



APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão é um importante instrumento de exercício de cidadania e participação democrática inserido no ordenamento jurídico através da Lei Federal Nº13.460/2017, cujo objetivo principal consiste em informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos, bem como padrões de qualidade de atendimento público.

A presente carta foi elaborada pela Gerência de Administração e Planejamento em conjunto com a Secretaria Executiva e demais empregados públicos do Consórcio Intermunicipal Multifinalitário Guandu (CIM GUANDU), em sua sede administrativa situada na Avenida Presidente Vargas nº121, sala 201, 2º andar, Centro, Afonso Cláudio, Estado do Espírito Santo.

O presente documento tomou ainda como base legal para o seu desenvolvimento, o Decreto Federal Nº9.094/2017 (que disciplina sobre a simplificação do acesso aos serviços prestados ao cidadão), a Lei Federal Nº12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), além da Lei Federal Nº13.460/2017 (que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados).

COMPROMISSOS

Os empregados públicos e as empregadas públicas do CIM GUANDU devem executar suas atribuições e competências, de acordo com os valores da instituição, favorecendo o acesso do cidadão-usuário aos serviços e sem incorrer em qualquer tipo de preconceito;

O atendimento aos cidadãos-usuários será feito de maneira acolhedora, dialogada, informativa, clara e objetiva, respeitando a confidencialidade, a imparcialidade, a legalidade, a moralidade, a impessoalidade e a eficiência;

No atendimento, inclusive via telefone, os empregados públicos e as empregadas públicas do CIM GUANDU se identificarão de modo cortês, respondendo às informações solicitadas;

Critérios para o atendimento: por ordem de chegada, com prioridade para idosos, gestantes, lactantes e pessoas com deficiência.

O CIM GUANDU se compromete a aprimorar e manter atualizada: A identificação e sinalização de seus departamentos, gerências e setores;

O CIM GUANDU se compromete a buscar instalações adequadas às pessoas com deficiência de modo que passe a haver acessibilidade em suas instalações, facilitando o acesso de usuários prioritários;

Os ambientes de trabalho, incluindo as instalações sanitárias, limpos e higienizados de acordo com os padrões de saúde, gerando conforto e bem-estar aos usuários.

Para os serviços da Ouvidoria e SIC, o tempo do atendimento e de espera dependerá do assunto e da sua complexidade, podendo se estender por período superior ao acima previsto e qualquer cidadão poderá apresentar pedido de acesso a informações, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida, respeitando-se as informações pessoais e as informações sigilosas.

O CIM GUANDU possui 27 anos de existência e apresenta solidez e expertise necessárias para a gestão associada de serviços públicos como o Licenciamento Ambiental, Conservação de Água e Solo, entre outras ações de Gestão Ambiental.

O CIM Guandu, é uma autarquia, com personalidade jurídica própria, que segue os mesmos princípios da Administração Pública: Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência, previstos no artigo 37 da Constituição Federal e as normas do direito público.

O CIM GUANDU é formado exclusivamente por municípios, sendo eles: Afonso Cláudio, Baixo Guandu, Brejetuba, Conceição do Castelo, Itaguaçu e Laranja da Terra. E tem, por finalidade, *a implementação de políticas públicas comprometidas com o processo regional de Gestão de Recursos Hídricos, do desenvolvimento socioeconômico, ambiental e de interesses comuns dos entes consorciados.*

A área de atuação do Consórcio, abrange apenas o Estado do Espírito Santo e compreende, hoje, um território de aproximadamente 3.567,800 Km² e uma população de 110.963 mil habitantes

O CIM GUANDU presta diversos serviços técnicos especializados e administrativos aos municípios consorciados e à população em geral, a saber:

- ✓ Protocolo geral de documentos
- ✓ Recursos Humanos

- ✓ Licenciamento Ambiental
- ✓ Apoio à Fiscalização Ambiental Municipal
- ✓ Captação de Recursos para execução de Programas e Projetos
- ✓ Elaboração do Cadastro Ambiental Rural (CAR)
- ✓ Assistência Técnica na Elaboração de Estudos, Projetos e Programas
- ✓ Elaboração e Execução de Programas de Conservação de Água e Solo
- ✓ Atendimento ao Público
- ✓ Sítio Eletrônico

INFORMAÇÕES GERAIS

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

O CIM GUANDU presta atendimento ao público de forma remota e presencial. De Forma remota, ficam disponíveis os endereços eletrônicos disponibilizados no site <https://cimguandu.es.gov.br>.

De forma presencial, nos seguintes horários de atendimento: Segunda-feira à Quinta-feira, de 08h às 17h e Sexta-feira, de 7h às 16h, resguardos os horários de almoço dos empregados públicos, no seguinte endereço: Avenida Presidente Vargas, Nº121, Sala 201, Centro, Afonso Cláudio/ES CEP: 29600-000.

PROCESSO DE COMUNICAÇÃO COM O CIDADÃO

Informações sobre a situação de processos de licenciamento, projetos e programas executados pelo CIM GUANDU. Serviço Disponível por meio de protocolo físico de processos, Pessoa física ou jurídica na sede do Consórcio ou por meio dos canais de comunicação (e-mail e telefone).

Por intermédio destes canais o cidadão pode se manifestar ao CIM GUANDU a sua opinião, crítica e até mesmo fazer sugestões que impliquem no aprimoramento das atividades do Consórcio. Estes canais são instrumentos para auxiliarem o cidadão no controle, na avaliação e no acompanhamento da administração pública que, por sua vez, tem o dever constitucional de respeitar os princípios da moralidade, legalidade, impessoalidade, publicidade e eficiência.

Para que servem estes canais? Para receber, analisar e responder as manifestações enviadas pelos cidadãos (denúncias, elogios, informações/solicitações, reclamações/ críticas e sugestões) e buscar soluções, tendo em vista aprimorar a prestação do serviço público. Para consolidar a democracia e fortalecer a cidadania, incentivando a participação popular, e também para contribuir e melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo CIM GUANDU à população, sugerindo e recomendando providências.

As denúncias, elogios e sugestões podem ser por comunicação verbal ou escrita, e indicam a irregularidade/ilegalidade na administração ou no atendimento institucional prestado.

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO:

ELOGIO	Demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação por serviço prestado ou atendimento recebido pelo CIM GUANDU
SOLICITAÇÃO	Solicitação de orientação ou informação relacionando à área de atuação do CIM GUANDU

RECLAMAÇÃO	Manifestação de insatisfação em relação às ações e serviços prestados pelo CIM GUANDU
SUGESTÃO	Ideia ou proposta para o aprimoramento dos processos de trabalho do CIM GUANDU
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC E E-SIC)	responsável por fornecer as informações com base na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI). Serviço Disponível Pessoa física ou jurídica
PRESENCIAL E CORRESPONDÊNCIA	Avenida Presidente Vargas, Nº121, Sala 201, Centro, Afonso Cláudio/ES CEP: 29600-000.

PRAZO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO:

Vinte dias, podendo ser prorrogado por mais vinte dias (mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente).

PROTOCOLO GERAL DE DOCUMENTOS

SERVIÇOS	USUÁRIOS	CANAIS DE ATENDIMENTO
Realiza o protocolo geral de documentos, com encaminhamento ao setor competente	Pessoa física ou jurídica	<p>PRESENCIAL</p> <p>Avenida Presidente Vargas, Nº121, Sala 201, Centro, Afonso Cláudio/ES CEP: 29600-000</p> <hr/> <p>Telefone: (27)99649-3848 e-mail: administrativo@cimguandu.es.gov.br</p>

RECURSOS HUMANOS

SERVIÇO DISPONÍVEL	USUÁRIOS	CANAIS DE ATENDIMENTO
Emissão de certificados e declarações (entre outros) relacionadas aos histórico funcional dos empregados públicos e das empregadas	Empregadas (os) Públicas (os) ativos e inativos	<p>Avenida Presidente Vargas, Nº121, Sala 201, Centro, Afonso Cláudio/ES CEP: 29600-000.</p> <p>Telefone: (27)99649-3848 e-mail: administrativo@cimguandu.es.gov.br</p>

públicas do CIM GUANDU		
---------------------------	--	--

APOIO À FISCALIZAÇÃO MUNICIPAL

SERVIÇOS	USUÁRIOS	CANAIS DE ATENDIMENTO
Realiza o protocolo geral de documentos, com encaminhamento ao setor competente	Pessoa física ou jurídica	PRESENCIAL Avenida Presidente Vargas, Nº121, Sala 201, Centro, Afonso Cláudio/ES CEP: 29600-000 Telefone: (27)99529-4429 e-mail: gema@cimguandu.es.gov.br

LICENCIAMENTO AMBIENTAL

SERVIÇOS	USUÁRIOS	CANAIS DE ATENDIMENTO
Realiza o protocolo geral de documentos, com encaminhamento ao setor competente	Pessoa física ou jurídica	PRESENCIAL Avenida Presidente Vargas, Nº121, Sala 201, Centro, Afonso Cláudio/ES CEP: 29600-000 Telefone: (27)99529-4429 e-mail:

		gema@cimguandu.es.gov.br
--	--	--------------------------

CAPTAÇÃO DE RECURSOS

SERVIÇOS	USUÁRIOS	CANAIS DE ATENDIMENTO
Realiza o protocolo geral de documentos, com encaminhamento ao setor competente	Pessoa física ou jurídica	<p>PRESENCIAL</p> <p>Avenida Presidente Vargas, Nº121, Sala 201, Centro, Afonso Cláudio/ES CEP: 29600-000</p> <hr/> <p>Telefone: (27)99649-3848 e-mail: administrativo@cimguandu.es.gov.br</p>

ELABORAÇÃO DO CADASTRO AMBIENTAL RURAL (CAR)

SERVIÇOS	USUÁRIOS	CANAIS DE ATENDIMENTO
Realiza o protocolo geral de documentos, com encaminhamento ao setor competente	Pessoa física ou jurídica	<p>PRESENCIAL</p> <p>Avenida Presidente Vargas, Nº121, Sala 201, Centro, Afonso Cláudio/ES CEP: 29600-000</p> <hr/> <p>Telefone: (27)99529-4429 e-mail: gema@cimguandu.es.gov.br</p>

ASSISTÊNCIA TÉCNICA

SERVIÇOS	USUÁRIOS	CANAIS DE ATENDIMENTO
Realiza o protocolo geral de documentos, com encaminhamento ao setor competente	Pessoa física ou jurídica	<p style="text-align: center;">PRESENCIAL</p> <p>Avenida Presidente Vargas, Nº121, Sala 201, Centro, Afonso Cláudio/ES CEP: 29600-000</p> <hr style="width: 20%; margin: 10px auto;"/> <p>Telefone: (27)99529-4429 e-mail: gema@cimguandu.es.gov.br</p>

PROGRAMA DE CONSERVAÇÃO DE ÁGUA E SOLO

SERVIÇOS	USUÁRIOS	CANAIS DE ATENDIMENTO
Realiza o protocolo geral de documentos, com encaminhamento ao setor competente	Pessoa física ou jurídica	<p style="text-align: center;">PRESENCIAL</p> <p>Avenida Presidente Vargas, Nº121, Sala 201, Centro, Afonso Cláudio/ES CEP: 29600-000</p> <hr style="width: 20%; margin: 10px auto;"/> <p>Telefone: (27)99529-4429 e-mail: gema@cimguandu.es.gov.br</p>

SITIO ELETRÔNICO

SERVIÇOS	USUÁRIOS	CANAIS DE ATENDIMENTO
Realiza o protocolo geral de documentos, com encaminhamento ao setor competente	Pessoa física ou jurídica	<p style="text-align: center;">PRESENCIAL</p> <p>Avenida Presidente Vargas, Nº121, Sala 201, Centro, Afonso Cláudio/ES CEP: 29600-000</p> <hr style="width: 20%; margin: 10px auto;"/> <p>Telefone: (27)99529-4429 e-mail: gema@cimguandu.es.gov.br</p>

SÍTIO ELETRÔNICO

O portal do CIM GUANDU na internet divulga uma série de informações institucionais e permite o acesso a diferentes serviços, tais como:

DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

Os usuários têm acesso de forma transparente as Proposições das assembleias gerais, as reuniões, Atas das assembleias, entre outros

CONSULTA A LEGISLAÇÃO

O CIM GUANDU disponibiliza leis, decretos, resoluções, emendas, portarias e atos normativos. No portal da internet, os atos normativos

encontram-se disponíveis para consulta e impressão.

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

O Portal é de livre acesso composto por informações sobre processos licitatórios, contratos firmados pelo CIM GUANDU com empresas, demonstrativos orçamentários, demonstrativo de despesas, relatórios de gestão, balancetes, demonstrativos de pessoal, pagamento de pessoal, dentre outros. O acesso ao Portal não requer usuário nem senhas, sendo permitido a qualquer cidadão navegar pelas páginas de forma livre, bem como visualizar e utilizar os dados disponíveis da forma que avaliar necessário.

ACESSO À INFORMAÇÃO

Nesta página, você tem acesso ao Portal da Transparência, a Estrutura Organizacional, dentre outras ferramentas que fornecem informações do Consórcio Câmara Municipal de Afonso Cláudio/ES. E, se não encontrar a informação que procura, pode solicitar através do e-SIC (Sistema de Informação ao Cidadão).

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão - SIC é o principal canal de comunicação entre os cidadãos e a sociedade para a obtenção de informações prevista na LAI (Lei 12.527/2011).