



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Lei nº 13.460/2017 - Art. 7º, §4º |

15 de julho de 2026

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO E FUNDAMENTAÇÃO LEGAL
2. DA ESTRUTURA ADMINISTRATIVA E CANAIS DE CONTATO
3. DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS
4. DOS DEVERES DOS USUÁRIOS E CIDADÃOS
5. DAS DIRETRIZES DE ATENDIMENTO E PRIORIDADES
6. GABINETE DO PREFEITO: SERVIÇOS E ATENDIMENTO
7. PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO: CONSULTORIA E DÍVIDA ATIVA
8. SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO: RECURSOS HUMANOS E PROTOCOLO
9. SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO: LICITAÇÕES E PATRIMÔNIO
10. SECRETARIA DE FINANÇAS: TRIBUTOS E ARRECADAÇÃO
11. SECRETARIA DE FINANÇAS: CERTIDÕES E NOTA FISCAL ELETRÔNICA
12. SECRETARIA DE EDUCAÇÃO: MATRÍCULA E ENSINO FUNDAMENTAL
13. SECRETARIA DE EDUCAÇÃO: TRANSPORTE E MERENDA ESCOLAR
14. SECRETARIA DE SAÚDE: ATENÇÃO BÁSICA E UBS
15. SECRETARIA DE SAÚDE: VIGILÂNCIA E MEDICAMENTOS
16. SECRETARIA DE SAÚDE: MARCAÇÃO DE EXAMES E SAMU
17. SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL: CADÚNICO E BOLSA FAMÍLIA
18. SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL: CRAS E CREAS
19. SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL: PROTEÇÃO AO IDOSO E CRIANÇA
20. SECRETARIA DE PLANEJAMENTO: ALVARÁS E LICENCIAMENTOS
21. SECRETARIA DE PLANEJAMENTO: SALA DO EMPREENDEDOR
22. SECRETARIA DE SERVIÇOS URBANOS: LIMPEZA E ILUMINAÇÃO
23. SECRETARIA DE SERVIÇOS URBANOS: OBRAS E CEMITÉRIOS
24. SECRETARIA DE SERVIÇOS RURAIS: APOIO À AGRICULTURA FAMILIAR
25. SECRETARIA DE SERVIÇOS RURAIS: ESTRADAS E ABASTECIMENTO
26. FUNDO MUNICIPAL DE PREVIDÊNCIA SOCIAL (FUSEM): APOSENTADORIAS
27. FUNDO MUNICIPAL DE PREVIDÊNCIA SOCIAL (FUSEM): PENSÕES E AUXÍLIOS
28. OUVIDORIA MUNICIPAL: MANIFESTAÇÕES E PRAZOS
29. ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI) E TRANSPARÊNCIA
30. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS E MELHORIA CONTÍNUA

1. APRESENTAÇÃO E FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

A presente Carta de Serviços ao Usuário da Prefeitura Municipal de Boa Vista - PB constitui-se como um instrumento de cidadania e transparência, estabelecido em estrita observância ao **Art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017**. Este documento tem por finalidade informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, garantindo que o cidadão possua pleno conhecimento de como interagir com a administração pública municipal.

A fundamentação jurídica desta Carta repousa nos princípios constitucionais da eficiência, moralidade e publicidade, previstos no **Art. 37 da Constituição Federal**. A Lei nº 13.460/2017, especificamente em seu Art. 7º, §4º, determina que a Carta de Serviços deve ser atualizada periodicamente e permanecer à disposição dos usuários no sítio eletrônico da administração. O descumprimento desta norma sujeita os gestores às sanções administrativas previstas na Lei de Improbidade Administrativa, dada a natureza de direito fundamental do acesso à informação e à prestação de serviços públicos de qualidade.

A lógica desta publicação visa reduzir a burocracia e facilitar o controle social. Ao detalhar prazos, documentos e locais de atendimento, a Prefeitura de Boa Vista elimina a assimetria de informação entre o Estado e o cidadão, permitindo que este último exija o cumprimento dos padrões aqui estabelecidos. A inobservância dos padrões de qualidade descritos nesta Carta autoriza o usuário a formalizar denúncia junto à Ouvidoria Municipal, gerando processo administrativo para apuração de responsabilidades e correção de fluxos de trabalho.

2. DA ESTRUTURA ADMINISTRATIVA E CANAIS DE CONTATO

A Prefeitura Municipal de Boa Vista, situada na **Rua Esplanada do Bom Jesus, s/n, Centro, Boa Vista / PB - CEP: 58123-000**, organiza-se de forma sistêmica para atender às demandas da população urbana e rural. Sob a gestão do Prefeito **Fernando Aires** e do Vice-Prefeito **Cleriston José Leite Diniz**, a administração busca a descentralização administrativa para garantir que os serviços alcancem as comunidades mais remotas do território municipal, respeitando a autonomia das secretarias finalísticas.

Os canais de contato oficiais são os meios legítimos para a protocolização de pedidos e obtenção de informações oficiais. O site institucional (www.boavista.pb.gov.br) funciona como o portal centralizador de serviços digitais, onde o cidadão encontra o Diário Oficial, o Portal da Transparência e o sistema de Nota Fiscal Eletrônica. O uso de canais não oficiais para solicitações administrativas não gera obrigatoriedade de resposta legal, sendo imperativo que o cidadão utilize os meios descritos nesta seção para garantir a validade jurídica de seus pleitos.

O descumprimento do dever de atendimento nos canais oficiais, ou a recusa injustificada de protocolo, fere o **Art. 5º, inciso XXXIV, alínea 'a' da Constituição Federal**, que assegura o direito de petição aos órgãos públicos. Caso o cidadão encontre barreiras físicas ou digitais no acesso aos canais aqui listados, deverá reportar imediatamente à Procuradoria Geral do Município para que as medidas corretivas sejam aplicadas, sob pena de responsabilidade funcional do servidor que der causa à obstrução do acesso.

3. DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Conforme o **Art. 5º da Lei nº 13.460/2017**, o usuário de serviços públicos tem direito à participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços, à obtenção e retribuição de informações, e à proteção de

seus dados pessoais. É assegurado o tratamento com urbanidade, respeito, cortesia e sem qualquer espécie de preconceito ou distinção, sendo vedada a exigência de provas de fatos que já constem na base de dados da própria administração municipal, em respeito ao princípio da boa-fé e da eficiência administrativa.

A base legal para a proteção destes direitos também encontra eco no *Código de Defesa do Consumidor*, aplicado subsidiariamente aos serviços públicos remunerados por tarifa ou preço público. O usuário tem o direito de ser informado sobre o tempo de espera para o atendimento, os mecanismos de comunicação com os órgãos e o estado de conservação das instalações físicas onde o serviço é prestado. A violação desses direitos enseja a aplicação de medidas disciplinares previstas no Estatuto dos Servidores Públicos de Boa Vista.

A consequência direta do desrespeito aos direitos do usuário é a nulidade do ato administrativo que lhe causou prejuízo e a possível reparação por danos morais ou materiais, conforme o *Art. 37, §6º da Constituição Federal*. A administração municipal compromete-se a manter um sistema de gestão de qualidade que monitore o cumprimento desses direitos, realizando auditorias periódicas nos setores de atendimento presencial e digital para garantir a conformidade com a legislação federal vigente.

4. DOS DEVERES DOS USUÁRIOS E CIDADÃOS

O exercício dos direitos pelos usuários é acompanhado de deveres fundamentais para a manutenção da ordem e da viabilidade dos serviços públicos. O usuário deve agir com urbanidade e respeito para com os servidores e demais cidadãos, prestar informações verídicas e colaborar com a administração para a melhoria dos processos. O fornecimento de dados falsos ou a omissão de informações relevantes em processos administrativos pode configurar crime de falsidade ideológica, previsto no *Art. 299 do Código Penal*.

É dever do cidadão zelar pelo patrimônio público municipal, utilizando os equipamentos e espaços de forma adequada e sustentável. A depredação de bens públicos, além de constituir crime de dano (*Art. 163 do Código Penal*), prejudica a coletividade ao desviar recursos que seriam aplicados na manutenção e expansão de serviços essenciais. O usuário deve observar os horários de funcionamento e os prazos estabelecidos para a entrega de documentos, sob pena de preclusão de seu direito administrativo.

O descumprimento dos deveres por parte do usuário autoriza a administração a suspender o atendimento imediato, sem prejuízo das sanções legais cabíveis. Em casos de desacato a funcionário público no exercício da função ou em razão dela, o servidor está orientado a acionar as autoridades policiais competentes, conforme o *Art. 331 do Código Penal*. A colaboração mútua é a base para que a Carta de Serviços cumpra seu papel de harmonizar a relação entre o fisco, a gestão e a sociedade civil organizada.

5. DAS DIRETRIZES DE ATENDIMENTO E PRIORIDADES

A Prefeitura de Boa Vista adota o sistema de atendimento prioritário em conformidade com a **Lei Federal nº 10.048/2000** e a **Lei nº 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência)**. Têm prioridade de atendimento as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos. O descumprimento desta prioridade constitui infração administrativa grave, sujeitando o responsável às penalidades legais e à intervenção imediata da chefia do setor.

A racionalização do atendimento busca a eliminação de etapas desnecessárias e a simplificação de exigências. A administração municipal orienta-se pelo *Decreto Federal nº 9.094/2017*, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários. Isso significa que, sempre que possível, a verificação de informações será feita

internamente entre as secretarias, evitando que o cidadão tenha que se deslocar entre diferentes prédios públicos para obter certidões que a própria prefeitura emite.

A falha na observância das diretrizes de prioridade e simplificação gera o dever de retratação imediata e a reorganização da fila de espera. O usuário que se sentir preterido em seu direito de prioridade deve exigir o registro da ocorrência no livro de reclamações do setor ou via Ouvidoria. A gestão municipal monitora o tempo médio de espera através de indicadores de desempenho, visando reduzir o tempo de resposta e aumentar o índice de satisfação do usuário, conforme preconizado pelo Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização.

6. GABINETE DO PREFEITO: SERVIÇOS E ATENDIMENTO

O Gabinete do Prefeito é o órgão de assistência direta e imediata ao Chefe do Poder Executivo, responsável pela coordenação política e administrativa. Entre seus serviços principais está o **Atendimento ao Cidadão para Audiências**, que permite ao munícipe apresentar demandas coletivas diretamente ao gestor. Este serviço fundamenta-se no princípio da participação popular na administração pública e exige agendamento prévio para garantir a organização da agenda institucional e a produtividade dos encontros.

Outro serviço essencial é a **Comunicação Institucional e Cerimonial**, que gerencia a divulgação de atos oficiais e a organização de eventos públicos. A transparência das ações de governo é um dever imposto pelo *Art. 37 da Constituição Federal*. O cidadão tem o direito de acessar informações sobre inaugurações, editais e pronunciamentos oficiais através dos canais geridos pelo Gabinete. A falha na divulgação de atos que exijam publicidade pode levar à anulação deles por vício de forma.

O Gabinete também coordena a **Ouvidoria Geral** em nível estratégico, garantindo que as reclamações não resolvidas nas secretarias cheguem ao conhecimento do Prefeito. A omissão do Gabinete em processar demandas críticas pode ser interpretada como prevaricação, conforme o *Art. 319 do Código Penal*. O prazo para resposta a pedidos de audiência é de até 15 dias úteis, dependendo da natureza da pauta e da disponibilidade da agenda executiva, sempre priorizando casos de urgência pública ou calamidade.

7. PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO: CONSULTORIA E DÍVIDA ATIVA

A Procuradoria Geral do Município (PGM) exerce a representação judicial e a consultoria jurídica da municipalidade. Um dos serviços mais acessados é a **Emissão de Pareceres sobre Processos Administrativos**, garantindo que as decisões da prefeitura estejam em conformidade com a *Lei nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações)* e demais normas vigentes. O cidadão interessado em processos de licitação ou contratos pode solicitar esclarecimentos jurídicos sobre a interpretação de cláusulas editalícias através da PGM.

A **Cobrança e Regularização da Dívida Ativa** é um serviço crítico para a saúde financeira do município. A PGM atua na execução fiscal de débitos não pagos voluntariamente, mas também oferece o serviço de conciliação e parcelamento administrativo, fundamentado no *Código Tributário Municipal*. O contribuinte em débito deve procurar a PGM para evitar o protesto de certidões e a penhora de bens, processos que seguem o rito da *Lei nº 6.830/1980*.

A recusa da PGM em prestar esclarecimentos sobre a situação processual de um contribuinte viola o direito de acesso aos autos, garantido pelo *Estatuto da Advocacia (Lei nº 8.906/94)* e pelo princípio da publicidade. A consequência de uma cobrança indevida por erro da PGM gera o dever de repetição do indébito em dobro, conforme o *Art. 42 do CDC*, aplicado analogicamente em certos contextos tributários. O atendimento na PGM é técnico e exige, em muitos casos, a presença de advogado constituído para atos que envolvam litígio judicial.

8. SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO: RECURSOS HUMANOS E PROTOCOLO

A Secretaria de Administração é o coração operacional da prefeitura, gerindo o **Protocolo Geral**, que é a porta de entrada para qualquer documento oficial. O serviço de protocolo garante ao cidadão o comprovante de entrega de suas petições, com data e hora, o que é essencial para a contagem de prazos legais. A fundamentação para a existência do protocolo eficiente reside na *Lei nº 9.784/1999*, que regula o processo administrativo, garantindo o direito à tramitação célere e ao acompanhamento das decisões.

No âmbito dos **Recursos Humanos**, a secretaria atende servidores e ex-servidores na emissão de contracheques, fichas financeiras e certidões de tempo de serviço. Este serviço é vital para processos de aposentadoria junto ao INSS ou ao FUSEM. O direito do servidor ao acesso às suas informações funcionais é garantido pela *Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)*. A demora injustificada na emissão de uma certidão de tempo de contribuição pode gerar responsabilidade civil do município por atraso na concessão de benefício previdenciário.

A Secretaria também gerencia o **Arquivo Municipal**, permitindo a consulta a documentos históricos e processos findos. O cidadão tem o direito de obter cópias de documentos públicos, mediante o pagamento das taxas de reprodução, conforme o *Art. 5º, inciso XXXIII da CF*. O extravio de documentos sob guarda da Secretaria de Administração configura falta funcional grave e pode ensejar ação de reparação de danos, caso o cidadão perca um direito por falta da prova documental que deveria estar arquivada.

9. SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO: LICITAÇÕES E PATRIMÔNIO

O setor de **Licitações e Contratos**, vinculado à Administração, é responsável por todas as compras e contratações de obras e serviços. O serviço prestado ao usuário (neste caso, fornecedores e cidadãos fiscalizadores) inclui a disponibilização de editais, anexos e atas de julgamento. A base legal é a *Lei nº 14.133/2021*, que exige a publicidade máxima dos atos. O cidadão tem o direito de impugnar editais que contenham cláusulas restritivas à competitividade, exercendo o controle social da despesa pública.

A **Gestão de Patrimônio Público** envolve o controle de bens móveis e imóveis do município. O serviço inclui a cessão de uso de espaços públicos para eventos da comunidade, desde que respeitadas as normas de interesse público e conveniência administrativa. A fundamentação jurídica para o uso privativo de bem público por particular encontra-se no *Código Civil* e na legislação municipal específica. O uso irregular de bens públicos por particulares, sem a devida autorização, configura improbidade administrativa para o gestor que o permitiu.

A falha na fiscalização do patrimônio ou a falta de transparência nos processos licitatórios são causas de intervenção do Tribunal de Contas do Estado (TCE-PB). A consequência de irregularidades nestes serviços é a suspensão dos repasses voluntários ao município e a nulidade dos contratos firmados. A Secretaria de Administração mantém um canal de dúvidas específico para licitantes, visando ampliar a participação de empresas locais e garantir a proposta mais vantajosa para a administração pública de Boa Vista.

10. SECRETARIA DE FINANÇAS: TRIBUTOS E ARRECADAÇÃO

A Secretaria de Finanças é responsável pela gestão da receita municipal, oferecendo serviços como a **Emissão de Guias de IPTU e ISS**. O IPTU (Imposto sobre a Propriedade Predial e Territorial Urbana) tem sua base legal no *Art. 156, inciso I da Constituição Federal* e no Código Tributário Municipal. O serviço permite ao contribuinte obter boletos para

pagamento à vista com desconto ou parcelado, garantindo a arrecadação necessária para investimentos em saúde e educação.

O serviço de **Parcelamento de Débitos Fiscais (REFIS)** é oferecido periodicamente para permitir que cidadãos inadimplentes regularizem sua situação com redução de multas e juros. A fundamentação para tais programas deve estar prevista em lei municipal específica, respeitando a *Lei de Responsabilidade Fiscal (LC nº 101/2000)* no que tange à renúncia de receita. O contribuinte que adere ao parcelamento tem o direito à suspensão da exigibilidade do crédito tributário, conforme o *Art. 151, inciso VI do Código Tributário Nacional*.

A cobrança indevida de tributos ou o erro no lançamento fiscal autoriza o cidadão a protocolar um **Processo Administrativo de Revisão de Lançamento**. A Secretaria tem o dever de analisar o pleito no prazo de 30 dias, sob pena de configurar mora administrativa. A consequência de erros reiterados na arrecadação é a perda de confiança institucional e o aumento da judicialização, o que onera os cofres públicos com custas processuais e honorários de sucumbência.

11. SECRETARIA DE FINANÇAS: CERTIDÕES E NOTA FISCAL ELETRÔNICA

A **Emissão de Certidão Negativa de Débitos (CND)** é um dos serviços mais fundamentais da Secretaria de Finanças, sendo exigida para a venda de imóveis, participação em licitações e obtenção de empréstimos. O direito à certidão é garantido pelo *Art. 205 do Código Tributário Nacional*, que estabelece que a certidão negativa tem os mesmos efeitos da certidão positiva com efeitos de negativa quando o débito está parcelado ou garantido. O prazo para emissão, quando não automática via sistema, é de até 10 dias.

O sistema de **Nota Fiscal de Serviços Eletrônica (NFS-e)** é o serviço disponibilizado para prestadores de serviço do município. A modernização tributária visa facilitar o cumprimento das obrigações acessórias e combater a evasão fiscal. A base legal é o *Decreto Municipal de Regulamentação do ISS*. O cidadão tomador de serviço tem o direito de exigir a nota fiscal, e a prefeitura oferece canais para denúncia de estabelecimentos que se recusem a emití-la, o que configura crime contra a ordem tributária (*Lei nº 8.137/1990*).

A indisponibilidade dos sistemas eletrônicos de finanças por tempo prolongado gera o dever da secretaria de emitir documentos de forma manual ou prorrogar prazos de vencimento sem ônus ao contribuinte. A falha na segurança dos dados fiscais dos cidadãos pode acarretar sanções baseadas na *Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)*. A Secretaria de Finanças mantém atendimento presencial para idosos e pessoas com dificuldade de acesso digital, garantindo a inclusão tributária de toda a população de Boa Vista.

12. SECRETARIA DE EDUCAÇÃO: MATRÍCULA E ENSINO FUNDAMENTAL

A Secretaria de Educação tem como serviço primordial a **Matrícula na Rede Municipal de Ensino**, abrangendo a Educação Infantil e o Ensino Fundamental. O acesso à educação é um direito subjetivo público, garantido pelo *Art. 208 da Constituição Federal* e pelo *Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA)*. A prefeitura tem a obrigação de garantir vaga a todas as crianças em idade escolar, e a negativa de matrícula sem justificativa legal pode ensejar a atuação imediata do Ministério Público e do Conselho Tutelar.

O serviço de **Educação de Jovens e Adultos (EJA)** é destinado àqueles que não tiveram acesso ou continuidade de estudos no ensino fundamental e médio na idade própria. Este serviço fundamenta-se na *Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei nº 9.394/1996)*. A prefeitura deve oferecer cursos gratuitos e adequados às necessidades dos

alunos, garantindo a função reparadora da educação. O descumprimento desta oferta prejudica os índices de alfabetização do município e viola o Plano Municipal de Educação.

A qualidade do ensino é monitorada através do IDEB e de avaliações internas. O cidadão (pais ou responsáveis) tem o direito de participar da gestão democrática da escola através dos **Conselhos Escolares**. A falta de transparência na aplicação dos recursos do FUNDEB ou a precariedade das instalações físicas das escolas são motivos para denúncia aos órgãos de controle. A consequência de uma educação deficitária é o comprometimento do desenvolvimento social e econômico de Boa Vista a longo prazo.

13. SECRETARIA DE EDUCAÇÃO: TRANSPORTE E MERENDA ESCOLAR

O **Transporte Escolar** é um serviço essencial, especialmente para os alunos residentes na zona rural de Boa Vista. A prefeitura deve garantir o deslocamento seguro dos estudantes até as unidades de ensino, em conformidade com o *Código de Trânsito Brasileiro (CTB)* e as normas do FNDE. O veículo deve passar por vistorias semestrais e o condutor deve possuir habilitação específica. A falha neste serviço, resultando em falta do aluno às aulas, configura violação do direito ao acesso à educação.

A **Oferta de Merenda Escolar** é gerida pelo Programa Nacional de Alimentação Escolar (PNAE). O serviço garante alimentação balanceada e supervisionada por nutricionistas, atendendo às necessidades nutricionais dos alunos durante o período de permanência na escola. A base legal é a *Lei nº 11.947/2009*. A prefeitura deve adquirir pelo menos 30% dos alimentos da agricultura familiar local, fomentando a economia regional. A distribuição de alimentos vencidos ou de baixa qualidade nutricional gera responsabilidade administrativa e sanitária imediata.

O cidadão pode fiscalizar a execução desses serviços através do **Conselho de Alimentação Escolar (CAE)** e do **Conselho de Acompanhamento e Controle Social (CACCS)**. A interrupção do transporte escolar por falta de manutenção ou combustível, ou a interrupção da merenda por falhas na licitação, são consideradas omissões graves do gestor público. As consequências incluem multas aplicadas pelo Tribunal de Contas e a obrigação de reposição dos dias letivos perdidos pelos alunos afetados.

14. SECRETARIA DE SAÚDE: ATENÇÃO BÁSICA E UBS

A Secretaria de Saúde operacionaliza o Sistema Único de Saúde (SUS) em nível municipal, tendo como porta de entrada as **Unidades Básicas de Saúde (UBS)**. O serviço de Atenção Básica inclui consultas médicas, de enfermagem e atendimentos odontológicos. A fundamentação legal é a *Lei nº 8.080/1990* e a *Política Nacional de Atenção Básica (PNAB)*. O cidadão tem o direito ao atendimento integral, humanizado e gratuito, sendo vedada qualquer cobrança por serviços prestados dentro da rede pública.

O **Programa Saúde da Família (PSF)** realiza visitas domiciliares e ações preventivas diretamente nas comunidades. Este serviço é vital para o controle de doenças crônicas como hipertensão e diabetes. O direito à saúde é um dever do Estado, conforme o *Art. 196 da CF*. A falta de equipes completas (médico, enfermeiro, técnico e agentes de saúde) nas áreas cobertas pelo programa configura falha na prestação do serviço essencial e deve ser reportada ao Conselho Municipal de Saúde.

A demora excessiva para consultas básicas ou a falta de insumos nas UBS (como curativos e seringas) viola o princípio da dignidade da pessoa humana. A consequência de uma atenção básica ineficiente é a sobrecarga das unidades de urgência e emergência e o agravamento de quadros clínicos que poderiam ser resolvidos preventivamente. O usuário

tem o direito de saber o nome dos profissionais que o atendem e de ter acesso ao seu prontuário médico, conforme garantido pelo *Código de Ética Médica*.

15. SECRETARIA DE SAÚDE: VIGILÂNCIA E MEDICAMENTOS

O serviço de **Vigilância Sanitária e Epidemiológica** atua na fiscalização de estabelecimentos comerciais, controle de zoonoses e monitoramento de surtos de doenças. A base legal para a atuação da vigilância é o *Código Sanitário Estadual e Municipal*, além das normas da ANVISA. O cidadão tem o direito de denunciar locais que não cumpram as normas de higiene, e a prefeitura tem o dever de agir para proteger a saúde coletiva. A omissão na fiscalização sanitária pode gerar responsabilidade do município em caso de epidemias evitáveis.

A **Assistência Farmacêutica (Farmácia Básica)** é o serviço de distribuição gratuita de medicamentos constantes na Relação Municipal de Medicamentos Essenciais (REMUME). O acesso aos medicamentos é parte integrante do direito à saúde. A fundamentação reside na *Portaria de Consolidação nº 2/2017 do Ministério da Saúde*. O cidadão deve apresentar receita médica atualizada do SUS para retirar os fármacos. A falta constante de medicamentos de uso contínuo autoriza o cidadão a buscar a via judicial para garantir o fornecimento, com base no *Tema 106 do STJ*.

A **Campanha de Vacinação** é um serviço contínuo e sazonal que visa a imunização da população contra diversas doenças. O descumprimento das metas de vacinação coloca em risco a imunidade de rebanho do município. A prefeitura deve garantir o armazenamento adequado das vacinas (cadeia de frio), sob pena de perda dos imunizantes e prejuízo ao erário. O cidadão tem o dever de manter sua caderneta de vacinação atualizada, sendo esta exigida para diversos atos da vida civil, como matrículas escolares e acesso a benefícios sociais.

16. SECRETARIA DE SAÚDE: MARCAÇÃO DE EXAMES E SAMU

O serviço de **Regulação e Marcação de Exames Especializados** gerencia a fila de espera para procedimentos de média e alta complexidade que não são realizados nas UBS. A transparência na fila de espera é um direito assegurado por diversas legislações estaduais e pelo princípio da impessoalidade. O cidadão tem o direito de saber sua posição na fila e a previsão de atendimento. O "fura-fila" por critérios políticos configura ato de improbidade administrativa e violação ética gravíssima.

O **Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192)** presta socorro em casos de urgência e emergência pré-hospitalar. A base legal é a *Portaria nº 2.048/2002 do Ministério da Saúde*. O serviço funciona 24 horas e o acesso é feito por telefone gratuito. O uso indevido do serviço (trotes) é crime previsto no *Art. 266 do Código Penal* e prejudica o atendimento de ocorrências reais, podendo custar vidas. A prefeitura deve garantir a manutenção das ambulâncias e o treinamento das equipes de socorristas.

A falha no tempo de resposta do SAMU ou a negativa de socorro injustificada gera responsabilidade civil objetiva do Estado por omissão. O cidadão que necessita de transporte para tratamentos fora do domicílio (TFD) também conta com serviço específico, desde que comprovada a necessidade e a inexistência do tratamento em Boa Vista. A consequência da má gestão da regulação é o agravamento de doenças e o aumento da mortalidade, o que exige fiscalização constante do Conselho Municipal de Saúde e da Câmara de Vereadores.

17. SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL: CADÚNICO E BOLSA FAMÍLIA

A Secretaria de Assistência Social e Desenvolvimento Humano gerencia o **Cadastro Único para Programas Sociais (CadÚnico)**, que é a porta de entrada para benefícios como o Bolsa Família, a Tarifa Social de Energia Elétrica e o BPC.

O serviço consiste na entrevista e registro das famílias de baixa renda. A base legal é o *Decreto Federal nº 11.016/2022*. O cidadão tem o direito de ser cadastrado se atender aos critérios de renda, e a prefeitura tem o dever de manter os dados atualizados para evitar a suspensão de benefícios federais.

A **Gestão do Programa Bolsa Família** no âmbito municipal envolve o acompanhamento das condicionalidades de saúde e educação. A prefeitura deve informar ao Governo Federal sobre a frequência escolar e a vacinação das crianças beneficiárias. O descumprimento dessas obrigações pela prefeitura pode levar ao bloqueio do repasse do Índice de Gestão Descentralizada (IGD), recurso usado para manter a própria secretaria. O cidadão tem o dever de informar qualquer mudança na composição familiar ou na renda para evitar recebimento indevido.

A omissão no cadastramento de famílias vulneráveis ou a manipulação de dados para fins eleitorais são faltas gravíssimas. A consequência é a exclusão de cidadãos de direitos fundamentais de sobrevivência. A Secretaria deve realizar busca ativa, indo até as comunidades mais isoladas para garantir que ninguém fique de fora da rede de proteção social. O atendimento deve ser pautado pela *Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS - Lei nº 8.742/1993)*, que define a assistência como direito do cidadão e dever do Estado.

18. SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL: CRAS E CREAS

O **Centro de Referência de Assistência Social (CRAS)** é a unidade pública estatal de base territorial, localizada em áreas com maiores índices de vulnerabilidade social. O serviço principal é o PAIF (Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família). A fundamentação legal é a *Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais*. O cidadão tem acesso a orientações sobre direitos, apoio em situações de dificuldade familiar e encaminhamento para outras políticas públicas. A falta de um CRAS acessível impede a prevenção de situações de risco social.

O **Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS)** atende famílias e indivíduos em situação de risco pessoal ou social por violação de direitos, como violência física, psicológica, negligência ou exploração sexual. O serviço é o PAEFI. O direito ao sigilo e à proteção é absoluto, conforme o *Estatuto da Criança e do Adolescente* e o *Estatuto do Idoso*. A falha no acompanhamento de casos de violência pode resultar em tragédias familiares e responsabilidade do município por omissão na proteção de vulneráveis.

A prefeitura deve garantir que as equipes do CRAS e CREAS sejam compostas por profissionais concursados (psicólogos e assistentes sociais), conforme as normas do NOB-RH/SUAS. A rotatividade excessiva de profissionais por indicações políticas prejudica o vínculo com a comunidade e a eficácia do atendimento. A consequência de um sistema de assistência social fragilizado é o aumento da criminalidade, do abandono escolar e da miséria extrema, afetando diretamente a segurança e o bem-estar de toda a população de Boa Vista.

19. SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL: PROTEÇÃO AO IDOSO E CRIANÇA

O serviço de **Proteção e Defesa dos Direitos da Criança e do Adolescente** é realizado em parceria com o Conselho Tutelar. A prefeitura fornece a estrutura administrativa e o suporte para que os conselheiros atuem na garantia dos direitos previstos na *Lei nº 8.069/1990 (ECA)*. O cidadão tem o dever de denunciar qualquer suspeita de maus-tratos. A omissão da prefeitura em fornecer transporte ou sede adequada para o Conselho Tutelar configura crime de responsabilidade e impede o socorro imediato a menores em situação de perigo.

A **Proteção aos Direitos da Pessoa Idosa** inclui o combate à violência patrimonial e física, além da promoção de atividades de convivência e fortalecimento de vínculos. A base legal é a *Lei nº 10.741/2003 (Estatuto do Idoso)*. O idoso tem prioridade absoluta em todos os serviços da secretaria. A falta de políticas públicas para o envelhecimento

saudável em Boa Vista viola as diretrizes nacionais de direitos humanos. O descumprimento do dever de amparo aos idosos por parte da família ou do Estado é passível de punição criminal.

O **Benefício de Prestação Continuada (BPC)** é um serviço de orientação e viabilização do acesso ao salário mínimo mensal para idosos acima de 65 anos ou pessoas com deficiência de qualquer idade que comprovem não possuir meios de prover a própria manutenção. A secretaria auxilia na montagem do processo para o INSS. A negativa de auxílio na orientação do BPC fere o princípio da assistência social. A consequência é a desproteção financeira de indivíduos que não possuem capacidade laboral, gerando um ciclo de dependência e pobreza.

20. SECRETARIA DE PLANEJAMENTO: ALVARÁS E LICENCIAMENTOS

A Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Econômico é responsável pelo **Licenciamento de Obras e Atividades Econômicas**. O serviço de emissão de Alvará de Construção e Habite-se garante que as edificações em Boa Vista respeitem o *Código de Obras* e o *Plano Diretor Municipal*. A fundamentação legal visa a segurança das estruturas e o ordenamento urbano. Construir sem alvará sujeita o proprietário a multas, embargo da obra e até demolição administrativa, conforme o Art. 1.299 do *Código Civil*.

O **Alvará de Funcionamento** é o serviço que autoriza a abertura de empresas e comércios. Com a *Lei da Liberdade Econômica (Lei nº 13.874/2019)*, atividades de baixo risco estão dispensadas de atos públicos de liberação, mas ainda devem observar as normas de zoneamento. O cidadão empreendedor tem o direito à resposta célere sobre a viabilidade de seu negócio. A demora injustificada no licenciamento trava o desenvolvimento econômico local e pode gerar o dever de indenizar por lucros cessantes se causada por desídia administrativa.

A secretaria também realiza o **Planejamento Urbano e Captação de Recursos**, elaborando projetos para convênios federais e estaduais. O cidadão tem o direito de participar de audiências públicas sobre o orçamento e o plano diretor, conforme a *Lei de Responsabilidade Fiscal* e o *Estatuto da Cidade*. A falta de planejamento resulta em crescimento desordenado, falta de saneamento e desvalorização imobiliária. A consequência de projetos mal elaborados é a perda de recursos públicos e a devolução de verbas com juros e correção, prejudicando o erário municipal.

21. SECRETARIA DE PLANEJAMENTO: SALA DO EMPREENDEDOR

A **Sala do Empreendedor** é um serviço de atendimento simplificado para Microempreendedores Individuais (MEI) e pequenas empresas, em parceria com o SEBRAE. O objetivo é desburocratizar a formalização e oferecer consultoria gratuita sobre gestão, crédito e mercado. A base legal é a *Lei Complementar nº 123/2006 (Estatuto da Micro e Pequena Empresa)*. O cidadão tem o direito de ser orientado sobre a emissão de notas, pagamento do DAS e declaração anual de faturamento. A ausência deste serviço dificulta a formalização do trabalho autônomo em Boa Vista.

O serviço de **Incentivos Fiscais e Apoio ao Desenvolvimento Local** visa atrair investimentos para o município através de isenções temporárias ou cessão de áreas, sempre mediante lei específica e interesse público comprovado. A fundamentação deve respeitar a *Lei de Responsabilidade Fiscal* para evitar renúncia de receita ilegal. O cidadão tem o direito de fiscalizar se as empresas beneficiadas estão cumprindo as contrapartidas de geração de emprego e renda. O descumprimento das contrapartidas gera a revogação imediata do benefício e a cobrança retroativa dos tributos.

A Sala do Empreendedor também atua na **Capacitação Profissional**, oferecendo cursos e oficinas. O acesso a esses treinamentos é um direito do cidadão que busca inserção no mercado de trabalho. A falha na oferta de qualificação mantém altos índices de desemprego e subutilização da mão de obra local. A consequência de um ambiente de

negócios hostil ou burocrático é a fuga de empresas para municípios vizinhos, reduzindo a arrecadação de ISS e a circulação de riqueza em Boa Vista.

22. SECRETARIA DE SERVIÇOS URBANOS: LIMPEZA E ILUMINAÇÃO

A Secretaria de Serviços Urbanos gerencia a **Coleta de Lixo Domiciliar e Limpeza Pública**. Este serviço é essencial para a saúde pública e preservação ambiental, fundamentado na *Lei nº 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos)*. O cidadão tem o direito à coleta regular e o dever de acondicionar o lixo corretamente e respeitar os horários do caminhão coletor. O descarte irregular de lixo em terrenos baldios é infração administrativa e crime ambiental, passível de multa pesada e obrigação de recuperação da área degradada.

A **Manutenção da Iluminação Pública** é financiada pela Contribuição de Iluminação Pública (CIP) paga na conta de energia. O serviço inclui a troca de lâmpadas queimadas e expansão da rede. O cidadão tem o direito de solicitar o reparo e a prefeitura tem o prazo de até 72 horas para execução em áreas urbanas. A falta de iluminação compromete a segurança pública e a mobilidade noturna. A omissão reiterada na manutenção, mesmo com a arrecadação da CIP, pode configurar apropriação indébita de recursos vinculados e improbidade administrativa.

A **Varrição de Ruas e Manutenção de Praças** contribui para o bem-estar social e a estética da cidade. A prefeitura deve manter cronogramas públicos de limpeza. O cidadão tem o dever de não jogar lixo no chão e zelar pelo mobiliário urbano (bancos, lixeiras). A depredação de praças gera custos extras de manutenção que saem do bolso do contribuinte. A consequência de uma cidade suja e escura é o aumento da sensação de insegurança e a proliferação de vetores de doenças como o mosquito *Aedes aegypti*.

23. SECRETARIA DE SERVIÇOS URBANOS: OBRAS E CEMITÉRIOS

O serviço de **Manutenção de Vias e Logradouros** inclui a operação tapa-buracos, pavimentação e reparo de calçadas públicas. A base legal é o dever de manutenção do patrimônio público e a garantia da mobilidade urbana (*Lei nº 12.587/2012*). O cidadão tem o direito de transitar em vias seguras. Acidentes causados por buracos não sinalizados ou falta de manutenção geram o dever de indenização por parte da prefeitura, conforme a responsabilidade civil objetiva do Estado. A prefeitura deve sinalizar adequadamente qualquer obra em via pública.

A **Gestão dos Cemitérios Municipais** envolve o serviço de sepultamento, exumação e manutenção das necrópoles. O serviço deve ser prestado com respeito e dignidade, observando as normas sanitárias e ambientais do CONAMA. O cidadão tem o direito ao sepultamento gratuito em caso de hipossuficiência econômica comprovada. A falta de vagas ou a má conservação dos cemitérios viola o direito ao luto e à memória. A cobrança de taxas abusivas ou a venda irregular de jazigos configura crime de corrupção e violação de sepultura.

A **Fiscalização de Obras Particulares** visa garantir que as construções não invadam o passeio público ou causem riscos aos vizinhos. O fiscal tem poder de polícia administrativa para embargar obras irregulares. O cidadão tem o direito de denunciar construções que ameacem a segurança coletiva. A omissão da fiscalização em casos de desabamento gera responsabilidade solidária do município. A consequência de uma gestão urbana ineficiente é o caos habitacional e o aumento de áreas de risco, exigindo intervenções futuras muito mais custosas.

24. SECRETARIA DE SERVIÇOS RURAIS: APOIO À AGRICULTURA FAMILIAR

A Secretaria de Serviços Rurais foca no **Apoio à Agricultura Familiar**, oferecendo serviços como a Patrulha Agrícola Mecanizada (empréstimo de tratores e implementos). A base legal é a *Lei nº 11.326/2006*, que estabelece as diretrizes



para a formulação da Política Nacional da Agricultura Familiar. O agricultor tem o direito de acessar o serviço mediante agendamento e pagamento de taxa de combustível, se houver previsão legal. O uso político da patrulha agrícola, privilegiando certos produtores em detrimento de outros, viola o princípio da impessoalidade.

A **Assistência Técnica e Extensão Rural (ATER)** fornece orientação sobre técnicas de plantio, manejo de solo e combate a pragas. O serviço visa aumentar a produtividade e a renda do homem do campo. O direito à assistência técnica é fundamental para a fixação do jovem no campo e a sucessão familiar. A prefeitura deve manter convênios com órgãos como a EMPAER. A falta de assistência técnica resulta em degradação ambiental e baixa rentabilidade, empurrando o agricultor para o êxodo rural e aumentando a pressão sobre os serviços urbanos de Boa Vista.

A **Feira do Produtor Rural** é o serviço de organização de espaços para a comercialização direta dos produtos. Isso garante alimentos frescos para a cidade e melhores preços para o produtor. A prefeitura deve garantir a infraestrutura (bancas, higiene, segurança). O cidadão consumidor tem o direito de adquirir produtos com qualidade sanitária garantida pelo Serviço de Inspeção Municipal (SIM). A ausência de fiscalização sanitária na feira pode causar surtos de intoxicação alimentar, gerando responsabilidade civil para a administração municipal.

25. SECRETARIA DE SERVIÇOS RURAIS: ESTRADAS E ABASTECIMENTO

A **Manutenção de Estradas Vicinais** é o serviço mais crítico para a zona rural, garantindo o escoamento da produção e o acesso ao transporte escolar e serviços de saúde. A prefeitura deve realizar o patrolamento e a construção de bueiros e passagens molhadas. A fundamentação legal reside no direito de ir e vir e na integração do território municipal. Estradas intransitáveis isolam comunidades e causam prejuízos econômicos severos. A omissão na manutenção das estradas vicinais durante o período de colheita é considerada falha grave de planejamento.

O **Abastecimento de Água na Zona Rural** é realizado através da manutenção de poços artesianos, chafarizes e, em períodos de seca, pelo Carro-Pipa. O acesso à água potável é um direito humano fundamental reconhecido pela ONU e pela *Constituição Federal*. A prefeitura deve garantir a potabilidade da água distribuída, realizando análises periódicas. A distribuição de água contaminada ou a interrupção do serviço por falta de manutenção nas bombas configura negligência com a vida humana. O cidadão tem o dever de evitar o desperdício de água, especialmente em períodos de escassez hídrica.

A secretaria também coordena o **Programa de Cisternas** e outras tecnologias de convivência com o semiárido. O cidadão rural tem o direito de ser incluído nesses programas conforme critérios de vulnerabilidade. A falta de transparência na seleção dos beneficiários de cisternas ou poços gera conflitos sociais e denúncias aos órgãos de controle federal, já que muitos desses recursos provêm de convênios com a União. A consequência de uma zona rural desassistida é o empobrecimento do município e a perda de sua identidade produtiva.

26. FUNDO MUNICIPAL DE PREVIDÊNCIA SOCIAL (FUSEM): APOSENTADORIAS

O FUSEM é o Regime Próprio de Previdência Social (RPPS) dos servidores de Boa Vista. O serviço de **Concessão de Aposentadoria** é destinado aos servidores estatutários que cumprem os requisitos de idade e tempo de contribuição. A base legal é o *Art. 40 da Constituição Federal* e a *Lei Municipal de Criação do FUSEM*. O servidor tem o direito à análise célere de seu pedido e ao cálculo correto de seus proventos. A demora excessiva na concessão da aposentadoria obriga o município a manter o servidor em atividade ou pagar indenização substitutiva.

O **Recadastramento de Aposentados (Prova de Vida)** é um serviço obrigatório anual para garantir a manutenção do benefício e evitar fraudes. O cidadão aposentado tem o dever de realizar o procedimento no mês de seu aniversário.

A falha em realizar a prova de vida resulta na suspensão do pagamento até a regularização. O FUSEM deve oferecer meios acessíveis para o cadastramento, inclusive domiciliar para idosos acamados ou com dificuldade de locomoção, em respeito ao princípio da dignidade humana.

A **Emissão de Certidão de Tempo de Contribuição (CTC)** permite que o servidor leve seu tempo de serviço para outros regimes de previdência. O direito à contagem recíproca é garantido constitucionalmente. A negativa de emissão da CTC impede o planejamento previdenciário do cidadão e viola o direito à informação. A consequência de uma má gestão do FUSEM é o déficit atuarial, que obriga a prefeitura a aumentar as alíquotas de contribuição ou aportar recursos do tesouro, retirando dinheiro de outras áreas como saúde e educação.

27. FUNDO MUNICIPAL DE PREVIDÊNCIA SOCIAL (FUSEM): PENSÕES E AUXÍLIOS

A **Pensão por Morte** é o serviço destinado aos dependentes do servidor falecido. O direito ao benefício visa garantir a subsistência da família, fundamentado no caráter contributivo e solidário da previdência. O FUSEM deve processar o pedido com prioridade, dada a natureza alimentar da verba. A exigência de documentos não previstos em lei ou a demora injustificada no pagamento da primeira parcela da pensão gera danos morais presumidos aos dependentes em momento de vulnerabilidade.

O **Auxílio-Doença e Salário-Maternidade** são benefícios de curta duração geridos pelo fundo ou pela prefeitura, conforme a legislação local. O servidor tem o direito ao afastamento remunerado mediante perícia médica oficial. A base legal é a proteção social ao trabalhador em situações de incapacidade temporária ou nascimento de filhos. O descumprimento do dever de pagar esses benefícios tempestivamente configura apropriação indébita previdenciária se os valores foram retidos e não repassados ou aplicados na finalidade correta.

O FUSEM também oferece o serviço de **Empréstimos Consignados**, permitindo que o aposentado acesse crédito com taxas reduzidas. O fundo tem o dever de fiscalizar se as instituições financeiras estão respeitando a margem consignável legal. O cidadão tem o direito de cancelar descontos não autorizados em seu contracheque. A consequência de falhas no controle de consignados é o superendividamento dos idosos, o que exige a atuação da assessoria jurídica do fundo para proteção do beneficiário contra práticas abusivas de bancos.

28. OUVIDORIA MUNICIPAL: MANIFESTAÇÕES E PRAZOS

A Ouvidoria Municipal é o canal de interlocução entre o cidadão e a administração, responsável por receber **Reclamações, Sugestões, Elogios e Denúncias**. O serviço é fundamentado na *Lei nº 13.460/2017*. O cidadão tem o direito de apresentar sua manifestação de forma identificada ou anônima (em casos de denúncia), garantindo-se o sigilo dos dados. A prefeitura tem o dever de responder ao cidadão no prazo máximo de 30 dias, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

O serviço de **Mediação de Conflitos** busca resolver problemas entre o cidadão e os setores da prefeitura sem a necessidade de judicialização. A Ouvidoria atua como um "advogado do cidadão" dentro da estrutura pública. O direito à resposta fundamentada é essencial: a prefeitura não pode apenas responder que "recebeu a demanda", deve informar quais providências foram ou serão tomadas. A falta de resposta da Ouvidoria no prazo legal constitui infração administrativa do ouvidor e do gestor da área demandada.

As manifestações recebidas geram **Relatórios de Gestão** que devem ser publicados anualmente. O cidadão tem o direito de conhecer as principais reclamações da população e o índice de solução. A consequência de uma ouvidoria inoperante é o aumento de processos na justiça e a perda de legitimidade da gestão. A Ouvidoria deve ser acessível

por telefone, e-mail, site e presencialmente, garantindo que mesmo cidadãos sem acesso à internet possam exercer seu direito de crítica e controle social.

29. ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI) E TRANSPARÊNCIA

O **Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)** permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, solicite documentos e dados detidos pelo município, sem necessidade de apresentar motivo. A base legal é a *Lei nº 12.527/2011 (LAI)*. O prazo de resposta é de 20 dias, prorrogável por mais 10. O direito ao acesso é a regra, e o sigilo é a exceção (apenas para informações pessoais ou classificadas como secretas por lei). A negativa de acesso a informações públicas sem fundamentação legal sujeita o responsável a sanções por improbidade.

A **Transparência Ativa** é o dever da prefeitura de publicar, independentemente de pedidos, informações de interesse geral no Portal da Transparência, como gastos com pessoal, licitações, contratos, convênios e obras. A fundamentação reside na *Lei de Responsabilidade Fiscal*. O cidadão tem o direito de encontrar essas informações de forma clara, atualizada e em formato aberto. O descumprimento da transparência ativa impede que o município receba transferências voluntárias da União e do Estado.

O cidadão pode interpor **Recurso Administrativo** caso seu pedido de informação seja negado. A prefeitura deve manter uma comissão de reavaliação de informações. A cultura do segredo na administração pública de Boa Vista é combatida através deste serviço, que fortalece a democracia. A consequência da falta de transparência é a facilitação de atos de corrupção e o desperdício de recursos públicos, sendo o controle social a ferramenta mais eficaz para garantir que o dinheiro dos impostos seja aplicado em benefício da coletividade.

30. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS E MELHORIA CONTÍNUA

A **Avaliação da Satisfação do Usuário** é um serviço obrigatório previsto no *Art. 23 da Lei nº 13.460/2017*. A prefeitura deve disponibilizar formulários de avaliação (físicos ou digitais) após cada atendimento prestado. O cidadão tem o direito de avaliar a qualidade, o tempo de espera e a urbanidade do servidor. Os resultados dessas avaliações devem ser compilados e publicados anualmente, servindo de base para o planejamento de melhorias nos processos administrativos.

O **Conselho de Usuários de Serviços Públicos** é o órgão consultivo composto por cidadãos voluntários para acompanhar a execução desta Carta de Serviços. O direito de participação direta na gestão é garantido pela legislação federal. O conselho tem o dever de propor melhorias e apontar falhas sistêmicas. A omissão da prefeitura em instituir ou ouvir o Conselho de Usuários demonstra falta de compromisso com a gestão participativa e pode ser objeto de recomendação administrativa pelo Tribunal de Contas.

A **Atualização Periódica da Carta de Serviços** garante que as informações aqui contidas reflitam a realidade atual da prefeitura. O cidadão tem o direito de encontrar informações precisas; se um serviço listado não estiver sendo prestado, ou se um novo serviço for criado e não constar na carta, o documento deve ser retificado. A consequência de uma Carta de Serviços desatualizada é a desinformação do usuário e a ineficiência do atendimento. A melhoria contínua é um compromisso da Prefeitura de Boa Vista para transformar a administração pública em uma estrutura verdadeiramente a serviço do cidadão.

Documento elaborado em 15 de julho de 2026. As informações contidas são de responsabilidade do solicitante e devem ser revisadas anualmente conforme a Lei nº 13.460/2017.

31. SECRETARIA DE CULTURA, ESPORTE E LAZER: APOIO A EVENTOS

A Secretaria de Cultura, Esporte e Lazer presta o serviço de **Apoio e Autorização para Eventos Culturais e Esportivos** de iniciativa comunitária. Este serviço fundamenta-se no *Art. 215 da Constituição Federal*, que impõe ao Estado o dever de garantir a todos o pleno exercício dos direitos culturais e acesso às fontes da cultura nacional. O cidadão ou entidade interessada deve protocolar o pedido com antecedência mínima de 30 dias, detalhando a natureza do evento, público estimado e necessidades de infraestrutura. A prefeitura tem o dever de analisar a viabilidade técnica e o interesse público da proposta, emitindo o respectivo alvará de autorização temporária.

O serviço de **Gestão de Equipamentos Esportivos** (ginásios, quadras e campos municipais) permite o uso desses espaços pela população para práticas desportivas e lazer. A base legal para o uso de bens públicos por particulares encontra-se no *Código Civil* e em regulamentos municipais de uso. O usuário tem o direito de encontrar as instalações em condições de higiene e segurança, devendo zelar pela integridade do patrimônio sob pena de suspensão do direito de uso e obrigação de ressarcimento por danos causados. A prefeitura deve manter um cronograma público de reservas para garantir a impessoalidade e a democratização do acesso aos espaços.

A **Concessão de Auxílios e Incentivos Culturais**, via editais da Lei Paulo Gustavo ou Lei Aldir Blanc, é um serviço de fomento à produção artística local. A fundamentação jurídica repousa nas leis federais de incentivo e no Sistema Municipal de Cultura. O artista ou produtor tem o direito de participar de processos seletivos transparentes e de receber os recursos conforme o cronograma de desembolso pactuado. A falha na prestação de contas pelo beneficiário ou o desvio de finalidade dos recursos gera a obrigação de devolução integral dos valores ao erário, acrescidos de juros e correção, além do impedimento de contratar com a administração pública por até cinco anos.

32. SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE: LICENCIAMENTO E FISCALIZAÇÃO

A Secretaria de Meio Ambiente oferece o serviço de **Licenciamento Ambiental de Impacto Local**, essencial para atividades que possam causar degradação ao ecossistema de Boa Vista. A base legal é a *Lei Complementar nº 140/2011* e as resoluções do CONAMA. O empreendedor tem o direito de obter as licenças Prévia (LP), de Instalação (LI) e de Operação (LO) após o cumprimento das condicionantes ambientais. A prefeitura tem o dever de realizar vistorias técnicas e emitir pareceres fundamentados. A operação de atividades poluidoras sem a devida licença configura crime ambiental conforme a *Lei nº 9.605/1998*, sujeitando o infrator a multas diárias e interdição imediata.

O serviço de **Fiscalização e Combate a Crimes Ambientais** atua no monitoramento de desmatamentos ilegais, queimadas urbanas e poluição sonora ou hídrica. O cidadão tem o direito de denunciar agressões ao meio ambiente, e a secretaria tem o poder-dever de polícia administrativa para autuar e apreender instrumentos utilizados na infração. A fundamentação jurídica é o *Art. 225 da Constituição Federal*, que estabelece o direito ao meio ambiente ecologicamente equilibrado. A omissão da fiscalização municipal em áreas de preservação permanente (APP) gera responsabilidade solidária do município pela recuperação do dano ambiental causado por terceiros.

A **Educação Ambiental e Arborização Urbana** é um serviço voltado à conscientização da população e à manutenção da cobertura vegetal da cidade. O cidadão pode solicitar o plantio de mudas em calçadas ou a poda de árvores que ofereçam risco à rede elétrica ou ao patrimônio, serviço este que deve ser executado exclusivamente por técnicos habilitados para evitar a poda drástica, que é crime ambiental. A prefeitura deve manter um viveiro municipal para

fornecimento de mudas nativas. A consequência de uma gestão ambiental deficitária é a perda da biodiversidade local, o aumento do calor urbano e a contaminação de mananciais, comprometendo a qualidade de vida das futuras gerações.

33. JUNTA DE SERVIÇO MILITAR: ALISTAMENTO E CERTIDÕES

A Junta de Serviço Militar de Boa Vista presta o serviço de **Alistamento Militar Obrigatório** para jovens do sexo masculino que completam 18 anos. A base legal é a *Lei nº 4.375/1964 (Lei do Serviço Militar)*. O cidadão tem o dever de realizar o alistamento dentro do prazo legal (primeiro semestre do ano em que completa a maioridade), sob pena de pagamento de multa e impedimento de obter passaporte, ingressar em cargo público ou matricular-se em instituições de ensino superior. A prefeitura fornece a estrutura para o atendimento e a emissão do Certificado de Alistamento Militar (CAM).

O serviço de **Emissão de Certificado de Dispensa de Incorporação (CDI)** e Certificado de Reservista é destinado àqueles que foram dispensados do serviço ativo ou que já cumpriram suas obrigações militares. O cidadão tem o direito de receber o documento após a cerimônia de juramento à bandeira e o pagamento das taxas federais previstas. A fundamentação jurídica garante que o cidadão esteja em dia com suas obrigações cívicas. A demora na entrega do certificado por falha administrativa da Junta pode gerar prejuízos ao cidadão que necessita do documento para fins empregatícios, ensejando reclamação junto à Circunscrição de Serviço Militar (CSM).

A Junta também realiza a **Regularização de Situação Militar** para cidadãos que perderam prazos ou documentos. O atendimento deve ser pautado pela eficiência e orientação clara sobre os procedimentos de pagamento de multas e taxas. O descumprimento das normas de atendimento estabelecidas pelo Ministério da Defesa por parte dos servidores municipais designados para a Junta configura falta funcional. A consequência da irregularidade militar é a restrição de diversos direitos civis e políticos, sendo dever da prefeitura garantir que o serviço funcione de forma ininterrupta para evitar o acúmulo de pendências dos munícipes.

34. SETOR DE PROTOCOLO E ARQUIVO: EXPEDIÇÃO DE CERTIDÕES

O Setor de Protocolo centraliza o serviço de **Expedição de Certidões de Inteiro Teor** de processos administrativos e documentos arquivados. O direito à obtenção de certidões em repartições públicas, para defesa de direitos e esclarecimento de situações de interesse pessoal, é uma garantia constitucional prevista no *Art. 5º, inciso XXXIV, alínea 'b'*. O cidadão deve protocolar o pedido especificando a finalidade, e a prefeitura tem o prazo de 15 dias para fornecer o documento. A recusa injustificada na emissão da certidão autoriza a impetração de Mandado de Segurança para garantir o exercício do direito.

O serviço de **Autenticação de Documentos e Reconhecimento de Firmas** para fins administrativos internos visa desburocratizar a relação do cidadão com a prefeitura. Com base na *Lei nº 13.726/2018 (Lei da Desburocratização)*, o servidor público pode autenticar cópias mediante a comparação com o original, dispensando o reconhecimento de firma em cartório, salvo em casos de dúvida fundada. O cidadão tem o direito de exigir que esta norma seja cumprida em todos os balcões de atendimento municipal. A exigência de autenticação cartorária desnecessária configura descumprimento de norma federal e gera ônus indevido ao usuário.

A **Consulta a Processos Administrativos em Trâmite** é um serviço que permite ao interessado ou seu procurador conhecer o estado atual de suas solicitações. A fundamentação legal é o princípio da publicidade e o direito ao contraditório e à ampla defesa (*Art. 5º, LV da CF*). O cidadão tem o direito de tirar cópias (fotocópias ou digitais) dos

autos, arcando com os custos de reprodução. O extravio de processo administrativo sob guarda do setor de protocolo gera a obrigação de restauração dos autos pela administração e a apuração de responsabilidade funcional do servidor que deu causa à perda, sem prejuízo de eventuais danos causados ao particular.

35. SERVIÇO DE INSPEÇÃO MUNICIPAL (SIM): SEGURANÇA ALIMENTAR

O **Serviço de Inspeção Municipal (SIM)** é responsável pela prévia inspeção e fiscalização dos produtos de origem animal produzidos em Boa Vista e destinados ao consumo local. A base legal é a *Lei Federal nº 7.889/1989* e a legislação municipal correlata. O produtor rural ou agroindústria tem o direito de obter o selo de inspeção após cumprir as normas higiênico-sanitárias, o que valoriza seu produto e garante acesso ao mercado formal. A prefeitura tem o dever de manter médicos veterinários e técnicos para realizar as inspeções periódicas nos abatedouros, laticínios e entrepostos.

O serviço de **Combate ao Abate e Comercialização Clandestina** visa proteger a saúde da população contra doenças transmitidas por alimentos (DTAs), como a brucelose e a tuberculose. O cidadão tem o direito de consumir alimentos seguros, e o SIM tem o poder de apreender e inutilizar produtos sem procedência ou em condições inadequadas de conservação. A fundamentação jurídica é o *Código de Defesa do Consumidor* e as normas de saúde pública. A comercialização de carne ou leite sem inspeção configura crime contra as relações de consumo, sujeitando o infrator a penas de detenção e multas elevadas.

A **Orientação Técnica para Registro de Agroindústrias** é o serviço educativo do SIM, que auxilia o pequeno produtor na elaboração de projetos de instalações e fluxogramas de produção. O objetivo é facilitar a formalização das atividades econômicas rurais. O cidadão tem o direito de receber orientações claras sobre as exigências de infraestrutura e boas práticas de fabricação. A falha na prestação deste serviço de orientação mantém o produtor na informalidade e impede o desenvolvimento econômico do setor agropecuário municipal. A consequência de um SIM inoperante é o risco iminente de surtos epidemiológicos e a interdição do comércio local pelas autoridades sanitárias estaduais.

36. DEFESA CIVIL MUNICIPAL: PREVENÇÃO E SOCORRO

A Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa Civil (COMPDEC) presta o serviço de **Mapeamento e Monitoramento de Áreas de Risco**, especialmente em períodos de chuvas intensas ou secas prolongadas. A base legal é a *Lei nº 12.608/2012*, que institui a Política Nacional de Proteção e Defesa Civil. O cidadão residente em áreas vulneráveis tem o direito de ser informado sobre os riscos e de receber orientações sobre procedimentos de evacuação. A prefeitura tem o dever de realizar vistorias em imóveis com rachaduras ou ameaça de desabamento, emitindo laudos técnicos de interdição quando necessário para preservar vidas.

O serviço de **Atendimento a Desastres e Ajuda Humanitária** atua no socorro imediato às vítimas de eventos adversos, como inundações, vendavais ou incêndios florestais. O cidadão afetado tem o direito de receber assistência emergencial, que inclui abrigo temporário, alimentação e kits de higiene, conforme a disponibilidade de recursos e a decretação de emergência ou estado de calamidade pública. A fundamentação jurídica garante que a assistência social e a defesa civil atuem de forma integrada. A omissão no socorro às vítimas por falta de plano de contingência configura negligência grave do gestor municipal.

A **Formação de Núcleos Comunitários de Defesa Civil (NUDECs)** é um serviço de mobilização social para capacitar voluntários em noções de primeiros socorros e prevenção de acidentes. O cidadão tem o direito de participar dessas

formações e de colaborar com o sistema municipal de proteção. A prefeitura deve promover simulados e campanhas educativas nas escolas e comunidades. A consequência de uma Defesa Civil desestruturada é o aumento do número de vítimas e danos materiais evitáveis, além da dificuldade de captação de recursos federais para reconstrução de infraestruturas danificadas por desastres naturais.

37. SETOR DE TRANSPORTES: GESTÃO DA FROTA E LOGÍSTICA

O Setor de Transportes gerencia o serviço de **Logística de Veículos Oficiais** para o atendimento das demandas das diversas secretarias. A base legal é o princípio da eficiência e a necessidade de otimização dos recursos públicos. O cidadão tem o direito de ver os veículos municipais sendo utilizados exclusivamente para fins de interesse público, sendo vedado o uso para fins particulares, o que configura ato de improbidade administrativa (Art. 9º da Lei nº 8.429/92). A prefeitura deve manter o controle de quilometragem, consumo de combustível e manutenção preventiva de cada unidade da frota.

O serviço de **Transporte de Pacientes para Tratamento Fora do Domicílio (TFD)**, em coordenação com a Saúde, garante o deslocamento de cidadãos que necessitam de atendimentos especializados em outros municípios. O usuário tem o direito ao transporte seguro e pontual, devendo cumprir os requisitos de agendamento e comprovação da necessidade médica. A fundamentação jurídica é o direito à saúde e à assistência integral. A falha no transporte que resulte na perda de consultas ou cirurgias agendadas gera responsabilidade civil do município e o dever de remarcação prioritária do procedimento para o paciente prejudicado.

A **Fiscalização e Manutenção de Máquinas Pesadas** é essencial para a execução de obras e serviços rurais. O setor deve garantir que os operadores possuam a habilitação e o treinamento adequados para manusear retroescavadeiras, motoniveladoras e tratores. O cidadão tem o direito de fiscalizar o uso dessas máquinas, denunciando ociosidade injustificada ou uso irregular. A consequência de uma frota sucateada por falta de manutenção é a paralisia dos serviços essenciais de infraestrutura e o aumento exponencial dos custos de reparo emergencial, onerando o orçamento municipal de forma evitável.

38. CONSELHOS MUNICIPAIS: PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL

A prefeitura mantém o serviço de **Suporte Administrativo aos Conselhos Municipais** (Saúde, Educação, Assistência Social, Direitos da Criança, entre outros). A base legal é o princípio da participação popular na administração pública, previsto na *Constituição Federal*. O cidadão tem o direito de se candidatar para representar a sociedade civil nesses conselhos e de participar das reuniões, que devem ser públicas. A prefeitura tem o dever de fornecer local adequado, secretariado e meios para a publicação das resoluções dos conselhos, garantindo que suas deliberações tenham eficácia jurídica.

O serviço de **Consulta e Audiência Pública** é o mecanismo pelo qual a administração colhe a opinião da população sobre temas relevantes, como o Orçamento Participativo, o Plano Plurianual (PPA) e a Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO). A fundamentação jurídica é a *Lei de Responsabilidade Fiscal* e o *Estatuto da Cidade*. O cidadão tem o direito de ser convocado com antecedência e de ter suas sugestões registradas em ata. A realização de audiências apenas pró-forma, sem a efetiva participação popular, pode levar à anulação dos processos legislativos orçamentários por vício de publicidade e participação.

A **Capacitação de Conselheiros** é um serviço voltado ao fortalecimento do controle social, oferecendo cursos sobre legislação específica, gestão de fundos públicos e fiscalização de políticas sociais. O conselheiro tem o direito de

receber formação técnica para exercer seu mandato com competência. A prefeitura deve incentivar a autonomia dos conselhos, evitando a ingerência política em suas decisões. A consequência de conselhos fragilizados ou "chapa-branca" é a perda de transparência e a má aplicação dos recursos públicos, resultando em serviços de baixa qualidade e descolados das reais necessidades da população de Boa Vista.

39. SETOR DE COMPRAS: CADASTRO DE FORNECEDORES

O Setor de Compras realiza o serviço de **Cadastro de Fornecedores (CRC - Certificado de Registro Cadastral)**, permitindo que empresas e profissionais autônomos se habilitem para participar de licitações e contratações diretas. A base legal é a *Lei nº 14.133/2021*. O interessado tem o direito de se cadastrar a qualquer tempo, apresentando a documentação de regularidade jurídica, fiscal, social e trabalhista. A prefeitura tem o dever de analisar a documentação no prazo legal e emitir o certificado, que simplifica a participação do fornecedor em futuros certames licitatórios.

O serviço de **Pesquisa de Preços e Cotações de Mercado** visa garantir que a administração adquira bens e serviços pelos valores de mercado, respeitando o princípio da economicidade. O cidadão fornecedor tem o direito de enviar suas propostas de preços quando solicitado pela administração em processos de dispensa ou inexigibilidade. A fundamentação jurídica exige que a pesquisa de preços seja ampla e documentada para evitar o sobrepreço e o superfaturamento. A manipulação de cotações para favorecer determinados fornecedores configura crime licitatório e ato de improbidade administrativa.

A **Gestão de Atas de Registro de Preços** é o serviço que permite a aquisição parcelada de bens conforme a necessidade da prefeitura, sem a obrigação de compra imediata do total licitado. O fornecedor detentor da ata tem o direito de ser convocado para fornecer o objeto nas condições pactuadas. A prefeitura tem o dever de fiscalizar a qualidade dos produtos entregues e o cumprimento dos prazos. A consequência de um setor de compras ineficiente é o desabastecimento de itens essenciais (como remédios e merenda) ou a compra de produtos de baixa qualidade que geram prejuízo ao erário e interrupção de serviços públicos.

40. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: SERVIÇOS DIGITAIS E SUPORTE

O Setor de Tecnologia da Informação (TI) gerencia o serviço de **Manutenção do Portal Institucional e Serviços Online**. A base legal é a *Lei de Governo Digital (Lei nº 14.129/2021)*, que estabelece princípios e diretrizes para o aumento da eficiência pública por meio da digitalização. O cidadão tem o direito de acessar serviços públicos de forma digital, com segurança e usabilidade, reduzindo a necessidade de deslocamentos físicos. A prefeitura tem o dever de garantir a disponibilidade dos sistemas e a proteção contra-ataques cibernéticos que possam comprometer dados dos munícipes.

O serviço de **Suporte ao Usuário do Portal da Transparência** auxilia o cidadão que encontra dificuldades em localizar informações ou utilizar as ferramentas de consulta. O direito ao suporte técnico é um desdobramento do direito de acesso à informação. A fundamentação jurídica exige que as plataformas digitais sejam acessíveis a pessoas com deficiência, conforme a *Lei nº 13.146/2015*. A existência de barreiras digitais que impeçam o acesso de cegos ou pessoas com baixa visão ao portal da prefeitura configura discriminação e descumprimento de norma legal cogente.

A **Gestão da Segurança de Dados (LGPD)** é o serviço transversal que garante que todas as informações pessoais coletadas pelas secretarias (saúde, assistência, finanças) sejam tratadas conforme a *Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018)*. O cidadão tem o direito de saber como seus dados são utilizados e de solicitar a correção de



informações inexatas. A prefeitura deve designar um Encarregado de Dados (DPO). O vazamento de dados pessoais por falha de segurança do setor de TI gera responsabilidade civil do município e pesadas multas aplicadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

FERNANDO AIRES
Prefeito Municipal