



SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

- **Serviço Oferecido: ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA**

- **Requisitos, documentos, formas necessárias para acessar o serviço:**

Protocolar pedido mediante cópia do contrato e seus respectivos aditivos, se for o caso. Podendo ainda anexar opcionalmente minuta do atestado de capacidade.

- **Principais etapas para processamento do serviço:**

Segue para avaliação e deferimento do fiscal de contrato, após retorna à SMA para elaboração do referido atestado. Atendido o serviço, segue ao protocolo para entrega da via do Atestado ao requerente.

- **Previsão do prazo máximo para prestação do serviço:**

15 dias.

- **Forma de prestação do serviço:**

Emissão do atestado de capacidade técnica.

- **Local e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:**

Diretamente na Secretaria ou através da Ouvidoria Municipal.

➤ **Compromissos e padrões de qualidade do atendimento:**

- **Prioridades de atendimento:**

Normal, por ordem de chegada.

- **Previsão de tempo de espera para atendimento:**

Atendimento presencial de forma imediata.

- **Mecanismos de comunicação com o usuário:**

Através de telefone, WhatsApp telefônico e/ou e-mail fornecidos pelo requerente.

▪ **Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:**

Através dos canais de atendimento da Ouvidoria Municipal.

▪ **Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação:**

- ✓ Telefone: 51 3654 – 6307
- ✓ Endereço Rua XV de Novembro, nº 15
- ✓ Através do Protocolo Digital <<http://trunfo-portais.govcloud.com.br/tpnet>>

• **Serviço Oferecido: CÓPIA INTEGRAL DE PROCESSOS**

• **Requisitos, documentos, formas necessárias para acessar o serviço:**

Protocolar pedido mediante documento com foto, informando o número do processo solicitado; quando for em nome de terceiro, deve anexar justificativa da solicitação.

• **Principais etapas para processamento do serviço:**

Segue para avaliação e extração das referidas cópias. Atendido o serviço, segue ao protocolo para pagamento da taxa referente as cópias e após entregue ao requerente

• **Previsão do prazo máximo para prestação do serviço:**

15 dias.

• **Forma de prestação do serviço:**

Cópia de documentação.

• **Local e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:**

Diretamente na Secretaria ou através a Ouvidoria Municipal.

➤ **Compromissos e padrões de qualidade do atendimento:**



- **Prioridades de atendimento:**
Normal, por ordem de chegada.

- **Previsão de tempo de espera para atendimento:**
Atendimento presencial de forma imediata.

- **Mecanismos de comunicação com o usuário:**
Através de telefone, WhatsApp telefônico e/ou e-mail fornecidos pelo requerente.

- **Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:**
Através dos canais de atendimento da Ouvidoria Municipal.

- **Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação:**
 - ✓ Telefone: 51 3654 – 6307
 - ✓ Endereço Rua XV de Novembro, nº 15
 - ✓ Através do Protocolo Digital <<http://triunfo-portais.govcloud.com.br/tpnet>>

- **Serviço Oferecido: ESTÁGIO CURRICULAR OBRIGATÓRIO**

- **Requisitos, documentos, formas necessárias para acessar o serviço:**
Termo de Convênio com a entidade firmado. Protocolar pedido mediante carta de apresentação da Entidade e Apólice de Seguro. Informar a quantidade de horas práticas e horas de observação. Informar quando pretende começar e terminar o estágio.

- **Principais etapas para processamento do serviço:**
Segue para secretaria responsável para informar se dispõe de técnico para acompanhar o estágio; elaboração do Termo de Compromisso de Estágio, o requerente é chamado à SMA para retirar o Termo de Estágio afim de colher assinatura da Entidade e posteriormente retorna com uma via assinada, para anexar no Processo Administrativo. Atendido o serviço, segue o processo para Arquivamento.

- **Previsão do prazo máximo para prestação do serviço:**
15 dias.



- **Forma de prestação do serviço:**
Emissão do Termo de compromisso de estágio.
- **Local e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:**
Diretamente na Secretaria ou através a Ouvidoria Municipal.

- **Compromissos e padrões de qualidade do atendimento:**
 - **Prioridades de atendimento:**
Normal, por ordem de chegada.

 - **Previsão de tempo de espera para atendimento:**
Atendimento presencial de forma imediata.

 - **Mecanismos de comunicação com o usuário:**
Através de telefone, WhatsApp telefônico e/ou e-mail fornecidos pelo requerente.

 - **Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:**
Através dos canais de atendimento da Ouvidoria Municipal.

 - **Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação:**
 - ✓ Telefone: 51 3654 – 6307
 - ✓ Endereço Rua XV de Novembro, nº 15
 - ✓ Através do Protocolo Digital <<http://triunfo-portais.govcloud.com.br/tpnet>>