERECIDO A POPULAÇÃO:	DESCRIÇÃO SUCINTA DO SERVIÇO:	DESCREVER QUAL É O RESULTADO FINAL (PRODUTO) DO SERVIÇO SOLICITADO:	TEMPO ATUAL PARA A ENTREGA DO SERVIÇO (em dias):	DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO DO SERVIÇO:	JUSTIFICATIVA PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:	PONTUAR OS REQUISITOS PARA OBTENÇÃO DO SERVIÇO:	LISTAR OS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA OBTENÇÃO DO SERVIÇO:	HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:	ENDEREGOS DE ATENDIMENTO:	TELEFONES DE CONTATOS:
DIPLAN- DIVISÃO DE PLANEJAMENTO FÍSICO E TERRITORIAL	Aprovação de loteamento	Análise final de loteamento, após a anuência dos órgãos competentes em outras esferas de governo	Alvará de Urbanização, e demais Plantas e Memoriais Aprovados solicitados para o registro imobiliário	90 dias úteis (Art. 56 da L.C. 556/07)	DIPLAN e SMMA	Atender solicitação dos interessados, e garantir atendimento às legislações vigentes.	Abri Processo Administrativo, apresentando toda a documentação necessária	PASTA 01: 1- REQUERIMENTO 3; 2- TAXA DE PROTOCOLO; 3- ARQUIVO ELETRÔNICO (URBANÍSTICO, ZONEAMENTO, CONTRATO PADRÃO);4- CÓPIA DA MATRÍCULA ATUALIZADA / RETIFICADA; 5- C.N.D. DE IPTU / INCRA; 6- COMPROVANTE DE BAIXA JUNTO AO INCRA; 7- CERTIFICADO DO GRAPROHAB; 8- ART PROJETO PAISAGÍSTICO; 9- ART PROJETO DO SISTEMA DE DRENAGEM SUPERFICIAL; 10- ART PROJETO URBANÍSTICO; 11- ART LEVANTAMENTO PLANIALTIMÉTRICO; 12- ART DO PROJETO DE TERRAPLANAGEM; 13- PROJETO URBANÍSTICO AMBIENTAL, ARBORIZAÇÃO VIÁRIA e PAISAGISMO; 14- MEMORIAL DESCRITIVO DO PROJETO URBANÍSTICO AMBIENTAL; 15- PROJETO DE ESGOTO; 16- MEMORIAL DESCRITIVO DO SISTEMA DE ESGOTO; 17- ART PROJETO DE ESGOTO; 18- PROJETO DE ÁGUA; 19- MEMORIAL DESCRITIVO DO SISTEMA DE ÁGUA; 20- ART PROJETO DE ÁGUA; 21- LEVANTAMENTO PLANIALTIMÉTRICO; 22- ATRIBUIÇÃO TÉCNICA; PASTA 02: 1- CRONOGRAMA DE OBRAS; 2- PLANILHA ORÇAMENTÁRIA INFRAESTRUTURA; 3-CÓPIA DO ÍNDICE DE AVALIAÇÃO PINI; 4-PROJETO DE ZONEAMENTO; 5- PROJETO URBANÍSTICO - 4 CÓPIAS; 6- PROJETO URBANÍSTICO COMPLEMENTAR (DETALHE DA PAVIMENTAÇÃO, ACESSIBILIDADE e SINALIZAÇÃO DE TRÂNSITO); 7- MEMORIAL DESCRITIVO E JUSTIFICATIVO; 8- MEMORIAL DESCRITIVO DOS LOTES, ÁREAS PÚBLICAS E SISTEMA VIÁRIO; 9-PROJETO DO SISTEMA DE DRENAGEM SUPERFICIAL; 10- MEMORIAL DESCRITIVO DO SISTEMA DE DRENAGEM SUPERFICIAL; 11- PROJETO DE TERRAPLANAGEM + PERFIS DAS RUAS; 12-PROJETO DO SISTEMA VIÁRIO (P/ CARTÓRIO); CONTRATO PADRÃO; 13- TERMO DE COMPROMISSO DE CALUÇÃO E LAUDO DE AVALIAÇÃO. *OBS - DEVERÃO SER APRESENTADAS PASTAS 2A, 2B, 2C (1 jogo em cada) COM O MESMO CONTEÚDO DA PASTA 02, QUE SERÃO ENTREGUES AO INTERESSADO. (A APRESENTAÇÃO SERÁ EM PASTAS "A2" COM ENVELOPES PLÁSTICOS) *OBS.: ATENDER AO ARTIGO 54 DA L.C. 556/07 (CÓDIGO DE URBANISMO)	das 9:00h às 16:00h	Av. Pires Pimentel, 2015, Centro, 2º andar - Secretaria Municipal de Planejamento	4034-7028
DIPLAN- DIVISÃO DE PLANEJAMENTO FÍSICO E TERRITORIAL	Recebimento de Obras de Parcelamento	Recebimento por parte da municipalidade das obras de infraestrutura, após vistorias e constatação de execução das mesmas de acordo com os projetos aprovados.	Termo de Recebimento parcial ou total de obras de Urbanização e levantamento das garantias oferecidas para execução das obras		DIPLAN e DIOP	Atender aos artigos 61 a 64 da L.C. 556/07	Abri Processo Administrativo, apresentando toda a documentação necessária	1-REQUERIMENTO 3; 2-Cópia do Cronograma de Obras e da Planilha Orçamentária aprovados à época do loteamento;	das 9:00h às 16:00h	Av. Pires Pimentel, 2015, Centro, 2º andar - Secretaria Municipal de Planejamento	4034-7028
DIPLAN- DIVISÃO DE PLANEJAMENTO FÍSICO E TERRITORIAL	Cópia de projetos de loteamentos	Processo para obter cópia digital de projetos de loteamentos aprovados pela prefeitura	Cópia de Projeto em pdf ou jpg em arquivo digital	3 dias	DIPLAN	Atender a solicitação do interessado	Abri Processo Administrativo, apresentando toda a documentação necessária	1- REQUERIMENTO 3;	das 9:00h às 16:00h	Av. Pires Pimentel, 2015, Centro, 2º andar - Secretaria Municipal de Planejamento	4034-7028
DIPLAN- DIVISÃO DE PLANEJAMENTO FÍSICO E TERRITORIAL	Atendimento ao público	Fornecer as informações solicitadas e tirar dúvidas em relação às legislações e procedimentos administrativos vigentes	Fornecer as informações solicitadas e tirar dúvidas em relação às legislações e procedimentos administrativos vigentes	De terças e quintas, das 9:00h às 16:00h	DIPLAN	Fornecer as informações solicitadas e tirar dúvidas em relação às legislações e procedimentos administrativos vigentes	Consultar a DIPLAN nos dias definidos para atendimento ao público com documentação necessária em mãos	1- MATRÍCULA DO IMÓVEL; 2- IPTU OU INCRA; 3- MAPA COM A LOCALIZAÇÃO DO IMÓVEL.	De terças e quintas, das 9:00h às 16:00h	Av. Pires Pimentel, 2015, Centro, 2º andar - Secretaria Municipal de Planejamento	4034-7028

PROJETO: CARTA DE SERVIÇOS

SECRETARIA:	Ouvidoria Geral do Município.	
NOME DO RESPONSÁVEL PELO PREENCHIMENTO:	Douglas Rodrigo	
E-MAIL:	douglasrodrigo.ogm@gmail.com	
TEL.:	19 34049844	
DATA DE PREENCHIMENTO:	12/6/2015	
UNIDADE OU DEPARTAMENTO:	NOME DO PROCESSO:	NOME DO SERVIÇO OFERECIDO À POPULAÇÃO:

DESCRIÇÃO SUCINTA DO SERVIÇO:	BENEFÍCIOS PARA O CIDADÃO USUÁRIO DO SERVIÇOS:	BENEFÍCIOS PARA A PREFEITURA MUNICIPAL DE LIMEIRA:	BENEFÍCIOS PARA A SOCIEDADE:

DESCREVER QUAL É O RESULTADO FINAL (PRODUTO) DO SERVIÇO SOLICITADO:	ALINHAMENTO COM O PROGRAMA DE GOVERNO:	ALINHAMENTO COM O PLANO DE METAS:

LISTAR QUAIS SÃO AS FORMAS ATUAIS DE DIVULGAÇÃO PARA ACESSO A ESTE SERVIÇO:	TEMPO ATUAL PARA A RESOLUÇÃO (em dias):	DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO DO SERVIÇO:	JUSTIFICATIVA PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:	NOME DO RESPONSÁVEL PELA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:
	16 dias			

PONTUAR OS REQUISITOS PARA OBTENÇÃO DO SERVIÇO:	LISTAR OS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA OBTENÇÃO DO SERVIÇO:	HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:	ENDEREÇOS DE ATENDIMENTO:

**TELEFONES DE
CONTATOS:**

--

Ação 1

Identificação

FORMULÁRIO:

PROJETO CARTA DE SERVIÇOS

PLANO DE AÇÃO

A - IDENTIFICAÇÃO:

SECRETARIA:	
UNIDADE:	
DATA DE INÍCIO:	
DATA DE TÉRMINO:	
RESPONSÁVEL PELA EQUIPE DE TRABALHO:	
NOME:	
E-MAIL:	
TELEFONE:	
NOME DOS INTEGRANTES DA EQUIPE DE TRABALHO:	

B - PROCESSO:

NOME DO PROCESSO:	
OBJETIVO:	

C - BENEFÍCIOS:

CIDADÃO / USUÁRIO:	
ORGANIZAÇÃO:	
SOCIEDADE:	

D - DETALHAMENTO DAS AÇÕES:

AÇÃO	DESCRIÇÃO	PRAZO	RESPONSÁVEL
1	IDENTIFICAR AS UNIDADES DA SUA SECRETARIA QUE DEVERÃO ESTAR ENVOLVIDAS NA ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS.		
2	IDENTIFICAR OS SERVIÇOS PARA OS QUAIS DEVERÃO SER ESTABELECIDOS OS COMPROMISSOS COM ATENDIMENTO. (FONTES DISPONÍVEIS: CARTILHAS, INFORMATIVOS MENSAIS, INTERNET, MURAI, ETC.)		
3	IDENTIFICAR OS TEMPOS E PRAZOS ATUAIS PARA OBTENÇÃO DOS SERVIÇOS IDENTIFICADOS. (QUEM PRESTA O SERVIÇO)		
4	IDENTIFICAR AS INFORMAÇÕES DE ACESSO. (DOCUMENTOS E REQUISITOS PARA OBTER O SERVIÇO, HORÁRIOS, CONTATOS, TELEFONES, ENDEREÇOS)		

5	IDENTIFICAR MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS CIDADÃOS. (INFORMAÇÃO, RECEBIMENTO DE SUGESTÕES E ATENDIMENTO AS RECLAMAÇÕES).		
6	ESTABELECEER COMPROMISSOS COM O ATENDIMENTO PARA OS SERVIÇOS IDENTIFICADOS.		
7	FORMATAR A CARTA DE SERVIÇOS. 7.1 - IDENTIFICAR FONTES PARA DIVULGAR A CARTA DE SERVIÇOS. (VERSÃO IMPRESSA; BANNER; ETC).		
8	APROVAR A CARTA DE SERVIÇOS.		
9	DIVULGAR A CARTA DE SERVIÇOS. 9.1 - DIVULGAÇÃO INTERNA (REUNIÕES DE SENSIBILIZAÇÃO). 9.2 - DIVULGAÇÃO EXTERNA.		
10	MONITORAR A EFETIVIDADE DOS COMPROMISSOS COM O ATENDIMENTO FIRMADOS E DIVULGADOS NA CARTA DE SERVIÇOS.		

E - ESTIMATIVAS DE CUSTOS:

RELACIONE O TOTAL DE RECURSOS FINANCEIROS NECESSÁRIOS PARA O DESENVOLVIMENTO DO PROJETO.

DIÁRIAS:

PASSAGENS:

MATERIAL DE CONSUMO:

CONFEÇÃO DE MATERIAL

TÉCNICO DIDÁTICO:

CONFEÇÃO DE MATERIAL

PARA DIVULGAÇÃO DA

CARTA DE SERVIÇOS:

F - APROVAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO:

LOCAL:

DATA :

NOME:

FUNÇÃO:

ASSINATURA:

INSTRUÇÕES

FORMULÁRIO:

PROJETO CARTA DE SERVIÇOS**PLANO DE AÇÃO****A - IDENTIFICAÇÃO:**

SECRETARIA:	
UNIDADE:	
DATA DE INÍCIO:	
DATA DE TÉRMINO:	
RESPONSÁVEL PELA EQUIPE DE TRABALHO:	
NOME:	
E-MAIL:	
TELEFONE:	
NOME DOS INTEGRANTES DA EQUIPE DE TRABALHO:	

B - PROCESSO:

NOME DO PROCESSO:

OBJETIVO:

JUSTIFICATIVA:

C - BENEFÍCIOS:

CIDADÃO / USUÁRIO:

ORGANIZAÇÃO:

SOCIEDADE:

D - DETALHAMENTO DAS AÇÕES:

AÇÃO	DESCRIÇÃO	PRAZO	RESPONSÁVEL
1	IDENTIFICAR AS UNIDADES DA SUA SECRETARIA QUE DEVERÃO ESTAR ENVOLVIDAS NA ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS.		
2	IDENTIFICAR OS SERVIÇOS PARA OS QUAIS DEVERÃO SER ESTABELECIDOS OS COMPROMISSOS COM ATENDIMENTO. (FONTES DISPONÍVEIS: CARTILHAS, INFORMATIVOS MENSASIS, INTERNET, MURAI, ETC.)		
3	IDENTIFICAR OS TEMPOS E PRAZOS ATUAIS PARA OBTENÇÃO DOS SERVIÇOS IDENTIFICADOS. (QUEM PRESTA O SERVIÇO)		
4	IDENTIFICAR AS INFORMAÇÕES DE ACESSO. (DOCUMENTOS E REQUISITOS PARA OBTER O SERVIÇO, HORÁRIOS, CONTATOS, TELEFONES, ENDEREÇOS)		

5	IDENTIFICAR MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS CIDADÃOS. (INFORMAÇÃO, RECEBIMENTO DE SUGESTÕES E ATENDIMENTO AS RECLAMAÇÕES).		
6	ESTABELECEER COMPROMISSOS COM O ATENDIMENTO PARA OS SERVIÇOS IDENTIFICADOS.		
7	FORMATAR A CARTA DE SERVIÇOS. 7.1 - IDENTIFICAR FONTES PARA DIVULGAR A CARTA DE SERVIÇOS. (VERSÃO IMPRESSA; BANNER; ETC).		
8	APROVAR A CARTA DE SERVIÇOS.		
9	DIVULGAR A CARTA DE SERVIÇOS. 9.1 - DIVULGAÇÃO INTERNA (REUNIÕES DE SENSIBILIZAÇÃO). 9.2 - DIVULGAÇÃO EXTERNA.		
10	MONITORAR A EFETIVIDADE DOS COMPROMISSOS COM O ATENDIMENTO FIRMADOS E DIVULGADOS NA CARTA DE SERVIÇOS.		

E - ESTIMATIVAS DE CUSTOS:

RELACIONE O TOTAL DE RECURSOS FINANCEIROS NECESSÁRIOS PARA O DESENVOLVIMENTO DO PROJETO.

DIÁRIAS:	
PASSAGENS:	
MATERIAL DE CONSUMO:	
CONFEÇÃO DE MATERIAL TÉCNICO DIDÁTICO:	
CONFEÇÃO DE MATERIAL PARA DIVULGAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS:	

F - APROVAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO:

LOCAL:	
DATA :	
NOME:	
FUNÇÃO:	
ASSINATURA:	