



Prefeitura Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Versão 02



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 Usuário.

Este instrumento tem como objetivo levar a 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 da divulgação 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, facilitando o acesso

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 o 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 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 CULTURA E TURISMO

Localização da Secretaria de Cultura e Turismo

Rua Senador Jefferson de Aguiar, 275, Centro, Domingos Martins-ES



08h às 12h – 13h às 17h

Canais de comunicação

Tel: (27) 3268-1471

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





Sumário

Secretaria Municipal de Turismo.....	8
GERÊNCIA DE CULTURA.....	9
GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE ATIVIDADES TURÍSTICAS.....	10



► Secretaria Municipal de Turismo

A Secretaria é responsável pelo planejamento, elaboração e acompanhamento de políticas e estratégias de desenvolvimento da atividade turística e da cultura no município. Tem ainda por encargo a organização e promoção de eventos realizados pela prefeitura.

Sua estrutura é organizada em:



Os serviços indiretos e internos prestados pela Gerência de Apoio Administrativo não serão abrangidos por esta Carta.



GERÊNCIA DE CULTURA

Elabora e executa ações voltadas ao resgate, manutenção e difusão das tradições culturais. Coordena também a Biblioteca Pública Municipal;

SERVIÇOS OFERECIDOS	USUÁRIO	MEIO UTILIZADO/ LOCAL	DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	ETAPAS	PRAZO	MECANISMOS DE CONSULTA ACERCA DO ANDAMENTO
1 Inscrição na Escola de Música	Cidadão	- Presencialmente, na Secretaria de Cultura e Turismo ou na Escola de Música - Escola de Música Helena Gerhardt Brickwedd: Avenida Senador Jefferson de Aguiar, 275, Centro, Domingos Martins -ES Telefone: (27) 3268-1471	- Aluno de menor: RG, CPF e comprovante de residência do responsável e documentos do menor; - Adultos: RG, CPF e comprovante de residência.	- Inscrição e confirmação de horários.	- 2 meses antes do início das aulas.	- E-mail da escola: escolademusica@domingosmartins.es.gov.br ; -Telefone: (27)3268-1471
2 Biblioteca – Disponibilização de acervo para leitura no local e empréstimo	Cidadão	Presencialmente, na Biblioteca, no endereço: Rua Senador Jeferson Aguiar, 275, Centro, Domingos Martins.	Documentos pessoais	Recebimento da demanda Análise e retorno da solicitação.	Imediato para leitura no local ou empréstimo para 15 dias, sendo renovável por igual período.	Biblioteca Municipal
3 Biblioteca – Informação sobre o acervo e serviços disponibilizados	Cidadão	Site da Prefeitura Municipal	Não se aplica	Recebimento da demanda Análise e retorno da solicitação.	2 dias	Telefone: 27 99841-1683 E-mail: bibliotecadomingosmartins@gmail.com



GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE ATIVIDADES TURÍSTICAS

Elabora e executa ações necessárias ao desenvolvimento do turismo e busca soluções para melhorar a gestão da atividade.

SERVIÇOS OFERECIDOS	USUÁRIO	MEIO UTILIZADO/ LOCAL	DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	ETAPAS	PRAZO
1. Informações turísticas	Cidadão	-E-mail: cultura@domingosmartins.es.gov.br - Telefone: 3268-1471	Não se aplica	Não se aplica	Imediato
2. Realização de visita ao museu	Cidadão	- Individual: presencialmente, na Casa da Cultura; - No caso de grupos ou escola: através de agendamento por e-mail ou telefone.	- Confirmação do agendamento	- Agendamento por e-mail ou telefone; - Realização da visita guiada.	- 1 semana antes da data de visita
3. Realização de visitas a exposições	Cidadão	- Individual: presencialmente, na Casa da Cultura; - No caso de grupos ou escola: através de agendamento por e-mail ou telefone.	- Confirmação do agendamento	- Agendamento por e-mail ou telefone; - Realização da visita guiada.	1 semana antes da data de visita

CASA DA CULTURA

Endereço: Av. Sen. Jefferson de Aguiar, 275 - Centro, Domingos Martins - ES, 29260-000

Telefone: (27) 3268-1471

Atendimento ao público:

- terça-feira a sexta-feira: 08h às 12h – 13h às 17h
- sábados, domingos e feriados: 9h às 17h.

 **Devido a restauração da casa da cultura o museu encontra-se no Hotel Imperador.**



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!