



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 DESENVOLVIMENTO RURAL

Localização

Rua Theodoro Schwambach, 72, Antiga Escola Geração, Centro,
Domingos Martins, ES,
Brasil
CEP 29260-000



08h às 12h – 13h às 17h

Canais de comunicação

Tel: (27) 3268-1814

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



Sumário

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural.....	8
GERÊNCIA DE AGROPECUÁRIA E AGROINDÚSTRIA.....	10
GERÊNCIA DE INFRAESTRUTURA RURAL.....	12
SERVIÇO DE INSPEÇÃO MUNICIPAL – S.I.M.....	15
SERVIÇO DE CERTIFICAÇÃO FITOSSANITÁRIA DE ORIGEM – CFO.....	17



Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural

A Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural presta assistência técnica direta às Famílias do Campo, através da implementação de programas de fortalecimento da agricultura, pecuária e outras atividades produtivas do município.

Apoia e orienta associações e cooperativas em funcionamento e desenvolve o trabalho de estímulo a agregação de valor aos produtos agrícolas, por meio de beneficiamento e agro industrialização da produção existente e captação de recursos públicos para aquisição de máquinas e implementos, com a finalidade de estruturar as entidades e visando ampliar a capacidade de atendimento aos associados.

Propõe desenvolvimento nas áreas rurais, trabalhando na melhoria das culturas existentes e na implantação de novas espécies; na realização de visitas técnicas, excursões e “dias de campo” ampliando o conhecimento sobre o manejo e condições de cada cultura; na manutenção das estradas existentes para o escoamento da produção agrícola; na abertura e limpeza de caixas secas; na abertura de covas de bananas, citrus, entre outras; no transporte de insumos agrícolas, tais como calcário, adubos, esterco etc.; fazendo reuniões nas comunidades e associações com o intuito de fazer o levantamento da demanda de serviço e minimizar os problemas da comunidade local; com o atendimento das máquinas e equipamentos existentes do Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar – (PRONAF).

Com o objetivo do fortalecimento das atividades desenvolvidas pelo produtor rural familiar, de forma a integrá-lo a cadeia de agronegócio, proporcionando-lhe aumento de renda e agregando valor ao produtor e a propriedade, mediante a modernização do sistema produtivo, valorização do produtor rural e a profissionalização dos produtores familiares.



Prefeitura Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Sua estrutura é organizada em:





GERÊNCIA DE AGROPECUÁRIA E AGROINDÚSTRIA

Executa atividades de fomento e desenvolvimento da agropecuária e da agroindústria no município, orienta e oferece apoio técnico aos produtores rurais, mantém viveiro para distribuição de mudas e presta assistência diversa às famílias do campo.

SERVIÇOS OFERECIDOS	USUÁRIO	MEIO UTILIZADO/ LOCAL	DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	ETAPAS	PRAZO	MECANISMOS DE CONSULTA ACERCA DO ANDAMENTO
1. Orientação de manejo de pastagens e sanidade animal	Produtor Rural	- Presencialmente, na Secretaria Municipal de Desenvolvimento rural - técnicos responsáveis	Não se aplica.	1 - Visita a propriedade para orientação de manejo de pastagens (de acordo com a necessidade); 2 - Visita a propriedade para orientação de sanidade animal (de acordo com a necessidade).	Conforme agenda do profissional	- Presencialmente, na Secretaria ou técnico responsável.
2. Assistência Técnica	Produtores Rurais do município	- Presencialmente, na Secretaria Municipal de Desenvolvimento rural - técnicos responsáveis	- Cópia da escritura do terreno ou bloco de produtor ou Cadastro Ambiental Rural - CAR ou Cadastro Nacional da Agricultura Familiar - CAF (comprovação que é produtor rural no município).	1 - Solicitação do atendimento direto na Secretaria de Desenvolvimento Rural; 2 - Realização de visita na propriedade pelo técnico responsável; 3 - Diagnóstico e recomendações pelo técnico responsável;	7 dias	- Presencialmente, na Secretaria - técnicos responsáveis ou contato telefônico (27) 3268-1814.
3. Análise de solo	Produtores Rurais do município	- Presencialmente, na Secretaria Municipal de	- Cópia da escritura do terreno ou bloco de produtor ou	1 - Coleta das amostras (produtor); 2 - Encaminhamento para a Secretaria de Desenvolvimento Rural;	1 - 15 dias (após envio da amostra para o laboratório	- Presencialmente, na Secretaria - técnicos



Prefeitura Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

		Desenvolvimento rural - técnicos responsáveis	Cadastro Ambiental Rural - CAR ou Cadastro Nacional da Agricultura Familiar - CAF (comprovação que é produtor rural no município).	3 - Cadastramento das amostras; 4 - Envio das amostras ao laboratório para análise; 5 - Acesso ao site do laboratório e baixa dos resultados ; 6 - Interpretação dos resultados e elaboração do laudo; 7 - Entrega do resultado e discussão das recomendações necessárias.	para recebimento do resultado); 2 - 15 dias (após o recebimento do resultado para confecção do laudo. Total: 30 dias	responsáveis ou contato telefônico (27) 3268-1814.
4. Distribuição de mudas (Viveiro Municipal)	Produtores Rurais e Munícipes	- Presencialmente, na Secretaria Municipal de Desenvolvimento rural - técnicos responsáveis	- CPF.	1 - Liberação de mudas por meio de autorização devidamente preenchida na Secretaria de Desenvolvimento Rural pelo técnico responsável; 2 - Orientação Técnica de Plantio por parte do técnico responsável; 3 - Retirada das Mudas no Viveiro Municipal.	- Imediato (para mudas nativas, frutíferas e ornamentais disponíveis) - lista de espera (para mudas de pupunha caso estejam em processo de desenvolvimento).	- Presencialmente, na Secretaria - técnicos responsáveis ou contato telefônico (27) 3268-1814. (Caso estejam incluídas na lista de espera para Pupunha).



GERÊNCIA DE INFRAESTRUTURA RURAL

Presta assistência técnica direta as famílias do campo por meio do Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar–PRONAF, no desenvolvimento das atividades rurais proporcionando-lhes aumento de renda e agregação de valor conforme Lei Municipal nº 2.561/2013. Dentre as ações de apoio prestadas pelo Programa, estão as seguintes:

- Manutenção das estradas existentes para o escoamento da produção agrícola;
- Abertura e limpeza de caixas secas;
- Abertura de covas para plantio;
- Preparo de solo para plantio;
- Limpeza de curso hídrico;
- Limpeza de terreno;
- Construção de barragens;
- Transporte de insumos agrícolas, tais como calcário, adubos, esterco etc.;
- Atendimento das máquinas e equipamentos existentes do Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar – (PRONAF).

Na tabela abaixo estão especificados como os serviços são prestados e no que estão condicionados.



Prefeitura Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

SERVIÇOS OFERECIDOS	USUÁRIO	MEIO UTILIZADO/ LOCAL	DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	ETAPAS	PRAZO	MECANISMOS DE CONSULTA ACERCA DO ANDAMENTO
1. Horas máquinas (Programa Municipal de Desenvolvimento da Agricultura Familiar – PRONAF) Obs: referente a retroescavadeira, miniescavadeira, caçamba, Motonivelador e escavadeira hidráulica.	Produtor Rural de Base Familiar	- Presencialmente, na Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural – Gerência de Infraestrutura.	-Cópia de RG e CPF; -Cópia da escritura do terreno; - Cópia do bloco de produtor; -Cópia do Cadastro Nacional da Agricultura Familiar – CAF .	1 - Protocolar o serviço com os documentos necessários; 2 – Visita do Gerente de Infraestrutura ao requerente para vistoria do serviço a ser realizado; 3 – Execução do serviço na propriedade; 4 – Cálculo do total de horas (preenchimento do bloco de controle) após finalização do serviço; 5 – Emissão do DAM (Documento de Arrecadação Municipal) referente ao serviço prestado; 6 – Entrega do DAM (Documento de Arrecadação Municipal) ao requerente em sua propriedade.	45 dias	- Presencialmente, na Secretaria - Gerência de Infraestrutura; - Telefone (27) 3268-1814.
2. Km percorrido (Programa Municipal de Desenvolvimento da Agricultura Familiar – PRONAF) Obs: referente ao veículo caminhão truck, caçamba, caçamba truck.	Produtor Rural de Base Familiar	- Presencialmente, na Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural – Gerência de Infraestrutura.	-Cópia de RG e CPF; -Cópia da escritura do terreno; - Cópia do bloco de produtor; -Cópia do Cadastro Nacional da Agricultura Familiar – CAF .	1 - Protocolar o serviço com os documentos necessários; 2 – Agendamento para busca do insumo agrícola requerido; 3 - Execução do serviço ; 4 - Cálculo do total de km (preenchimento do bloco de controle) após finalização do serviço; 5 - Emissão do DAM (Documento de Arrecadação Municipal) referente ao serviço prestado; 6 - Entrega do DAM (Documento de Arrecadação Municipal) ao requerente em sua propriedade.	15 dias	- Presencialmente, na Secretaria - Gerência de Infraestrutura; - Telefone (27) 3268-1814.
3. Projeto de	Produtores	- Presencialmente, na	- Certidão atualizada	1 – Protocolo da solicitação de	- 10 dias para	- Presencialmente,



Prefeitura Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

elaboração e execução de barragem de terra.	Rurais	Secretaria Municipal de Desenvolvimento rural - técnico responsável	do imóvel, cópia do bloco de produtor, copia dos documentos CPF e RG.	vistoria; 2 – Realização de vistoria a propriedade pelo técnico responsável; 3 – Elaboração de projeto técnico pelo técnico responsável; 4 – Quitação de ART's referentes a elaboração e execução do projeto; 5 – Solicitação da Anuência Municipal junto a Secretaria de Planejamento e entrega do projeto pelo técnico responsável; 6 – Protocolo do projeto no órgão competente (IDAF); 7 – Execução e acompanhamento do projeto.	confeção do projeto referente a barragem. - Acompanhamento da execução do projeto (de acordo com a necessidade). OBS: o início da execução depende de possuir a anuência municipal e disponibilidade do requerente.	na Secretaria - técnico responsável ou contato telefônico (27) 3268-1814.
---	--------	---	---	--	---	---



Prefeitura Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

SERVIÇO DE INSPEÇÃO MUNICIPAL – S.I.M.

É responsável pela inspeção e fiscalização da produção das agroindústrias de origem animal que são: Estabelecimentos de carnes e derivados, leite e seus derivados, entreposto de ovos, fábrica de produtos de ovos, pescado e mel.

Rua Theodoro Schwambach, 72, Centro, Domingos Martins (Antigo Escola Geração)

08h às 12h – 13h às 17h (27) 3268-3382 / 99735-6497

sim@domingosmartins.es.gov.br

SERVIÇO DE INSPEÇÃO MUNICIPAL – S.I.M.						
SERVIÇOS OFERECIDOS	USUÁRIO	MEIO UTILIZADO/ LOCAL	DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	ETAPAS	PRAZO	MECANISMOS DE CONSULTA ACERCA DO ANDAMENTO
1. Orientação quanto passo a passo para regularização de agroindústrias de produtos de origem animal (mel, leite e seus derivados, carne e seus derivados, pescado e ovos).	Cidadão	- Presencialmente, na SECDER - sala do SIM.	Não há	<ul style="list-style-type: none"> • Apresentação do que é o SIM; • Infraestrutura obrigatória em acordo com o que se pretende produzir; • Preenchimento dos requerimentos; 	- Imediato Obs.: ligar e ver disponibilidade da agenda da equipe do SIM, devido atuação em campo.	- Contato direto com a equipe do SIM.
2. Registro de agroindústria de produtos de origem animal (mel, leite e seus derivados, carne	Cidadão	- Presencialmente, na SECDER - sala do SIM ou no local de implantação da agroindústria.	<ul style="list-style-type: none"> • Requerimento solicitando o registro; • CPF ou CNPJ; RG ou CNH e Comprovante de Residência; • Registro no Cadastro de 	<ul style="list-style-type: none"> • Recebimento dos documentos do requerente e análise; • Visita ao local de implantação da 	<ul style="list-style-type: none"> • Primeira visita após requerimento – 30 dias; • Avaliação do Memorial Descritivo 	<ul style="list-style-type: none"> - Telefone; - E-mail.



Prefeitura Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

<p>e seus derivados, pescado e ovos).</p>			<p>Contribuinte do ICMS ou Inscrição do produtor Rural;</p> <ul style="list-style-type: none">• Cópia do contrato (pessoa jurídica) ou estatuto (associações) social da firma;• Licença ambiental ou dispensa de licença;• Memorial Descritivo de Construção/Reforma e Memorial Descritivo Econômico Sanitário com planta baixa ou croqui anexo;• Alvará de funcionamento;• Carteira de vacinação animal (no caso de laticínio);• Carteira de Saúde de Manipulador;• Boletim de exames físico-químico e microbiológico da água de abastecimento, fornecido por laboratório credenciado junto aos órgãos competentes;• Formulário de Registro de Produtos;• Manual de Boas Práticas de Fabricação;• Cópia do Documento de Arrecadação Municipal - quitado;	<p>agroindústria;</p> <ul style="list-style-type: none">• Avaliação do Memorial Descritivo de Construção/Reforma e Memorial Descritivo Econômico Sanitário com planta baixa ou croqui anexo;	<p>de Construção/ Reforma e Memorial Descritivo Econômico Sanitário com planta baixa ou croqui anexo – 30 dias;</p> <ul style="list-style-type: none">• Registro dependerá da entrega de todos os documentos e os mesmos serem deferidos. Média de 3 meses para obtenção do mesmo.	
---	--	--	--	--	--	--



SERVIÇO DE CERTIFICAÇÃO FITOSSANITÁRIA DE ORIGEM – CFO

Atesta a condição fitossanitária da partida de plantas, partes de vegetais ou produtos de origem vegetal em sua origem. O CFO é o documento obrigatório para atestar as condições de sanidade de vegetais (como frutas e mudas) sujeitos a certificação desde a origem dentro de um mesmo Estado, também necessário para emissão da permissão de trânsito de vegetais – PTV.

Qual a importância?

- Possibilita o comércio e trânsito dos vegetais que estão sobre controle sanitário. Essa exigência objetiva assegurar que os vegetais produzidos tiveram um acompanhamento técnico na lavoura e a rastreabilidade dos vegetais.

Usuário

- Produtores Rurais que exportam sua produção para outras Unidades da Federação (quando exigido).

SERVIÇO DE CERTIFICAÇÃO FITOSSANITÁRIA DE ORIGEM – CFO					
SERVIÇOS OFERECIDOS	MEIO UTILIZADO/ LOCAL	DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	ETAPAS	PRAZO	MECANISMOS DE CONSULTA ACERCA DO ANDAMENTO
1. Emissão do Certificado Fitossanitário de	- Presencialmente, na SECDER.	1. Taxa de inscrição de Unidade de Produção/Consolidação - UP/UC . 2. Requerimento Padrão.	1. Requerer o serviço junto a Sec. de Desenvolvimento Rural. 2. Agendamento da vistoria.	1. Da parte que compete aos responsáveis	- Presencialmente, na SECDER com o técnico responsável;



Prefeitura Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Origem - CFO		<p>3. Cópia do CPF do produtor ou RG. 4. Procuração. (quando os interessados se fizerem representar por terceiros). 5. Cópia do CPF do procurador ou RG. (quando os interessados se fizerem representar por terceiros) 6. Documento que comprove vínculo do interessado com o empreendimento (Escritura, contrato de compra e venda, contrato de arrendamento, CAR, etc). 7. Anotação de Responsabilidade Técnica - ART do responsável técnico assinada. 8. Termo de adesão ao SMR (IDAF_smr 01_V1) – P/ Cultura de banana. 9. Declaração de uso de casa de embalagem em unidade de consolidação - UC (IDAF_smr 03_V1) - P/ Cultura de banana. 10. Livro de ata com páginas numeradas. 11. Cópia do documento relativo ao licenciamento ambiental da Casa de Embalagem - para cultura da banana.</p>	<p>3. Vistoria para medição das Unidades de Produção (UP's). 4. Elaboração do projeto técnico para cadastramento junto ao IDAF. 5. Aguardar vistoria do técnico do IDAF no local para dar andamento a abertura da UP's. 6. Após Vistoria do IDAF – o projeto técnico é encaminhado para o Escritório Central do IDAF para emissão do Termo de Abertura das UP's. 7. Aguardar o Livro de Anotação de Acompanhamento Técnico retornar do Escritório Central do DAF para o escritório Local do IDAF – DM. 8. Fazer o registro do padrão fitossanitário das UP's e os manejos realizados no livro. 9. Levar o livro até a propriedade e dar acompanhamento técnico periodicamente. 10. Quando solicitado emitir o CFO para uma determinada partida de frutos. 11. Documentos serão enviados para o IDAF via E-docs 12. Dispensa de licenciamento de packing house deve ser solicitado à Secretaria Municipal de Meio Ambiente</p>	<p>técnicos (RT's) da SECDEF: prazo médio de 15 dias. 2. Da parte que compete ao IDAF: é observado um prazo médio de 60 dias. 3. O IDAF exige acompanhamento o técnico das Up's de no mínimo 120 dias antes da comercialização para novos produtores sem acompanhamento de profissionais com CFO habilitados. Conforme recomendação do IDAF/ES IN N°33, 24 de agosto de 2016.</p>	<p>- Contato telefônico com o responsável técnico do projeto.</p>
--------------	--	--	---	---	---



Prefeitura Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

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!