



Companhia de Desenvolvimento Econômico de Sergipe – Codise

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Aracaju, 05 de Junho de 2023.

Sumário

	Sumário.....	2
1.	DEFINIÇÃO:.....	4
2.	PREMISSAS:	4
3.	FINALIDADE DA CARTA DE SERVIÇOS:.....	4
4.	CARTA DE SERVIÇOS:.....	5

1. DEFINIÇÃO:

A Carta de Serviços ao Usuário é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos usuários, de forma clara e precisa, quais os serviços prestados, como acessá-los e obtê-los e quais são os compromissos com os padrões de atendimento estabelecidos pela Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e o Decreto n.º 231, de 29 de dezembro de 2022.

2. PREMISSAS:

- **Foco no cidadão** – As organizações públicas têm o dever de atender às necessidades e expectativas do cidadão, orientar seus processos de trabalho e desenvolver competências para satisfazer e atender os usuários dos serviços.
- **Padronização e Simplificação** – Os processos de atendimento ao cidadão devem ser executados conforme padronização estabelecida através de mapeamento de processos visando à simplificação de atividades e desburocratização.
- **Unificação de Informações** – As Centrais de Atendimento funcionarão com o objetivo de facilitar o acesso aos serviços públicos, priorizando a modalidade de unificação de informações.

3. FINALIDADE DA CARTA DE SERVIÇOS:

- Divulgar os serviços prestados pelas organizações públicas com os respectivos compromissos de atendimento para que sejam amplamente conhecidos pela sociedade;
- Fortalecer a confiança e a credibilidade da sociedade na administração pública que, por sua vez, deverá atuar na busca da melhoria contínua dos serviços prestados à população.
- Garantir o direito de o cidadão receber os serviços ofertados em conformidade com as suas necessidades.

4. CARTA DE SERVIÇOS:

Para a implementação da presente carta de serviços ao usuário, foram catalogados todos os serviços ofertados pela Companhia de Desenvolvimento Econômico de Sergipe – Codise, tendo o objetivo de ampliar a percepção pela população sergipana acerca dos serviços públicos oferecidos pela Companhia. Vejamos:

CODISE – COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO ECONOMICO DE SERGIPE

4.1 – CONCESSÃO DE APOIO À INSTALAÇÃO DE NOVOS NEGÓCIOS

CODISE	
OFERTANTE	COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO ECONOMICO DE SERGIPE - CODISE
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Concessão de apoio financeiro, creditício, locacional e/ou fiscal a empreendimentos da iniciativa privada, considerados necessários e prioritários para o desenvolvimento do Estado de Sergipe, por meio do Programa Sergipano de Desenvolvimento Industrial – PSDI (Lei Estadual n.º 3.140/91 e suas alterações). Exemplos de áreas de investimento que podem ser beneficiadas pelo PSDI: Têxtil, vestuário e confecções; Alimentos e bebidas; Gás e petróleo; Energias renováveis; Combustíveis alternativos; Indústria de cerâmica; Agronegócio; Industrial automotiva; Calçados e outros produtos de couro; Centros de distribuição; Cosméticos; Metalmeccânica; Serviços; Turismo; Construção Civil; Construção Naval; Extração Mineral; Materiais elétricos; Móveis e outros produtos de madeira.
DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	Documentação necessária para que uma empresa habilite-se aos benefícios do PSDI: 03 cópias do Projeto técnico-econômico-financeiro, com todas as folhas rubricadas e assinado pelo economista responsável, acompanhados de ART emitida pelo Conselho profissional respectivo; Projeto arquitetônico - quando se tratar de aquisição de área - em meio eletrônico e 03 vias impressas assinadas pelo responsável técnico, acompanhadas de ART emitida pelo Conselho profissional respectivo; Estatuto ou Contrato Social da empresa, atualizado com comprovação de arquivamento na JUCESE; Última alteração Estatutária ou Contratual, acompanhada de Ata de Eleição da atual Diretoria, no caso de S/A; Cópia dos registros da Inscrição Estadual e do CNPJ/MF, da unidade industrial; Declaração firmada por seus representantes legais, certificando a existência ou não de acordos de acionistas. Em caso positivo, apresentar cópia; 03 últimos balanços e balancete mais recente (não superior a sessenta dias) ou balanço de abertura, quando empresa constituída recentemente; Prova de regularidade quanto a débitos fiscais, para com as Fazendas Estadual e Municipal, fornecidas pelas repartições de sua jurisdição; Certidão negativa de débitos fiscais para com a Fazenda Federal e quanto ao registro da Dívida Ativa da União, INSS e FGTS, emitida pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional – PGFN; Certidão negativa de inadimplência junto ao BANESE; Certidão de inexistência de processo de falência e concordata, contra a empresa (na jurisdição da sede e da filial de Sergipe, quando for o caso); Licença prévia para implantação do projeto industrial expedida pelo órgão estadual de controle do meio ambiente (ADEMA) ou o seu protocolo de solicitação, caso ainda não tenha sido expedida; Certidão atualizada de quitação quanto a informações estatísticas emitida pela Unidade do IBGE do Estado da unidade produtiva, objeto do incentivo; Alvará de funcionamento e autorização do Ministério de Minas e Energia, quando se tratar de beneficiamento de minérios; Outros documentos que se mostrem necessários ao melhor entendimento do projeto, ou que venham a ser exigidos pela legislação vigente. OBSERVAÇÃO: O requerimento para concessão de apoio financeiro, creditício, locacional e/ou fiscal pelo PSDI deve ser protocolado pelo interessado na SEDETEC. Após, a Codise realiza a análise técnica da documentação e, por fim, a solicitação é submetida para decisão do Conselho de Desenvolvimento Industrial – CDI.

HORÁRIO E LOCAIS DE ATENDIMENTO	Local: Av. Empresário José Carlos Silva, 4444, Bairro Inácio Barbosa, Aracaju/SE, CEP 49040-850. Horário de atendimento: 2ª a 6ª feira, das 07h às 13h. Fone: 55 (79) 3218-1000.
TEMPO DE ESPERA PREVISTO PARA O ATENDIMENTO	Imediato
TEMPO DE ATENDIMENTO	O recebimento da documentação é imediato, porém, a decisão quanto à concessão de benefícios do PSDI depende da análise técnica e pauta de reuniões do CDI.
PRAZO PARA A ENTREGA DO DOCUMENTO	Imediato
SERVIÇO DIGITAL	Serviço digital para protocolo e acompanhamento do requerimento: https://www.edocsergipe.se.gov.br/ Outras informações sobre o PSDI: https://codise.se.gov.br/psdi/

4.2 – FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES E DOCUMENTOS SOBRE TRANSPARÊNCIA PÚBLICA

CODISE	
OFERTANTE	COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO ECONOMICO DE SERGIPE - CODISE
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Fornecimento de Informações e documentos sobre transparência pública
DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	Nenhuma
HORÁRIO E LOCAIS DE ATENDIMENTO	Local: Av. Empresário José Carlos Silva, 4444, Bairro Inácio Barbosa, Aracaju/SE, CEP 49040-850. Horário de atendimento: 2ª a 6ª feira, das 07h às 13h. Fone: 55 (79) 3218-1000.
TEMPO DE ESPERA PREVISTO PARA O ATENDIMENTO	Imediato
TEMPO DE ATENDIMENTO	Imediato
PRAZO PARA A ENTREGA DO DOCUMENTO	Em até 20 dias.
SERVIÇO DIGITAL	https://codise.se.gov.br/transparencia/

4.3 – OUVIDORIA

CODISE	
OFERTANTE	COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO ECONOMICO DE SERGIPE - CODISE
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Ouvidoria, para recebimento de denúncias, reclamações, elogios, sugestões e pedidos de informações.
DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	Em regra, é dispensável. A depender do assunto, a Codise poderá solicitar informações e/ou documentos para instruir o procedimento.
HORÁRIO E LOCAIS DE ATENDIMENTO	Local: Av. Empresário José Carlos Silva, 4444, Bairro Inácio Barbosa, Aracaju/SE, CEP 49040-850. Horário de atendimento: 2ª a 6ª feira, das 07h às 13h. Fone: 55 (79) 3218-1030.

TEMPO DE ESPERA PREVISTO PARA O ATENDIMENTO	Imediato
TEMPO DE ATENDIMENTO	Até 30 dias para denúncias, reclamações, elogios, sugestões e solicitações. Até 20 dias para pedidos com base na Lei de Acesso à Informação - LAI, nº 12.527/2011.
PRAZO PARA A ENTREGA DO DOCUMENTO	O MESMO ACIMA
SERVIÇO DIGITAL	http://se-ouv.se.gov.br/esic

4.4 – ACOMPANHAMENTO ELETRÔNICO DE PROCESSOS

CODISE	
OFERTANTE	COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO ECONOMICO DE SERGIPE - CODISE
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Acompanhamento eletrônico de processos
DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	-
HORÁRIO E LOCAIS DE ATENDIMENTO	Acesso mediante acesso à Plataforma Web
TEMPO DE ESPERA PREVISTO PARA O ATENDIMENTO	Imediato
TEMPO DE ATENDIMENTO	Imediato
PRAZO PARA A ENTREGA DO DOCUMENTO	-
SERVIÇO DIGITAL	https://www.edocsergipe.se.gov.br/consultapublica/

4.5 – FALE CONOSCO

CODISE	
OFERTANTE	COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO ECONOMICO DE SERGIPE - CODISE
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Fale Conosco
DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	Nome, e-mail e descrição do serviço pretendido
HORÁRIO E LOCAIS DE ATENDIMENTO	Local: Av. Empresário José Carlos Silva, 4444, Bairro Inácio Barbosa, Aracaju/SE, CEP 49040-850. Horário de atendimento: 2ª a 6ª feira, das 07h às 13h. Fone: 55 (79) 3218-1030.
TEMPO DE ESPERA PREVISTO PARA O ATENDIMENTO	Imediato
TEMPO DE ATENDIMENTO	Imediato
PRAZO PARA A ENTREGA DO DOCUMENTO	Até 30 dias para denúncias, reclamações, elogios, sugestões e solicitações. Até 20 dias para pedidos com base na Lei de Acesso à Informação - LAI, nº 12.527/2011.
SERVIÇO DIGITAL	https://codise.se.gov.br/contato-2/