

Os usuários poderão apresentar sua manifestação acerca da prestação de serviços públicos no site da Prefeitura através da Ouvidoria; pelo e-mail ouvidoria@santabarbara.sp.gov.br ou pelos telefones (19) 3155.8032 e (19) 3455.8209; bem como pessoalmente na Divisão de Ouvidoria no 5º andar do Paço Municipal, localizado na Avenida Monte Castelo, nº 1.000, no Jardim Primavera (Lei nº 13.460/17).

*** TELEFONIA**

Endereço: Avenida Monte Castelo, 1000- Jd. Primavera – Mezanino - Paço Municipal - Telefone: 3455-8000

Horário de Funcionamento: 06h00m às 18h00m de Segunda às Sextas-feiras

SERVIÇOS PRESTADOS:

O atendimento é feito de forma direta para pessoas físicas e jurídicas.

Os municípios ligam solicitando informações diversas

*** ADMINISTRAÇÃO REGIONAL – CIDADE NOVA**

Endereço: Rua do Algodão, 1431 - Cidade Nova – Tel.: (19) 3458-1197

Horário de Atendimento: 09h00 às 16h00 de Segunda às Sextas-feiras (presencial / ordem de chegada)

Idosos/gestantes/com criança de colo tem atendimento preferencial

Servidores: Ana Flora Viana Neves; Alessandra Pereira; Carla Fabiana Perine; Daniela de Fátima dos Santos

Todos subordinados ao Secretário Municipal de Administração: Laerson Andia

SERVIÇOS PRESTADOS:

Parcelamento de IPTU em dívida ativa e ajuizado;

Emissão de boletos em atraso (corrigidos) de IPTU do ao vigente;

Protocolo/Solicitações de serviços como:

- 1) isenção de IPTU para aposentados/pensionistas;
- 2) certidões (valor venal / negativas);
- 3) autorização para extração e poda de árvores;
- 4) credencial para Vaga Idoso e Vaga Especial;
- 5) Prazo para atendimento de Intimação Fiscal;
- 6) autorização para realização de eventos (pessoa física e entidades religiosas);
- 7) cópia de prontuário/ficha de atendimento de UBS e Pronto Socorro; entre outros

PRAZOS

05 dias

na hora

Os usuários podem consultar seus pedidos através do site da Prefeitura na Aba “Serviços – Protocolo”

Os usuários são informados do desfecho através de ofício.

Os procedimentos são feitos através de requerimento assinado pelo solicitante ou procurador;

Os requerimentos/protocolos são encaminhados às Secretarias/Departamentos/Setores competentes para análise e atendimento dos pedidos.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:

CPF; RG; comprovante de endereço; carnê de IPTU; certidão de óbito quando necessário;

*** ADMINISTRAÇÃO REGIONAL – JARDIM EUROPA**

Endereço: Rua Portugal, 740 - Jd. Europa – Tel.: (19) 3458-6777

Horário de Atendimento: 09h00 às 16h00 de Segunda às Sextas-feiras (presencial / ordem de chegada)

Idosos/gestantes/com criança de colo tem atendimento preferencial

Servidores: Kerolin Larissa Costa da Silva; Sônia Aparecida Nunes de Toledo; Thais Contrijani; Bruna Cristina Santos.

Todos subordinados ao Secretário Municipal de Administração: Laerson Andia

SERVIÇOS PRESTADOS:

Parcelamento de IPTU em dívida ativa e ajuizado;

Emissão de boletos em atraso (corrigidos) de IPTU do ao vigente;

Protocolo/Solicitações de serviços como:

- 1) isenção de IPTU para aposentados/pensionistas;

PRAZOS

05 dias

na hora

- 2) certidões (valor venal / negativas);
- 3) autorização para extração e poda de árvores;
- 4) credencial para Vaga Idoso e Vaga Especial;
- 5) Prazo para atendimento de Intimação Fiscal;
- 6) autorização para realização de eventos (pessoa física e entidades religiosas);
- 7) cópia de prontuário/ficha de atendimento de UBS e Pronto Socorro; entre outros

Os usuários podem consultar seus pedidos através do site da Prefeitura na Aba “Serviços – Protocolo”

Os usuários são informados do desfecho através de Ofício.

Os procedimentos são feitos através de requerimento assinado pelo solicitante ou procurador;
Os requerimentos/protocolos são encaminhados às Secretarias/Departamentos/Setores competentes para análise e atendimento dos pedidos.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:

CPF; RG; comprovante de endereço; carnê de IPTU; certidão de óbito quando necessário;

*** PROCON**

Endereço: Rua Graça Martins, 436 - Centro - Entrada pela rua lateral – Telefones: 3455-5779 e 3455-7345

Horário de Atendimento: 09h00 às 16h00 de Segunda às Sextas-feiras (presencial / ordem de chegada)

Idosos/gestantes/com criança de colo tem atendimento preferencial

Servidores: Érica Sant’Anna Torres (Chefe de Divisão); Fernanda Cristina Muniz Pereira; Thaís Rodrigues dos Santos; Simone Brasil Assunção.

Todos subordinados ao Secretário Municipal de Administração: Laerson Andia

SERVIÇOS PRESTADOS:

Os serviços prestados são os mais variados, orientando, dando tratativas ou encaminhamento em cada caso.

Abertura, análise e acompanhamento de processos administrativos

Realização de audiências conciliatórias

Finalização de processos com base em análise técnica e legislação pertinente.

Protocolo/Solicitações de serviços como:

Cálculos financeiros

Pesquisas de preços

Desbloqueio de cadastro da Nota Fiscal Paulista

Palestras

Matérias e entrevistas junto à área de comunicação

PRAZOS

30 dias

30 dias

na hora

Os usuários podem consultar seus pedidos através do site da Fundação Procon www.procon.sp.gov.br em “Consulte sua Reclamação”

Os usuários são informados do desfecho através do site da Prefeitura semestralmente.

A abertura de processo administrativo é realizado pelo próprio órgão

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:

CPF; RG; comprovante de endereço; nota/cupom fiscal; recibos; ordens de serviços; declarações de vontade constantes de escritos particulares; pré-contratos; enfim, todos os documentos referentes ao caso .

Conforme artigo 48 da Lei nº 8078/90 (Código de Defesa do Consumidor)

*** DIRETORIA DE GESTÃO DE TRANSPORTE MUNICIPAL**

Endereço: Rua Graça Martins, 436 - Centro - Entrada pela rua lateral- Telefone: 3499-1799

Horário de Funcionamento: 07h30m às 17h00m de Segunda às Sextas-feiras

Horário de Atendimento (Presencial): 09h00m às 16h00m de Segunda às Sextas-feiras

Responsável: Joana Scarpelin Cardoso (Diretora)

Servidores: Carina de Oliveira; Bárbara Brocks; Jéssica Somaio; José Carlos Caetano Júnior; Maria Ap. Eduardo da Silva Vicentini; Nicole Helleno; Francisco de Assis Pachêco Júnior; Regiane Américo.

Todos subordinados ao Secretário Municipal de Administração: Laerson Andia

SERVIÇOS PRESTADOS:	PRAZOS
O atendimento é feito via telefone e pessoalmente aos usuários de transporte coletivo;	No ato
São analisadas reclamações e sugestões recebidas dos usuários do sistema;	15 dias
Elaboração do processo de revisão de tarifa anual;	06 meses
Criação de projetos de melhoria geral no transporte municipal	No ato
Fiscalização geral do Rodoterminal.	07 dias
- Projeto Porta a Porta (dentro e fora do Município):	
Agendamento e elaboração de todas as agendas referentes ao projeto;	01 dia
Atendimento aos usuários do projeto;	01 dia
Controle de quilometragem das Vans;	15 dias
Análise dos processos de cada usuário.	01 dia
- Bilhetagem Eletrônica:	
Confecção dos cartões eletrônicos usados nos ônibus;	03 dias p/ empresa e 01 dia p/ Usuário
Organização dos pedidos feitos pelas empresas e setores da Prefeitura;	15 dias
Compra para os funcionários da prefeitura;	03 dias
Liberação de pedidos realizados pelas empresas no Município;	02 dias
Atendimento a representantes de empresas referente ao cartões e usuários do sistema coletivo;	01a05 dias
Auxílio à bilhetagem localizada no Terminal Urbano.	No ato
- Abrigos:	
Verificação; conservação; limpeza; localização; alteração; retirada; implantação.	No ato
- Linhas:	
Estudo; adequações; fiscalização de cumprimento completo; alterações necessárias em datas especiais e eventos; recebimento e análise de processos referentes às linhas.	15 dias
- Terminal Urbano:	
Fiscalização do estado de conservação; limpeza e organização;	01 dia
Assistência aos colaboradores da empresa concessionária que prestam serviço no local.	No ato

Os usuários podem consultar seus pedidos através do site da Prefeitura na Aba "Serviços – Protocolo"
Os usuários são informados do desfecho através de ofício pelo Setor de Protocolo.
No caso da bilhetagem os usuários que compram créditos podem consultar pelo site: http://00079.transdatasmart.com.br:7901/TDMaxWebCommerce/Default.aspx

Os procedimentos são feitos através de requerimento assinado pelo solicitante ou procurador;

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:

CPF; RG; comprovante de endereço; requerimento assinado.

* RODOTERMINAL

Endereço: Praça João XXIII – Centro – Telefone: 3454-1562

Horário de Funcionamento: 05h00m às 23h30m – todos os dias

Servidores: José Carlos Caetano Júnior; Idália Ferreira Rodrigues de Arruda; Fátima Aparecida Domingues da Silva

Sacheto

Todos subordinados ao Secretário Municipal de Administração: Laerson Andia

SERVIÇOS PRESTADOS:

O atendimento é feito para pessoas físicas e de forma direta, tanto pelo sistema de transporte municipal, intermunicipal e fretamento;

Venda de passagens das linhas de fretamento e agendamento dos mesmos;

O local conta com ponto de serviço de táxi e posto de atendimento para cadastro do cartão referente à EMTU.

*** JUNTA DE SERVIÇO MILITAR**

Endereço: Rua Graça Martins, 465 – Centro – Telefone: 3455-2534

Horário de Funcionamento: 09h00m às 16h00m de Segunda às Sextas-Feiras**Servidores:** Eliza Merissi Garcia (Chefe da Junta Militar); Márcio Rangel; Sandra Aparecida da Silva Barbosa

Todos subordinados ao Secretário Municipal de Administração: Laerson Andia

SERVIÇOS PRESTADOS:

O atendimento é feito de maneira direta para pessoas físicas.

- Alistamento Militar:

Normal; notório; incapaz; maior de 30 anos PRC (Plano Regional de Convocação); CDSA (Certificado de Dispensa do Serviço Alternativo);

- Emissão de 1ª e 2ª vias:

CDI – Certificado de Dispensa de Incorporação;
 CISM – Certificado de Isenção do Serviço Militar;
 CDSA – Certificado de Dispensa do Serviço Alternativo;
 CR – Certificado de Reservista;
 Atestado de Desobrigação;

Guias e multas por artigo conforme leis do Serviço Militar.

PRAZOS

30 dias (1ª via de classes Anteriores e 2ªs vias)
 03 meses
 03 meses
 06 meses
 30 dias
 mesmo dia
 Após requerimento

Os usuários da classe podem se alistar através do site www.eb.mil.br**Os usuários podem consultar seus pedidos através do telefone 3455-2534 ou pessoalmente na Junta Militar****Os usuários são informados na data do requerimento e devem procurar a Junta Militar na data especificada.**

Os procedimentos são feitos através de requerimento assinado pelo solicitante ou procurador;

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:

CPF; RG; comprovante de endereço; requerimento assinado.

*** PROTOCOLO**

Endereço: Avenida Monte Castelo, 1000- Jd. Primavera - térreo-Paço Municipal - Telefones: 3455-8037 e 3455-8039

Horário de Funcionamento: 07h30m às 17h00m de Segunda às Sextas-feiras**Horário de Atendimento: 09h00m às 16h00m de Segunda às Sextas-feiras****Responsável:** Emilena Ap. dos Santos Forti**Servidores:** Carlos Peres Júnior; Edinéia de Souza Ramires; Maria Amélia dos Santos Zavatti; Rosiane Priscila Gonçalves Romera; Jéssica Nayara Gava Pinheiro; Paulo César de Oliveira Ferreira.

Todos subordinados ao Secretário Municipal de Administração: Laerson Andia

SERVIÇOS PRESTADOS:**PRAZOS**

O atendimento é feito de forma direta para pessoas físicas e jurídicas.
 Consulta de protocolos no balcão ou via telefone
 Entrega de documentos
 Emissão e envio de ofícios
 Arquivo dos processos administrativos

Geralmente
 15 dias para
 Requerente
 entrar em
 contato

- Entrega de Certidões:

2ª vias de certidões

CAD – Certidão de Atribuição/denominação de Rua / Número

CAD – Certidão de Existência/Inexistência de Imóvel

CAD – Certidão de identificação de Proprietário

CAD – Certidão de Localização de Perímetro Urbano / Rural

Certidão de detalhamento de pagamento

Certidão de ICMS e IPI (Taxista)

Certidão de quitação

Certidão de serviço público – INSS

Certidão de término de construção de obras

Certidão de uso de solo – zoneamento
Construção
Demolição e Adaptação
Ex servidor público
Inteiro Teor

- Requerimentos diversos:

2ª via de Habite-se
2ª vias de alvarás, taxas
Acesso à Informação
Alteração / cancelamento de publicidade – ISS
Alvará para instalação de circo / parque
Alvará provisório – liberação
Ambulância em eventos
Aparelhagem se som / empréstimo
Aprovação de projeto elétrico
Aquisição ou permuta de área
Audiência
Autônomo ou ambulante – autorização
Autorização de publicidade externa / interna
Autorização de subdivisão de lote
Autorização de uso de prédios públicos
Autorização para construção em recuo
Autorização para ligação de água
Autorização para show / festas
Auxílio Promoção Social
Bancas de jornais – autorização utiliz.
Bolsa família / cadastro único
Box para feira livre
Calçada – autoriz. Utilização de 50%
Calçada em concreto – autoriz. Constr.
Canc/parc. Auto apreensão/liberação de animais
Cancelamento / Prazo de Auto de Infração – ISSQN
Cancelamento / Prazo de Auto de Infração e Multa
Carteirinha para deficiente visual
CIP – cancelamento de carnê
Coleta de lixo
Coleta de lixo hospitalar
Complemento de energia elétrica / poste
Condutor escolar – cadastramento
Cópia de Edital
Cópias de leis e decretos
Credencial para Idoso
Credencial para vaga port. de deficiência
Dedetização área pública
Desembargo de obra
Deslacrção
Desmembramento de área
Documentos enviados pelo Fórum
Elogios; dúvidas e/ou sugestões; reclamações
Escrituração fiscal por proc. dados
Estágio
Execução de serviços pelo município
Extração e poda de árvores
Ginásio de esportes – autorização de uso
Guarda Municipal – solicitação de policiamento
Horário Especial – autorização e cancelamento
Inscrição Municipal abertura / alteração / encerramento

Instalação/alteração ponto de táxi / caminhão
Interdição de rua
IPTU reativação / isenção / retificação de carnê / restituição de valor pago indevido
Isenção de débitos diversos
Levantamento fiscal
Limpeza de terrenos
Listagem de empresas do município
Manifesto ambiental
Moradia econômica / retific. Projetos / transferência
Motorista profissional autônomo
Nota Fiscal
Notificação para recomposição do fundo de reserva
Palco – empréstimos
Parcelamento de certidão de término
Parcelamento de débitos diversos
Passe inclusão
Passe vida – autorização
Permissão de uso de área
Perturbação da ordem – reclamação
PID – Programa de Incentivo ao Desenvolvimento
Processo – cancelamento
Projeto oficial para construção / regularização
Projetos assistenciais
Propaganda colante – autorização
Propaganda política
Rebaixamento de guia – autorização
Recurso de multa de trânsito / restituição de multa de trânsito
Recursos administrativos de 2ª Instância
Reforma de sepultura / cadastramento de cemitério / transf. Concessão
Renovação licença torres telefonia móvel
Reparos em passeio público
Requerimento da Câmara
Ressarcimento de danos/veículos
Retificação de projetos
Servidor público – transferência de setor
Solicitação de transporte
Sujeira / entulho
Taxas restituição de valor pago indevido
Teatro/anfiteatro municipal – autorização de uso
Trânsito – execução de serviços
Vagas em creche
Varrição municipal
Viel sanitária / cancelamento
Vistoria local – solicitação
Outros

Os usuários podem consultar seus pedidos através do site da Prefeitura na Aba “Serviços – Protocolo” e pelos telefones 3455-8037 e 3455-8039

Os usuários são informados do desfecho através de ofício.

Os procedimentos são feitos através de requerimento assinado pelo solicitante ou procurador;

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:

CPF; RG; comprovante de endereço; requerimento assinado; docs. pertinentes ao assunto.