

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO

Secretaria Executiva dos Conselhos

Descrição do serviço: Atendimento à população, Visitas domiciliares, Reclamações, Denúncias, Averiguações, Sugestões, Elogios, Demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços, Encaminhamentos para rede de proteção e rede de atendimento, Orientações, Fiscalização e acompanhamento dos atendimentos ao usuário.

Requisitos: documentos para requisitar o serviço: Para atendimento de denúncias é necessário uma solicitação via ofício da ouvidoria ou do Ministério Público e ou encaminhamento da rede protetiva: CRAS, CREAS, CAPS, Saúde e Educação para abertura do processo de apuração, no atendimento é solicitado documentos pessoais que são protegidos.

Previsão e Prazo para Entrega: Otimização do tempo de atendimento de acordo com o grau da denúncia e ou necessidade do usuário. 10 (dez) dias corridos para visitas, apurações e relatório do atendimento, com vistas a subsidiar o parecer para Ouvidoria e Ministério Público, Defensoria Pública, UBS.

Principais Etapas do Serviço: Ouvidoria, Ministério Público, Conselhos, Encaminhados para o Serviço de Convivência e fortalecimento de Vínculos (SCFV).de fortalecimento de vínculos os usuários do CRAS. Em caso de violação de direitos os usuários são encaminhados para o CREAS. Em caso e acompanhamento do Conselho Tutelar. Solicitação de acolhimento institucional no caso de pessoa idosa são encaminhados para a Instituição de Longa Permanência

Formas de Prestação do Serviço: Atendimento ao Público com informações pertinentes de acordo com a necessidade dos usuários de cada Conselho. Os serviços são prestados pessoalmente na sede da Secretaria Executiva dos Conselhos, via e-mail: conselhos@aguaboa.mt.gov.br, via telefone (66) 3468-1223 e pelo WhatsApp (66) 9 9988-8693.

Local e/ou Forma de Manifestação: Na Ouvidoria Municipal situada na Sede da Prefeitura de Água Boa MT, localizada na Avenida Planalto Nº 410. No Ministério Público. Defensoria Pública. Na Sede da Secretaria Executiva dos Conselhos.
Telefones: Sede da Secretaria Executiva dos Conselhos, via e-mail: conselhos@aguaboa.mt.gov.br, via telefone (66) 3468-1223 e pelo WhatsApp (66) 9 9988-8693.

Prioridades de atendimentos: Atendimento por ordem de chegada, ressaltados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

Previsão de tempo de espera para atendimento: O atendimento é realizado imediatamente, no entanto quando há reuniões ou outro atendimento acontecendo, estabelecemos um prazo de 24horas.

Mecanismos de comunicação com os usuários: Sede da Secretaria Executiva dos Conselhos, via e-mail: conselhos@aguaboa.mt.gov.br, via telefone (66) 3468-1223 e pelo WhatsApp (66) 9 9988-8693. Atendimento com Respeito, Acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários, Boa comunicação e utilização de linguagem simples e compreensível, evitando uso de siglas, jargões e estrangeirismos, Tratamento com igualdade a todos os usuários, Acolhendo o usuário dentro das medidas de proteção de saúde e segurança.

Telefones: Sede da Secretaria Executiva dos Conselhos, via e-mail: conselhos@aguaboa.mt.gov.br, via telefone (66) 3468-1223 e pelo WhatsApp (66) 9 9988-8693. O atendimento é realizado imediatamente, no entanto quando há reuniões ou outro atendimento acontecendo, estabelecemos um prazo de 24 horas.

Procedimento para receber e responder as manifestações dos usuários: Ouvidoria Municipal - https://www.gp.srv.br/adm_aguaboa/ouvidoria fones: (66) 3468-6403 whatsapp - 0800 646 5001 - E-mail: ouvidoria@aguaboa.mt.gov.br

Ouvidoria e Transparência

Descrição do serviço: A Ouvidoria é o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

Requisitos, documentos para requisitar o serviço: Horário de atendimento das 07:30 as 11:30 e 13:30 as 17:30 hs - Identificação do local, endereço do local da solicitação do serviço

Principais Etapas do Serviço: Receber e encaminhar chamado ao setor responsável, diligenciar junto às unidades administrativas competentes, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações.

Previsão e Prazo para Entrega: A solicitação feita pelo servidor deverá ser atendida no prazo de 10 (dez) dias contado do seu recebimento. (Emenda Aditiva n.º 010/2013)

Local e/ou Forma de Manifestação: Telefones: (66) 3468-6403 whatsapp - 0800 646 5001 - Email: ouvidoria@aguaboa.mt.gov.br e Site Prefeitura ouvidoria online: www.gp.srv.br/adm_aguaboa/ouvidoria

Prioridades de atendimentos: As pessoas portadoras de deficiência física, os idosos com idade igual ou superior a sessenta e cinco anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo terão atendimento prioritário, nos termos desta Lei.

Previsão de tempo de espera para atendimento: Atendimento imediato, presencial ou via telefone

Mecanismos de comunicação com os usuários: Telefones: (66) 3468-6403 whatsapp - 0800 646 5001 - Email: ouvidoria@aguaboa.mt.gov.br - online: www.gp.srv.br/adm_aguaboa/ouvidoria

Procedimento para receber e responder as manifestações dos usuários: Usuário receberá resposta da solicitação pelo email informado no ato da solicitação, ou via telefone

Mecanismos de consulta do usuários: Atraves do codigo do protocolo recebido no ato das manifestações online, ou atraves de mensagem telefonica ou presencial
Telefones: (66) 3468-6403 whatsapp - 0800 646 5001

Aeroporto Municipal Frederico Carlos Muller

Descrição do serviço: informações de voos, dias de operações aéreas, situações climáticas, de abastecimento de aeronaves etc;

Requisitos, documentos para requisitar o serviço: Atendimento de 24 horas de segunda a segunda; Agendamentos de balizamento conforme demanda, coleta de dados do horário previsto do pouso, matrícula da aeronave, dados do piloto, telefone de contato para possíveis imprevisto etc;

Principais Etapas do Serviço: Atendimento presencial e conforme descrição da ANAC.

Formas de Prestação do Serviço: Atendimento ao Público Presencial, via telefone fixo/celular/watsApp

Local e/ou Forma de Manifestação: Presencial no aeroporto, via telefone fixo/celular/watsApp

Prioridades de atendimentos: As pessoas portadoras de deficiência física, os idosos com idade igual ou superior a sessenta e cinco anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo terão atendimento prioritário, nos termos desta Lei.

Previsão de tempo de espera para atendimento: Atendimento imediato

Mecanismos de comunicação com os usuários: Telefones: (66) 3468-1662 - Whatsapp (66) 99609-1807

Procedimento para receber e responder as manifestações dos usuários: Presencial no aeroporto, via telefone fixo/celular/watsApp.

Termos de Recebimento Provisório de Obra e Serviços de Engenharia

Descrição do serviço: Expedição de documento de Termo de Recebimento Provisório de Obra em cumprimento a Lei Federal nº 8666/93 em seu artigo 73.

Requisitos, documentos para requisitar o serviço: Horário de atendimento das 07:30 as 11:30 e 13:30 as 17:30 hs – Requerimento - Meios de contato: Telefone e/ou e-mail.

Previsão e Prazo para Entrega: Prazo: Até 15 dias

Principais Etapas do Serviço: O Engenheiro da Secretaria Municipal Administração e Planejamento, responsável pela fiscalização da obra faz as análises necessárias dos serviços/execuções/obra e estando em conformidade, é expedido o Termo de Recebimento Provisório.

Formas de Prestação do Serviço: O Engenheiro da Secretaria Municipal Administração e Planejamento, responsável pela fiscalização da obra faz as análises necessárias dos serviços

Local e/ou Forma de Manifestação: Prédio da Prefeitura Municipal– Setor Protocolos, (66) 3468- 6404/ 6423. Email: arquitetura@aguaboa.mt.gov.br, engenharia@aguaboa.mt.gov.br, fiscalizacao@aguaboa.mt.gov.br - Telefones: (66) 3468- 6404/ 6423

Prioridades de atendimentos: Atendimentos agendados

Previsão de tempo de espera para atendimento: 30 minutos

Mecanismos de comunicação com os usuários: (66) 3468- 6404/ 6423 - Email: arquitetura@aguaboa.mt.gov.br engenharia@aguaboa.mt.gov.br fiscalizacao@aguaboa.mt.gov.br

Mecanismos de consulta do usuários: Presencial na Prefeitura no setor de Engenharia e Através dos telefones informados.

Aditivo de Valor de Obra e Serviço de Engenharia

Descrição do serviço: Altera o valor inicial do contrato por necessidade, se houver, e com comprovação, de acréscimo de serviços ou alteração de Planilha de Quantidade e Preços Unitários-PQPU.

Requisitos, documentos para requisitar o serviço: Requerimento justificando a necessidade do aditivo e PQPU (Planilha de Quantidades e Preços Unitários) comprovando o acréscimo de serviços/valores, com memória de cálculo e demais elementos técnicos para comprovação. + Previsão e Prazo para Entrega. Prazo: Até 30 dias. Principais Etapas do Serviço. A Secretaria Municipal Administração e Planejamento analisa a solicitação e a planilha apresentada. É encaminhado à Secretaria relacionada a obra para verificação de verba (reserva); Análise pela Procuradoria Geral do Município; Deliberação do Sr. Prefeito; Secretaria Municipal Administração e Planejamento para publicação do ato; Secretária Municipal de Finanças para empenhar. Demais detalhes:

Formas de Prestação do Serviço: Período de solicitação: 30 dias após a assinatura do contrato, quando da compatibilização da PQPU e dos projetos executivos. + Local e/ou Forma de Manifestação. Prédio da Prefeitura Municipal– Setor Protocolos. 66) 3468- 6404/ 6423 Email: arquitetura@aguaboa.mt.gov.br engenharia@aguaboa.mt.gov.br fiscalizacao@aguaboa.mt.gov.br

Prioridades de atendimentos: Atendimentos agendados. Previsão de tempo de espera para atendimento: 30 minutos.

Mecanismos de consulta do usuários: Presencial na Prefeitura no setor de Engenharia OU Através dos telefones já informados.

Medição de Obras e Serviços de Engenharia

Descrição do serviço: Mede os serviços de obras executados num período, para pagamento

Requisitos, documentos para requisitar o serviço: Ofício; Planilha de medição; Cronograma físico-financeiro da obra; Quando da 1ª medição, é necessário apresentar ART da obra e de seus responsáveis técnicos (contratada).

Previsão e Prazo para Entrega: Prazo: Até 30 dias

Principais Etapas do Serviço: Ofício, A Secretaria Municipal Administração e Planejamento faz a medição dos itens, mediante visita à obra, para análise da qualidade dos serviços prestados e conferências. Assim, libera o laudo técnico; Análise do laudo pela Secretaria Municipal de Finanças; Deliberação do Sr. Prefeito; Pagamento pela Secretária Municipal de Finanças e demais detalhes:

Formas de Prestação do Serviço: Período de solicitação: A solicitação deve ser feita nos 5 (cinco) primeiros dias úteis do mês subsequente a medição. O prazo pode sofrer alterações tendo em vista o trâmite em outras secretarias/departamentos.

Fones, Local e/ou Forma de Manifestação: Prédio da Prefeitura Municipal– Setor Protocolos (66) 3468- 6404/ 6423. Email: arquitetura@aguaboa.mt.gov.br, engenharia@aguaboa.mt.gov.br e fiscalizacao@aguaboa.mt.gov.br

Aditivo de Prazo de Obras e Serviços de Engenharia

Descrição do serviço: Prorroga o prazo contratual por determinada necessidade

Requisitos, documentos para requisitar o serviço: Quem pode solicitar: A empresa contratada. Requerimento com justificativa para o aditivo e documentos que comprovem a necessidade do aditivo.

Previsão e Prazo para Entrega: Prazo: Até 30 dias

Principais Etapas do Serviço: Ofício. A Secretaria Municipal Administração e Planejamento analisa a solicitação; Análise pela Procuradoria Geral do Município; Deliberação do Sr. Prefeito; Secretaria Municipal Administração e Planejamento para publicação do ato; Secretária Municipal de Finanças.

Formas de Prestação do Serviço: Período de solicitação: No mínimo 60 dias antes do término do contrato


Fone, Local e/ou Forma de Manifestação: Prédio da Prefeitura Municipal– Setor Protocolos. 66) 3468- 6404/ 6423, arquitetura@aguaboa.mt.gov.br e engenharia@aguaboa.mt.gov.br e fiscalizacao@aguaboa.mt.gov.br


Prioridades de atendimentos: Atendimentos agendados


Previsão de tempo de espera para atendimento: 30 minutos

Mecanismos de comunicação com os usuários: (66) 3468- 6404/ 6423, Email: arquitetura@aguaboa.mt.gov.br, engenharia@aguaboa.mt.gov.br e fiscalizacao@aguaboa.mt.gov.br


Mecanismos de consulta do usuários: Presencial na Prefeitura no setor de Engenharia e Através dos telefones.


	Administração e Planejamento
	ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA DE OBRAS E SERVIÇOS DE ENGENHARIA
+ Descrição do serviço	
Atesta os serviços prestados/executados pela empreiteira/construtora contratada pela municipalidade.	
+Requisitos, documentos para requisitar o serviço	
Ofício destinado à Secretaria Municipal Administração e Planejamento, acompanhado da RRT (Registro de Responsabilidade Técnica) ou ART (Anotação de Responsabilidade Técnica) do responsável técnico pela execução da obra (empreiteira/construtora), Planilha Orçamentária e Termo de Conclusão da Obra.	
+ Previsão e Prazo para Entrega: até 20 dias	
+ Principais Etapas do Serviço	
O engenheiro da Secretaria Municipal Administração e Planejamento, responsável pela fiscalização da obra, faz as análises necessárias e estando em conformidade, é expedido o Atestado de Capacidade Técnica.	
+ Formas de Prestação do Serviço	
O engenheiro da Secretaria Municipal Administração e Planejamento, responsável pela fiscalização da obra, faz as análises necessárias e estando em conformidade, é expedido o Atestado de Capacidade Técnica.	
+ Fone, Local e/ou Forma de Manifestação	
Prédio da Prefeitura Municipal– Setor Protocolos. 66) 3468- 6404/ 6423. Email: arquitetura@aguaboa.mt.gov.br , engenharia@aguaboa.mt.gov.br fiscalização@aguaboa.mt.gov.br	
+ Prioridades de atendimentos:	
Atendimentos agendados	
+ Previsão de tempo de espera para atendimento:	
30 minutos	
+ Mecanismos de comunicação com os usuários:	
(66) 3468- 6404/ 6423 Email: arquitetura@aguaboa.mt.gov.br engenharia@aguaboa.mt.gov.br e fiscalização@aguaboa.mt.gov.br	
+ Mecanismos de consulta do usuários:	
Presencial na Prefeitura no setor de Engenharia e Através dos telefones .	

	Administração e Planejamento
	DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS PREFEITURA DE ÁGUA BOA
+ Descrição do serviço	
O departamento de Recursos Humanos é responsável por receber todos os documentos necessários para contratação dos servidores públicos, exoneração, lançar editais de convocação, lançamentos em folha de pagamento, enviar arquivos para pagamento em banco, relatórios para contabilidade, lançar edital para os processos seletivos públicos e simplificado, alimentar aplic nos seletivos e concursos, seleção e contratação estagiário conforme as demandas das secretarias, relatórios para aposentadorias, alimentar o programa do E-social, acompanhar e gerar relatórios de férias, licenças prêmio, elevação de classe e nível dos servidores, liberar empréstimos consignados	
+Requisitos, documentos para requisitar o serviço	
Ofício / requerimentos. Horário de atendimento das 07:30 as 11:30 e 13:30 as 17:30 hs	
+ Previsão e Prazo para Entrega: até 30 dias	
+ Principais Etapas do Serviço: Análise Solicitações	
+ Formas de Prestação do Serviço: Presencial no RH, Holerite e espelho ponto online no site da prefeitura.	
+ Local e/ou Forma de Manifestação: Presencial no RH da Prefeitura Municipal	
Telefones: (66) 3468 – 6400 ou 3468 - 6435	
+ Prioridades de atendimentos: Gestantes, pessoas idosas e PNE.	
+ Previsão de tempo de espera para atendimento: 15 minutos	
+ Mecanismos de comunicação com os usuários: telefone ou presencial	
+ Mecanismos de consulta do usuários: site institucional ou presencial no RH	

	Administração e Planejamento
	Análise de Projetos de Loteamentos
+ Descrição do serviço Análise e Aprovação de Projetos	
+Requisitos, documentos para requisitar o serviço: Horário de atendimento das 07:30 as 11:30 e 13:30 as 17:30 hs. Cadastro do profissional no sistema da Prefeitura; - Documentos e projetos necessários a serem inseridos estão disponíveis em um check list encaminhado via e-mail e impresso aos interessados.	
+ Previsão e Prazo para Entrega	
<ul style="list-style-type: none"> • Definido pelo código de Obras um Prazo de 60 dias para análise; 	
+ Principais Etapas do Serviço	
<ul style="list-style-type: none"> • Cadastro no sistema; • - Liberação de taxa de análise e verificação prévia de informações descritas no 	

<p>sistema;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Após Pagamento o projeto é encaminhado de fato ao setor de análise; - Projeto e documentação são analisados de acordo com as diretrizes municipais definidas por leis e decretos; - Em caso de desacordo o projeto é devolvido para correção e retificação; - Estando documentação e projeto de acordo com as normas vigentes, o mesmo é aprovado, carimbado e inserido no sistema; - Projetos de ampliação devem ser fiscalizados antes e após a sua aprovação <p>Cadastro do profissional no sistema da Prefeitura;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentos e projetos necessários a serem inseridos estão disponíveis em um check list encaminhado via e-mail e impresso aos interessados;
<p>+ Formas de Prestação do Serviço</p> <ul style="list-style-type: none"> Serviço prestado através do sistema da Prefeitura;
<p>+ Local e/ou Forma de Manifestação</p> <ul style="list-style-type: none"> Chat do sistema da Prefeitura; - Telefone; - e-mail loteamentos@aguaboa.mt.gov.br; - Atendimento ao público na Prefeitura
<p>Telefones: (66) 3468 – 6400 ou 3468 - 6423</p>
<p>+ Prioridades de atendimentos: Analisado conforme inserção no sistema, ou seja, por ordem de protocolo</p>
<p>+ Previsão de tempo de espera para atendimento: 15 minutos</p>
<p>+ Mecanismos de comunicação com os usuários:</p> <p>Normalmente é feito pelo próprio sistema, ou caso haja dúvida o contato é feito por e-mail ou telefone;</p>
<p>+ Mecanismos de consulta do usuários:</p> <p>Assim que analisado ou devolvido para correção o próprio sistema apresenta um esquema de cores onde o usuário consegue verificar a etapa do seu processo e a partir disso dar sequência ou retificar;</p>

	<p>Administração e Planejamento</p>
	<p>Análise de Projetos de Loteamentos</p>
<p>+ Descrição do serviço: Análise e aprovação de projetos de loteamentos</p>	
<p>+Requisitos, documentos para requisitar o serviço</p> <p>Horario de atendimento das 07:30 as 11:30 e 13:30 as 17:30 hs Cadastro no sistema da Prefeitura; Documentação e diretrizes a serem seguidas disponível no Decreto do Executivo nº 3.813, de 03 de março de 2022, o mesmo encontra-se arquivado no site da Câmara Municipal de Água Boa e é disponibilizado via e-mail ou impressa a quem tiver interesse;</p>	
<p>+ Previsão e Prazo para Entrega</p> <p>Mínimo de 25 dias e máximo de 40 dias do protocolo ao parecer técnico;</p>	

+ Principais Etapas do Serviço	
as etapas são definidas através do Decreto do Executivo nº 3.813, de 03 de março de 2022; São assim divididas em: 1ª fase – Pré análise do loteamento; 2ª fase – Aprovação dos projetos complementares; 3ª fase – Aprovação do projeto completo do loteamento; 4ª fase – Aprovação do loteamento; 5ª fase – Autorização do registro do loteamento conforma aprovação;	
+ Formas de Prestação do Serviço	
Todos os documentos, projetos e orientações constam no referido decreto. Serviço prestado através do sistema da Prefeitura;	
+ Local e/ou Forma de Manifestação	
Chat do sistema da Prefeitura; Telefone; e-mail loteamentos@aguaboa.mt.gov.br; Atendimento ao público na Prefeitura	
Telefones: (66) 3468 – 6400 ou 3468 - 6423	
+ Prioridades de atendimentos: Analisado por ordem de Protocolo	
+ Previsão de tempo de espera para atendimento: 15 minutos	
+ Mecanismos de comunicação com os usuários: Normalmente é feito pelo próprio sistema, ou caso haja dúvida o contato é feito por e-mail ou telefone	
+ Mecanismos de consulta do usuários:	
Assim que analisado ou devolvido para correção o próprio sistema apresenta um esquema de cores onde o usuário consegue verificar a etapa do seu processo e a partir disso dar sequência ou retificar;	
	Administração e Planejamento
	Análise de Projetos de Loteamentos
+ Descrição do serviço	
Documentos como certidões de uso e ocupação, declaração de reconhecimento de limites e confrontações	
+Requisitos, documentos para requisitar o serviço	
Horario de atendimento das 07:30 as 11:30 e 13:30 as 17:30 hs Para certidões de uso e ocupação um requerimento modelo foi organizado e nele contém todas as informações pertinentes ao documento assim como os documentos que devem ser entregues; Declarações de limite e confrontação são entregues para conferência e posterior assinatura contendo sempre o memorial descritivo do perímetro da área e o mapa;	
+ Previsão e Prazo para Entrega	
Prazo estipulado: 7 dias;	

+ Principais Etapas do Serviço
A documentação é conferida pela equipe técnica, com base nas leis e normativas municipais e federais e posteriormente o documento é elaborado ou assinado (no caso de reconhecimento de limites) pelo Secretário de Administração;
+ Formas de Prestação do Serviço
Telefone; - E-mail: loteamentos@aguaboa.mt.gov.br e Atendimento ao público na Prefeitura;
+ Local e/ou Forma de Manifestação
Chat do sistema da Prefeitura; Telefone; e-mail loteamentos@aguaboa.mt.gov.br ; e Atendimento ao público na Prefeitura
Telefones: (66) 3468 – 6400 ou 3468 - 6423
+ Prioridades de atendimentos: Analisado por ordem de Protocolo
+ Previsão de tempo de espera para atendimento: 15 minutos
+ Mecanismos de comunicação com os usuários: e-mail e fones
+ Mecanismos de consulta do usuários: Assim que pronto a parte técnica encaminha via e-mail ou entra em contato com o interessado para retirada de documentação.