



Prefeitura Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

2020

Versão 01



Prefeitura Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

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 Cidadão.

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 Cidadão 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 MEIO AMBIENTE

Localização

Rua Bernardino Monteiro, nº 48 – Centro – CEP 29260-000



08h às 12h – 13h às 17h

Canais de comunicação

Tel: (27) 3268-3428

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





Prefeitura Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

► Secretaria Municipal de Meio Ambiente

A Secretaria Municipal de Meio Ambiente é responsável pela elaboração e aplicação da política municipal de meio ambiente e pelo controle das atividades de conservação ambiental.

Sua estrutura é organizada em:





Prefeitura Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

GERÊNCIA DE CONTROLE, LICENCIAMENTO E FISCALIZAÇÃO

Orienta, acompanha e fiscaliza o cumprimento de normas técnicas e padrões de proteção previstos na legislação ambiental.

SERVIÇOS OFERECIDOS	USUÁRIO	MEIO UTILIZADO/ LOCAL	DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	ETAPAS	PRAZO	MECANISMOS DE CONSULTA ACERCA DO ANDAMENTO
1. Orientação quanto as questões ambientais	Cidadão	- Presencialmente, na SEMMA; - Email; - Telefone.	Não é necessária documentação;	- Em casos específicos, orienta-se a entrada de requerimento no Protocolo Central;	- Imediato.	Não se aplica
2. Supressão de vegetação (casos específicos para área urbana)/ poda	Cidadão	- Através de requerimento no Protocolo Central.	- Escritura do Imóvel ou Certidão Atualizada - CPF e RG - Taxa referente a atividade	- Protocolo do processo; - Análise do processo; - Vistoria (Caso necessário); - Emissão do documento pertinente.	- até 60 dias.	- Presencialmente, na SEMMA; - No site, por meio de chave de acesso; - Telefone.
3. Autorização ambiental	Cidadão	- Através de requerimento no Protocolo Central.	- Escritura do Imóvel ou Certidão Atualizada; - CPF e RG; - CNPJ e contrato social ou MEI, se for o caso; - Certidão Negativa de Débitos Municipais; - Taxa referente a atividade; Para casos específicos entrar em contato com a SEMMA.	- Protocolo do processo; - Análise do processo; - Vistoria (Caso necessário); - Emissão da Autorização Ambiental.	- até 30 dias.	- Presencialmente, na SEMMA; - No site, por meio de chave de acesso; - Telefone.



Prefeitura Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

4. Atendimento a denúncias	Cidadão	- Presencialmente, na SEMMA; - Email; - Telefone; - E-ouve.	- É necessário que o denunciante informe a SEMMA o máximo de dados possíveis (local, ponto de referência, nome do infrator, tipo de infração, entre outros)	- Recebe a demanda; - Repassa para o setor de fiscalização; - realiza vistoria.	Até 3 dias	- Presencialmente, na SEMMA; - Telefone.
5. Anuências/Licença específica para a Agência Nacional para Produção Mineral (ANM)	Cidadão	- Através de requerimento no Protocolo Central.	- Formulário Padrão; - Poligonal referente ao processo da ANPM; - Anuência do proprietário da terra ou contrato de utilização de gleba para lavra de minerais, se for o caso; - Escritura do Imóvel ou Certidão Atualizada; - CPF e RG de ambas as partes envolvidas na área; - CNPJ e contrato social ou MEI, se for o caso; - Certidão Negativa de Débitos Municipais; - Taxa referente a atividade;	- Protocolo do processo; - Análise do processo; - Emissão de documento específico.	- Emissão: 45 dias	- Presencialmente, na SEMMA; - No site, por meio de chave de acesso; - Telefone.
6. Vistoria técnica / Parecer Técnico.	Cidadão	- Através de requerimento no Protocolo Central.	- Escritura do Imóvel ou Certidão Atualizada; - CPF e RG; - CNPJ e contrato social ou MEI, se for o caso; - Certidão Negativa de Débitos Municipais; - Taxa referente a atividade; Para casos específicos procurar a SEMMA.	- Protocolo do processo; - Análise do processo; - Vistoria; - Emissão do documento pertinente.	- Emissão: 45 dias	- Presencialmente, na SEMMA; - No site, por meio de chave de acesso; - Telefone.
7. Dispensa de licenciamento	Cidadão	- Através de requerimento no	- Escritura do Imóvel ou Certidão Atualizada;	- Protocolo do processo; - Análise do processo;	Emissão: 45 dias	- Presencialmente, na SEMMA;



Prefeitura Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

ambiental		Protocolo Central.	- CPF e RG; - CNPJ e contrato social ou MEI, se for o caso; - Certidão Negativa de Débitos Municipais; - Taxa referente a atividade; - Documentos específicos serão solicitados de acordo com a atividade da empresa.	- Vistoria (Caso necessário); - Emissão da Declaração de Dispensa de Licenciamento ambiental.		- No site, por meio de chave de acesso; - Telefone.
8. Licenciamento simplificado	Cidadão	- Através de requerimento no Protocolo Central.	- Enquadramento; - Comprovante de pagamento da taxa de enquadramento; - Certidão atualizada do imóvel; - Cópia dos documentos pessoais (RG e CPF); - Certidão negativa de débitos municipais; - CNPJ e contrato social ou MEI; - Anotação de Responsabilidade Técnica – ART (original ou cópia autenticada) do responsável técnico pelo preenchimento do formulário e elaboração/execução de projetos; - Documentação pertinente ao uso de recursos hídricos superficiais e/ou subterrâneos, caso realizem intervenções, tais como captação, barramento e lançamento, dentre outros legalmente previstos, conforme resoluções e instruções normativas vigentes. (Agência Nacional de Água – ANA e Agência Estadual de Recursos Hídricos – AGERH);	- Protocolo do processo; - Análise do processo; - Emissão da licença.	- Análise de documentos, projetos e estudos, vistoria: 45 dias. - Emissão da licença: indeterminado.	- Presencialmente, na SEMMA; - No site, por meio de chave de acesso; - Telefone.



Prefeitura Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

			- Autorização de supressão de vegetação (IDAF), caso necessário; - Anuência de uso e ocupação do solo, salvo os casos de renovação de licença; - Procuração original ou cópia autenticada com firma dos signatários reconhecida em cartório quando o interessado for representado por terceiros. Para casos específicos procurar a SEMMA.			
9. Licenciamento ordinário	Cidadão	- Através de requerimento no Protocolo Central.	- Enquadramento; - Comprovante de pagamento da taxa de enquadramento; - Certidão atualizada do imóvel; - Cópia dos documentos pessoais (RG e CPF); - Certidão negativa de débitos municipais; - CNPJ e contrato social ou MEI; - Plano de Controle Ambiental e demais projetos pertinentes; - Projetos Topográficos (planimétrico, planialtimétrico, perfis de corte, Etc...); - Anotação de Responsabilidade Técnica – ART (original ou cópia autenticada) do responsável técnico pelo preenchimento do formulário e elaboração/execução de projetos; - Documentação pertinente ao uso	- Protocolo do processo; - Análise do processo; - Vistoria; - Emissão da licença.	- Documentos, projetos e estudos, vistoria: 180 dias - Emissão da licença: indeterminado.	- Presencialmente, na SEMMA; - No site, por meio de chave de acesso; - Telefone.



Prefeitura Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

			de recursos hídricos superficiais e/ou subterrâneos, caso realizem intervenções, tais como captação, barramento e lançamento, dentre outros legalmente previstos, conforme resoluções e instruções normativas vigentes. (Agência Nacional de Água – ANA e Agência Estadual de Recursos Hídricos – AGERH); - Autorização de supressão de vegetação (IDAF), caso necessário; - Anuência de uso e ocupação do solo, salvo os casos de renovação de licença; - Procuração original ou cópia autenticada com firma dos signatários reconhecida em cartório quando o interessado for representado por terceiros. Para casos específicos procurar a SEMMA.			
--	--	--	---	--	--	--



Prefeitura Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO E EDUCAÇÃO AMBIENTAL

Planeja e executa campanhas permanentes que visam sensibilizar a população quanto às questões ambientais.

SERVIÇOS OFERECIDOS	USUÁRIO	MEIO UTILIZADO/ LOCAL	DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	ETAPAS	PRAZO	MECANISMOS DE CONSULTA ACERCA DO ANDAMENTO
10. Educação ambiental	Pessoa física/pessoa jurídica de Instituições de Ensino	- Presencialmente, na SEMMA; - Email; - Telefone (27) 3268-3428.	Não é necessário documentação.	Não se aplica	- Os serviços dependem de agendamento.	- Telefone (27) 3268-3428
11. Proteção ambiental (Parque Natural Municipal)	Cidadão	- Presencialmente, na SEMMA; - Email; - Telefone (27) 3268-3428.	Não é necessário documentação.	- Agendamento; - Visita.	- De acordo com a demanda.	- Telefone (27) 3268-3428
12. Recolhimento de resíduos - óleo de cozinha; - Pilhas e baterias - eletrônicos.	Cidadão	- Presencialmente, na SEMMA.	Não é necessário documentação.	- Os resíduos devem ser levados até a SEMMA.	- Coleta realizada de segunda a sexta, nos horários de 08h às 11h30 e 13h às 17h.	Não se aplica.



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!