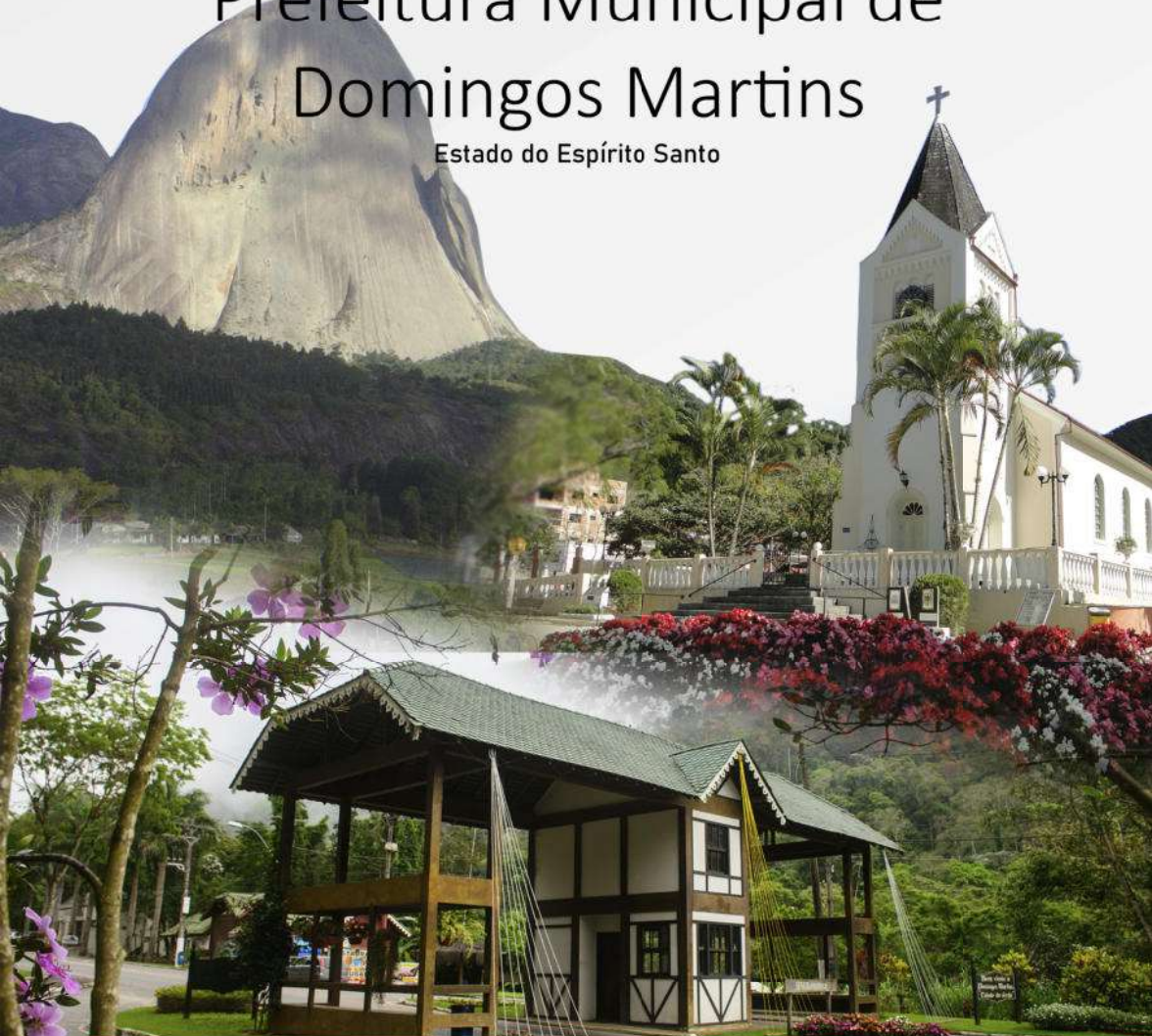




Prefeitura Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Versão 03



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

CONTROLADORIA

Localização

Rua Bernardino Monteiro, 22 – Centro – CEP 29260-000



08h às 12h – 13h às 17h

Canais de comunicação

Tel: (27) 3268-3125

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



Sumário

Controladoria Geral.....	8
Transparência.....	9
Ouvidoria.....	10
Acesso à Informação.....	11



► Controladoria Geral

O Controle Interno na Administração Pública compreende um conjunto coordenado de medidas e métodos adotados na entidade, o que inclui as normas internas que definem responsabilidades pelas tarefas, rotinas de trabalho e procedimentos para revisão, aprovação e registro das operações, envolvendo aspectos contábeis e administrativos, a fim de proteger seu patrimônio, verificar a fidedignidade dos dados contábeis, promover a eficiência da gestão pública, assegurar o cumprimento das normas estabelecidas pela Administração e garantir que os recursos sejam empregados eficientemente nas operações cotidianas, visando à economicidade invocada pelo art. 70 da Constituição Federal.

As principais atribuições da Controladoria podem ser divididas em três grupos:

➡ Atividades de Apoio

- Acompanhamento/ interpretação da legislação;
- Orientação na definição das rotinas internas e dos procedimentos de controle;
- Orientação à administração;
- Controle e acompanhamento do Portal de Transparência do Município;
- Gerenciamento e apoio ao Sistema de Ouvidoria Municipal;
- Relacionamento com o controle externo.

➡ Atividades de Controle Interno

- Exercício de controles, conforme Constituição Federal, art. 59 da Lei de Responsabilidade Fiscal e acompanhamento de resultados.

➡ Atividades de Auditoria Interna

- Realização de auditorias contábeis, operacionais, de gestão, patrimoniais e de informática em todas as áreas das administrações Direta e Indireta, conforme planejamento e metodologia de trabalho, conforme Plano Anual de Auditoria e Plano de Ação do Controle Interno.



Transparência

No Portal da Transparência do Município são publicados **os relatórios** produzidos pelo Controle e é realizado o acompanhamento e divulgação dos dados do Poder Executivo, o acesso é através do link <https://domingosmartins-es.portaltp.com.br/> ou acessando o site <http://www.domingosmartins.es.gov.br/> e clicando no menu “Transparência”.

SERVIÇOS OFERECIDOS	USUÁRIO	MEIO UTILIZADO/ LOCAL	ETAPAS
1. Acesso a Relatórios de Ações de Controle em formato digital: - Auditorias realizadas; - Inspeções realizadas; - Recomendações Técnicas; - Plano Anual de Auditoria Interna; - Plano de Ação.	Cidadão	Internet	Acesso ao Portal da Transparência, no site do Município.
2. Acesso a legislação e normas acerca do Controle Interno: - Lei Municipal - Decreto Normativo - Manual de Auditoria	Cidadão	Internet	Acesso ao Portal da Transparência, no site do Município.
3. Elaboração/Atualização de rotinas internas (Instruções Normativas)	Cidadão	Internet	Acesso ao Portal da Transparência, no site do Município.
4. Acesso aos dados do Poder Executivo sobre despesas, receitas, contratos, convênios e despesa com pessoal.	Cidadão	Internet	Acesso ao Portal da Transparência, no site do Município.

➡ O acesso ao Portal de Transparência é livre, não necessitando de dados pessoais para acesso.

➡ As informações são disponibilizadas de forma imediata.



Ouvidoria

O Sistema de **Ouvidoria Municipal**, previsto na Lei nº 13.460/2017 e regulamentado pelo Decreto 3.392/2019, é um meio para facilitar a comunicação da população com a Prefeitura, onde são recebidos denúncias, elogios, sugestões, reclamações e solicitações realizadas pelo cidadão, que após analisados, receberá resposta a sua manifestação, caso tenha se identificado.

O serviço está disponível no site <http://www.domingosmartins.es.gov.br/>, clicando no menu “**Ouvidoria**”.

SERVIÇOS OFERECIDOS	USUÁRIO	MEIO UTILIZADO/ LOCAL	DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	ETAPAS	PRAZO	MECANISMOS DE CONSULTA ACERCA DO ANDAMENTO
E-OUVE • Recebimento de DENÚNCIA • Recebimento de RECLAMAÇÃO • Recebimento de SOLICITAÇÃO • Recebimento de ELOGIO • Recebimento de SUGESTÃO	Cidadão	-Site: http://www.domingosmartins.es.gov.br/ Ícone “ Ouvidoria ” opção “ Cadastrar manifestação ”; - Presencialmente, no prédio principal da Prefeitura.	Caso queira se identificar: - Dados pessoais como nome, e-mail, etc. - Anexos que comprovem a manifestação.	- Realiza-se a manifestação online ou presencial; - O Ouvidor Municipal recebe e avalia a solicitação; - Encaminha para Secretaria responsável; - A Secretaria analisa e responde; - O Ouvidor Municipal encaminha a resposta para o manifestante (caso identificado), senão a resposta fica registrada no Sistema.	- 30 dias, podendo ser prorrogado por mais 30 dias.	Site: http://www.domingosmartins.es.gov.br/ Ícone “ Ouvidoria ” > “ Cadastrar Manifestação ” > Fazer Login no Sistema FalaBR > Ir em “ Minhas manifestações ”.





Acesso à Informação

A Lei nº 12.527/2011, também chamada de Lei de Acesso à Informação, tem o propósito de regulamentar o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas e significa um importante passo para a democracia e ações de prevenção da corrupção no Brasil. O acesso da sociedade às informações públicas permite que ocorra uma melhoria na gestão pública.

O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, realize pedidos de acesso à informação, de forma presencial ou eletrônica, acompanhe o prazo e receba a resposta de sua solicitação. O serviço está disponível no site <http://www.domingosmartins.es.gov.br/>, clicando no menu **“Acesso à Informação”**

SERVIÇOS OFERECIDOS	USUÁRIO	MEIO UTILIZADO/ LOCAL	DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	ETAPAS	PRAZO	MECANISMOS DE CONSULTA ACERCA DO ANDAMENTO
Recebimento de pedidos de acesso à informação – SIC.	Cidadão	I-Site: http://www.domingosmartins.es.gov.br/ Ícone “Acesso à Informação”	- Dados pessoais: nome, CPF e e-mail.	Online: - Após clicar no ícone, o usuário será encaminhado ao sistema Fala.BR, que deverá ser acessado com login e senha. Caso ainda não tenha acesso, cadastre-se; - Selecione o órgão e registre o pedido, preenchendo o campo de “descrição”, clique em “avançar” e depois “concluir”; - O sistema gerará um número de protocolo, que será encaminhado também por e-mail. Guarde-o, pois esse é o comprovante da sua solicitação; - A solicitação será analisada e respondida.	- 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias.	Acessando o Sistema – Fala.Br, com login e senha. Opção “Meus pedidos e recursos de Acesso à Informação”



Prefeitura Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

		II- Presencialmente, no Protocolo Central.	- Dados pessoais: nome, CPF e e-mail.	Presencialmente: - Abertura de Requerimento no Protocolo Central; - O documento será protocolado. Guarde o número de protocolo, pois esse é o comprovante da sua solicitação; - A solicitação será analisada e respondida.	- 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias.	- Presencialmente, no Protocolo Central.
--	--	--	---------------------------------------	--	---	--



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!