



Prefeitura Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Versão 02



Apresentação

A Prefeitura Municipal de Domingos Martins, na busca da melhoria contínua na prestação de serviços à comunidade Martinense, apresenta a sua Carta de Serviços ao Usuário.

Este instrumento tem como objetivo levar informação para o cidadão, incentivar sua participação e interação com os setores da Prefeitura e estimular o controle social, através da divulgação dos serviços prestados pela Municipalidade e dos canais de comunicação, onde o usuário poderá manifestar a sua opinião sobre o que lhe foi oferecido.



➤ Afinal, o que é Carta de Serviços?

Prevista na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e regulamentada pelo Decreto Municipal nº 3.392, de 26 de março de 2019, a Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar ao público os serviços prestados pelos órgãos e entidades da Prefeitura, as formas de acesso a esses serviços, os respectivos compromissos e os padrões de qualidade de atendimento à comunidade.

As informações serão claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, sendo abordados os aspectos relacionados abaixo:

- O serviço oferecido;
- O local, o meio ou a forma de solicitar a sua prestação;
- Os requisitos e documentos necessários para acessá-lo;
- As principais etapas para o seu processamento;
- O prazo máximo para a prestação; e
- A forma de consulta ao andamento do serviço.

As Cartas de Serviços foram elaboradas pela Controladoria, em conjunto com as demais Secretarias, com o propósito de esclarecer acerca da responsabilidade de cada setor da Prefeitura.



Compromisso no Atendimento

A fim de atender com eficiência e confiabilidade aos interesses e necessidades dos cidadãos, a Prefeitura de Domingos Martins assumiu os seguintes compromissos e padrões de qualidade no atendimento:

Tratamento igualitário e imparcial, a todos quantos procurarem o Poder Público Municipal, observados os princípios da eficiência, transparência e cortesia;

Orientação sobre os procedimentos para acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada;

Atendimento imediato, sempre que possível, priorizando gestantes, lactantes ou pessoas acompanhadas de crianças de colo, idosos (acima de 60 anos), pessoas com deficiências e outros amparados por dispositivos legais específicos.

Clareza, informalidade e objetividade nas comunicações, tendo como requisitos a preferência pela comunicação eletrônica, telefônica ou pessoal;

Preferência pela utilização de materiais e equipamentos ambientalmente sustentáveis; e



Canais de Comunicação

É importante que você, cidadão, participe da busca pela melhoria nos serviços públicos, pois é um direito seu e de todos que os utilizam. A participação social contribui para que os serviços sejam divulgados e prestados de forma cada vez melhor.

A sua contribuição para promover melhorias nos serviços prestados pela Prefeitura poderá se efetivar por meio de manifestações nos canais de Ouvidoria online ou física, bem como em outros canais institucionais, como e-mails, “Fale Conosco”, Cartas, entre outros, colocados a sua disposição. Com estes instrumentos a Administração Pública visa garantir o bem-estar social e defender os interesses da comunidade.



Prefeitura Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

SECRETARIA DE OBRAS E SERVIÇOS URBANOS

Localização

Rua Bernardino Monteiro, 85 – Centro - CEP 29260-000



08h às 12h – 13h às 17h

Canais de comunicação

Tel: (27) 3268-3179

E-mail: secobu@domingosmartins.es.gov.br



Sumário

Secretaria Municipal de Obras e Serviços Urbanos.....	7
GERÊNCIA DE SERVIÇOS URBANOS.....	9
GERÊNCIA DE OBRAS.....	11
GERÊNCIA DE PARQUES E JARDINS.....	13
GERÊNCIA DE SANEAMENTO.....	14



Secretaria Municipal de Obras e Serviços Urbanos

A Secretaria Municipal de Obras e Serviços Urbanos é responsável pela execução das obras de construção, ampliação, reforma e conservação dos prédios municipais. Mantém e conserva ruas e praças da cidade e executa serviços de limpeza pública.

Sua estrutura é organizada em:



! A Secretaria presta serviços públicos diretamente ao cidadão e, em sua maioria, sem a necessidade da solicitação do serviço pelo cidadão. Os serviços indiretos e internos prestados pela Gerência de Apoio Administrativo não serão abrangidos por esta Carta.



GERÊNCIA DE SERVIÇOS URBANOS

Executa serviços de limpeza pública, coleta, transporte e destinação final do lixo. Planeja e gerência a prestação de serviços de iluminação pública urbana. É responsável pela gestão do trânsito municipal.

 Rua Bernardino Monteiro, nº 85 – Centro – Domingos Martins – ES



08h às 12h – 13h às 17h



(27) 3268-3179

SERVIÇOS OFERECIDOS	USUÁRIO	MEIO UTILIZADO/ LOCAL	ETAPAS	PRAZO	MECANISMOS DE CONSULTA ACERCA DO ANDAMENTO
1. Atendimento ao público	- Cidadão.	- Presencialmente, na Secretaria de Obras; - Pelos telefones (27) 3268 – 3179/ 3268-3185 ou 3268-3193; -E-mail: secobu@domingosmartins.es.gov.br .	Atendimento imediato.	De acordo com cada solicitação.	- Diretamente na Secretaria Municipal; -Por telefone; -No e-mail.
2. Limpeza pública – varrição e capina	- Cidadão.	O serviço é prestado na Sede do Município e nos Distritos.	Não se aplica.	- No horário de 7:00 às 11:00 e das 12:30 às 16:00, todos os dias na Sede do Município, Distrito de Aracê; - Nas demais localidades, de segunda a sábado.	- Diretamente na Secretaria Municipal; - Por telefone; - No e-mail.



Prefeitura Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

3. Coleta Seletiva	- Cidadão.	O serviço é prestado na Sede do Município, Santa Isabel, Soído e Aracê.	- Os serviços de coleta são realizados pelos servidores, que recolhem os resíduos, e o caminhão leva até a Associação de Catadores, que fica na localidade de Paraju.	- Sede e Santa Isabel todas as 2º, 4º e 6º feiras será recolhido os resíduos recicláveis, o caminhão iniciará a coleta às 9h. -Soído, Vale da Estação e Vivendas do Imperador todas as 3º, 5º e Sábados será recolhido os resíduos recicláveis, o caminhão iniciará a coleta às 9h.	- Diretamente na Secretaria Municipal; - Por telefone; - No e-mail.
4. Coordenação e apoio ao trânsito.	- Cidadão.	O serviço é prestado na Sede do Município.	Os servidores auxiliam no tráfego de trânsito da Sede, realizam alterações, objetivando atender as necessidades permanentes ou temporárias.	Todos os dias, de 07:00 às 19:00.	- Diretamente na Secretaria Municipal; - Por telefone; - No e-mail.
5. Reforma e manutenção de edifícios e equipamentos públicos	Secretarias Municipais	Em todo o Município	-Vistorias "in loco" e elaboração de planilhas, se for o caso. -Execução dos serviços pelas equipes de trabalho.	Caso a caso	-Diretamente na Secretaria Municipal; -Pelo telefone 3268-3179.



GERÊNCIA DE OBRAS

Elabora estudos e projetos de engenharia e arquitetura a serem executados pelo Município. Acompanha, fiscaliza, controla e supervisiona obras e serviços contratados pelo município.

 Rua Bernardino Monteiro, nº 85 – Centro – Domingos Martins – ES



08h às 12h – 13h às 17h



(27) 3268-3185



engenharia@domingosmartins.es.gov.br

SERVIÇOS OFERECIDOS	USUÁRIO	MEIO UTILIZADO/ LOCAL	DOCUMENTOS	ETAPAS	PRAZO	MECANISMOS DE CONSULTA ACERCA DO ANDAMENTO
1. Elaboração de projetos arquitetônicos, urbanísticos e paisagísticos para as reformas e construções das obras públicas	Secretarias Municipais	Em todo o Município	Comunicação Interna expedida pela secretaria requisitante com entrada no protocolo Central.	Análise da solicitação. Vistoria técnica se for o caso. Elaboração do projeto.	Caso a caso	-Diretamente na Secretaria Municipal; -Pelo telefone 3268-3179; -No sistema SGI.
2. Elaboração de planilhas orçamentárias para as obras públicas	Secretarias Municipais	Em todo o Município	Comunicação Interna expedida pela secretaria requisitante com entrada no protocolo Central.	- Análise da solicitação; -Análise dos projetos apresentados; - Vistoria técnica, se for o caso; - Elaboração das planilhas.	Caso a caso	-Diretamente na Secretaria Municipal; -Pelo telefone 3268-3179; -No sistema SGI.
3. Fiscalização e medição de obras públicas	Pessoa Jurídica	Em todo o Município	Pedido de medição protocolada pela empresa contatada.	Sendo solicitada ou não pela empresa executora da obra, são realizadas vistorias “in loco”.	Caso a caso	-Diretamente na Secretaria Municipal; -Pelo telefone 3268-3179; -No sistema SGI.



Prefeitura Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

				Emissão de boletim de medição para missão de nota fiscal e encaminhamento para pagamento.		
4. Análise de projetos hidrossanitário e de edificações particulares, para possível emissão de alvarás de construção	Pessoa física ou jurídica	- Presencialmente, na SECOBU.	-Projeto hidrossanitário; - Memorial descritivo; -ART de responsabilidade técnica.	Análise dos projetos e memorial apresentados.	Caso a caso	-Diretamente na Secretaria Municipal; -Pelo telefone 3268-3185; -Acompanhamento online do protocolo.
5. Análise de projetos de infraestrutura urbana para aprovação de loteamentos e condomínios.	Pessoa física ou jurídica	- Presencialmente, na SECOBU.	-Projetos de abastecimento e distribuição de água, projeto de esgotamento sanitário, projeto de drenagem pluvial, projeto de rede de energia elétrica, projeto de pavimentação.	Análise dos projetos e documentação apresentados.	Caso a caso	-Diretamente na Secretaria Municipal; -Pelo telefone 3268-3185; -Acompanhamento online do protocolo.
6. Manutenção corretiva da iluminação pública.	- Cidadão.	O serviço é prestado em todo o Município.	Não se aplica.	- Os serviços são prestados por empresa contratada, através de processo licitatório, de acordo com a demanda existente; - Havendo necessidade de manutenção na iluminação pública, o cidadão deve entrar em contato com a Secretaria.	- De segunda a sexta.	-Diretamente na Secretaria Municipal; -Pelo telefone (27) 3268-3193; -No e-mail.



GERÊNCIA DE PARQUES E JARDINS

Responsável pelo planejamento, realização e manutenção de projetos paisagísticos de canteiros, praças e jardins e demais áreas verdes localizadas nas zonas urbanas.

 Rua Bernardino Monteiro, nº 85 – Centro – Domingos Martins – ES



08h às 12h – 13h às 17h



(27) 3268-3179

SERVIÇOS OFERECIDOS	USUÁRIO	MEIO UTILIZADO/ LOCAL	ETAPAS	PRAZO	MECANISMOS DE CONSULTA ACERCA DO ANDAMENTO
Manutenção e conservação de praças, jardins, trevos e áreas públicas do Município.	- Cidadão; - Atendimento a outras Secretarias.	O serviço é prestado em todo o Município.	Os serviços são prestados por servidores que avaliam a necessidade de poda, plantio e revitalização das áreas verdes.	De acordo com a demanda.	- Diretamente na Secretaria Municipal; - Por telefone; - No e-mail.



GERÊNCIA DE SANEAMENTO

Realiza o acompanhamento e monitoramento do Plano Municipal de Saneamento Básico e articula com as unidades executoras do sistema municipal para a fiel execução dos projetos e ações referentes ao saneamento básico.

É responsável pela vistoria, fiscalização e gerenciamento das estações de tratamento de água e esgoto, e serviços correlatos, e, pela fiscalização de contratos de destinação final de Resíduos de Serviço de Saúde (RSS) e Domiciliares Úmidos (RSU).

 Rua Bernardino Monteiro, nº 85 – Centro – Domingos Martins – ES

 08h às 12h – 13h às 17h

 (27) 3268-3193

SERVIÇOS OFERECIDOS	USUÁRIO	MEIO UTILIZADO/ LOCAL	ETAPAS	PRAZO	MECANISMOS DE CONSULTA ACERCA DO ANDAMENTO
1. Coleta dos resíduos úmidos domiciliares	- Cidadão.	O serviço é prestado na Sede do Município e nos Distritos.	- Os serviços de coleta são realizados pelos servidores que recolhem e juntam os resíduos; - Em seguida, o caminhão compactador recolhe, levando até o transbordo que fica na localidade do Trevo de Paraju, onde a empresa contratada, através de processo licitatório, recolhe os resíduos transportando-os até o Centro de tratamento, adequado, dos mesmos.	- Sede e Santa Isabel todas as 3°, 5° e Sábados será feita a coleta dos resíduos não recicláveis, o caminhão iniciará a coleta às 9h. -Soído, Vale da Estação e Vivendas do Imperador todas as 2°, 4° e 6° será feita a coleta dos resíduos não recicláveis, o caminhão iniciará a coleta às 9h.	- Diretamente na Secretaria Municipal; - Por telefone; - No e-mail.



Prefeitura Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

<p>2. Gerenciamento, supervisão e acompanhamento do fornecimento de água e tratamento de esgoto.</p>	<p>- Cidadão.</p>	<p>Moradores das Localidades de Goiabeiras, Ponto Alto, Paraju, Alto Paraju, São Rafael, Barcelos, São Bento do Jucu Perobas, Tijuco Preto, Alto Tijuco Preto, Santa Luzia Melgaço, Melgacinho, Biriricas, Vale da Estação e Soído.</p>	<p>Vistoria "in loco", de rotina ou por demanda.</p>	<p>- Sede e Santa Isabel todas as 2°, 4° e 6° feiras será recolhido os resíduos recicláveis e as 3°, 5° e Sábados será feita a coleta dos resíduos não recicláveis, o caminhão iniciará a coleta às 9h. -Soído, Vale da Estação e Vivendas do Imperador todas as 3°, 5° e Sábados será recolhido os resíduos recicláveis e as 2°, 4° e 6° será feita a coleta dos resíduos não recicláveis, o caminhão iniciará a coleta às 9h.</p>	<p>-Diretamente na Secretaria Municipal; -Pelo telefone 3268-3193; -Acompanhamento online do protocolo.</p>
--	-------------------	---	--	---	---



Queremos saber

a sua

Opinião!



Opine sobre todos os serviços dessa Carta, deixando sua manifestação nos canais de comunicação da Prefeitura:



Ter acesso à informação e participar na melhoria dos serviços públicos é um direito seu!

Participe!