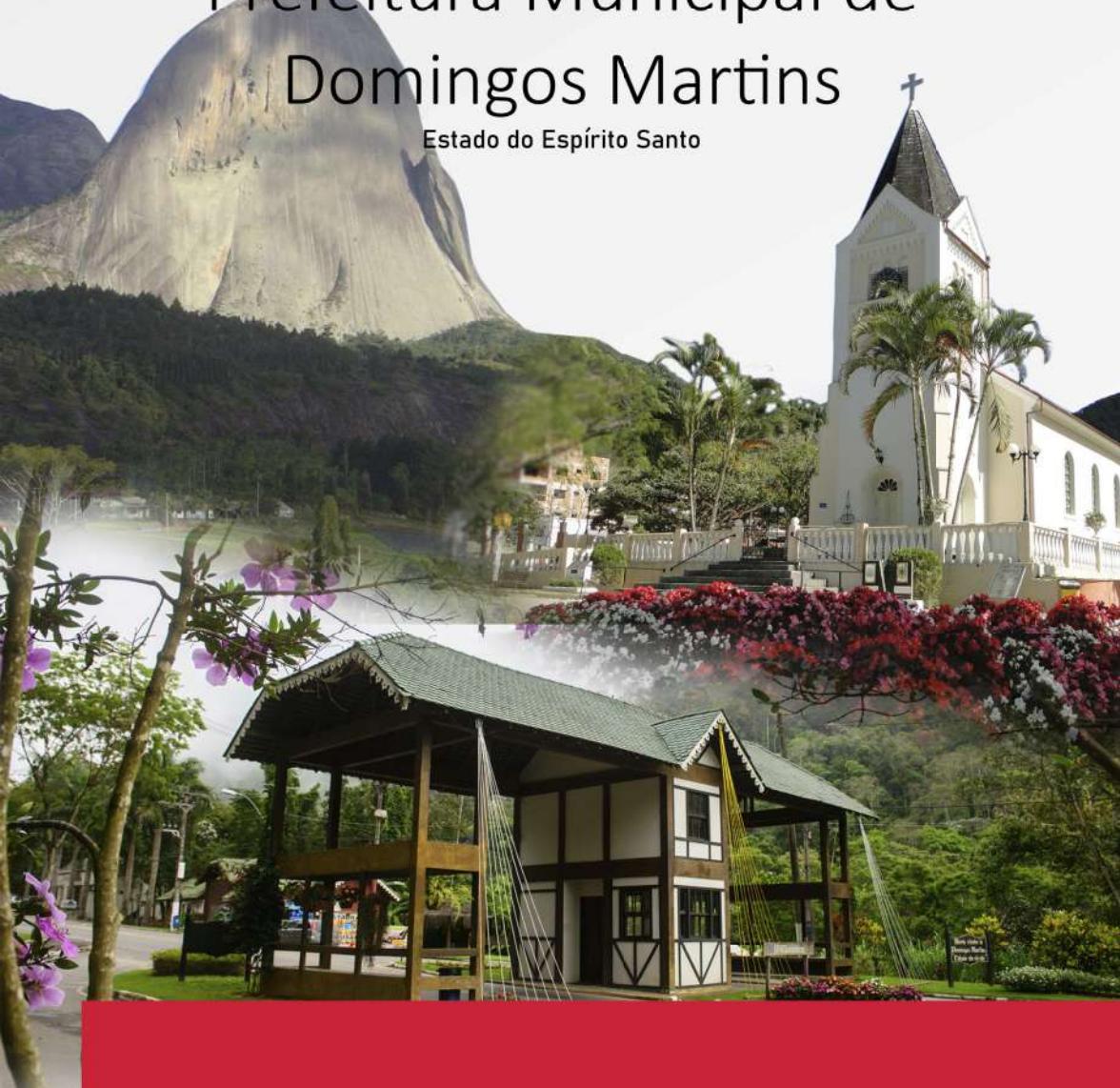




# Prefeitura Municipal de Domingos Martins

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.



# CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

## SECRETARIA DE GOVERNO

### Localização

Rua Bernardino Monteiro, nº 22 – Centro – CEP 29260-000



08h às 12h – 13h às 17h

### Canais de comunicação

Tel: (27) 3268-1239/(27)3268-1124

E-mail: [gabinete@domingosmartins.es.gov.br](mailto:gabinete@domingosmartins.es.gov.br)



## Sumário

Secretaria Municipal de Governo.....	8
GABINETE DO PREFEITO.....	9
ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO.....	10
COORDENADORIA DA DEFESA CIVIL.....	11
PROCON MUNICIPAL.....	13
CONSELHO TUTELAR.....	14
JUNTA DE SERVIÇO MILITAR.....	16



## ► Secretaria Municipal de Governo

A Secretaria Municipal de Governo é responsável pela coordenação das ações da Administração Municipal. Promove articulações administrativas e relações entre os setores para integração das diversas áreas de funcionamento da Prefeitura Municipal. Também assessorá o Prefeito em seus despachos e tomadas de decisão e nas atividades de apoio necessários ao funcionamento do Gabinete.

Sua estrutura é organizada em:



● Dentre as atribuições da Secretaria de Governo, está o suporte a atuação do **Conselho Tutelar**, que é o órgão que zela pelo cumprimento dos Direitos da Criança e do Adolescente.

● O **Procon Municipal** e a **Junta de Serviço Militar** também estão vinculados a essa Secretaria.



## GABINETE DO PREFEITO

O Gabinete do Prefeito presta assistência direta ao Prefeito e Vice-Prefeito e intermedeia o contato entre eles e o público. É responsável pela organização e manutenção da agenda de atividades, coordena e acompanha audiências e reuniões, acompanha os despachos e o trâmite dos processos, entre outras atribuições.

SERVIÇOS OFERECIDOS	USUÁRIO	MEIO UTILIZADO/ LOCAL	DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	ETAPAS	PRAZO	MECANISMOS DE CONSULTA ACERCA DO ANDAMENTO
1. Atendimento ao público	Cidadão	- Presencialmente, na Secretaria Municipal de Governo; - Pelos telefones (27) 3268-1239 ou (27) 3268-1124.	Não é necessário apresentar documentação	- O atendimento ocorre de forma imediata, sendo a demanda direcionada ao Prefeito ou à Secretaria relacionada.	O prazo varia de acordo com a demanda	- Presencialmente, na Secretaria Municipal de Governo; - Pelos telefones (27) 3268-1239 ou (27) 3268-1124.



## ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

É responsável pela execução da política de Comunicação Social do Poder Executivo Municipal para divulgar as ações e os programas do governo.

Rua Bernardino Monteiro, nº 22 – Centro - Domingos Martins – ES

08h às 12h – 13h às 17h (27) 3268-1166/ (27) 99971-6498

[comunicacao@domingosmartins.es.gov.br](mailto:comunicacao@domingosmartins.es.gov.br)

SERVIÇOS OFERECIDOS	USUÁRIO	MEIO UTILIZADO/ LOCAL	ETAPAS	MECANISMOS DE CONSULTA ACERCA DO ANDAMENTO
1. Atendimento à Imprensa	Cidadão	- Site Institucional; - Redes Sociais – Página Institucional da Prefeitura no Facebook.	- O veículo de comunicação requerente deve oficializar a solicitação por e-mail ao Setor de Comunicação; - O setor recebe a demanda e analisa junto à Secretaria competente; - Elabora-se a nota oficial.	- Presencial: Secretaria Municipal de Governo; - Telefone: (27) 3268-1166, (27) 99971-6498; - pelo e-mail: <a href="mailto:comunicacao@domingosmartins.es.gov.br">comunicacao@domingosmartins.es.gov.br</a> ;
2. Disponibilização online de informações, serviços, campanhas, ações e realizações da Prefeitura.	Cidadão	- Site Institucional; - Redes Sociais – Página Institucional da Prefeitura no Facebook.	Não se aplica	O serviço fica disponibilizado no Site Institucional e nas Redes Sociais Oficiais a qualquer tempo.





## COORDENADORIA DA DEFESA CIVIL

É o órgão responsável pela execução, coordenação e mobilização de todas as ações de defesa civil no município de Domingos Martins. A principal atribuição da Defesa Civil é conhecer, identificar e reduzir os riscos de desastres no município, através de ações preventivas, de socorro, assistenciais e reconstrutivas.



Rua Bernardino Monteiro, nº 22 – Centro - Domingos Martins – ES  
 08h às 12h – 13h às 17h (Plantão 24h para emergências)  
 defesacivil@domingosmartins.es.gov.br (27)99903-1417

SERVIÇOS OFERECIDOS	USUÁRIO	MEIO UTILIZADO/ LOCAL	DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	ETAPAS	PRAZO	MECANISMOS DE CONSULTA ACERCA DO ANDAMENTO
1. Vistorias para emissão de autorização de supressão de árvores em situação de risco	Cidadão	- Presencialmente, através de requerimento no Protocolo Central da Prefeitura; - Telefone (27)99903-1417.	Necessário apresentar a documentação do terreno.	- O usuário deve realizar um requerimento no setor de protocolo da Prefeitura Municipal; - É realizada a vistoria e, posteriormente, a emissão da autorização.	O prazo varia de acordo com a demanda.	O usuário pode se informar na Secretaria Municipal de Governo ou através do Telefone (27) 99903-1417
2. Vistorias em edificações em áreas de risco	Cidadão	- Presencialmente, através de requerimento no Protocolo Central da Prefeitura; - Telefone (27)99903-1417.	Necessário apresentar a documentação do imóvel.	- O usuário deve realizar um requerimento no setor de protocolo da Prefeitura Municipal; - É realizada a vistoria e, posteriormente, a emissão relatório de vistoria.	O prazo varia de acordo com a demanda.	O usuário pode se informar na Secretaria Municipal de Governo ou através do Telefone (27) 99903-1417



# Prefeitura Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

3. Vistorias em muros e taludes em situação de risco	Cidadão	<ul style="list-style-type: none"><li>- Presencialmente, através de requerimento no Protocolo Central da Prefeitura;</li><li>- Telefone (27)99903-1417.</li></ul>	Não é necessário apresentar documentação	<ul style="list-style-type: none"><li>- O usuário deve realizar um requerimento no setor de protocolo da Prefeitura Municipal</li><li>- É realizada a vistoria e, posteriormente, a emissão do relatório de vistoria.</li></ul>	O prazo varia de acordo com a demanda.	O usuário pode se informar na Secretaria Municipal de Governo ou através do Telefone (27) 99903-1417
4. Supressão e podas de árvores em áreas públicas	Cidadão	<ul style="list-style-type: none"><li>- Presencialmente, através de requerimento no Protocolo Central da Prefeitura;</li><li>- Telefone (27)99903-1417.</li></ul>	Não é necessário apresentar documentação	<ul style="list-style-type: none"><li>- O usuário deve realizar um requerimento no setor de protocolo da Prefeitura Municipal;</li><li>- É realizada a vistoria e posterior agendamento do serviço.</li></ul>	O prazo varia de acordo com a demanda.	O usuário pode se informar na Secretaria Municipal de Governo ou através do Telefone (27) 99903-1417
5. Resposta a situações de desastre.	Cidadão	<ul style="list-style-type: none"><li>- Telefone (27)99903-1417.</li></ul>	Não é necessário apresentar documentação	<ul style="list-style-type: none"><li>- Através do contato telefônico, a Defesa Civil faz a apuração e faz o atendimento à solicitação.</li></ul>	O prazo varia de acordo com a demanda e grau de risco.	Não se aplica



**Em caso de DESASTRE a solicitação será realizada diretamente no telefone (27) 99903-1417, não sendo necessário requerer via protocolo.**

Todos os casos serão analisados e priorizados de acordo com a urgência/emergência e a demanda recebida.

**VENDAVAL    ENXURRADAS  
DESLIZAMENTOS**  
**INUNDAÇÕES    ALAGAMENTOS  
GRANIZO**



## PROCON MUNICIPAL

O Sistema Municipal de Defesa do Consumidor é responsável pela promoção e o desenvolvimento de ações direcionadas à educação, orientação, proteção, e defesa do consumidor, além da coordenação de todo o sistema de atendimento ao consumidor.



Ladeira Francisco dos Santos Silva, nº 28 – Centro - Domingos Martins – ES



08h às 12h – 13h às 17h



(27)3268-3075



[procon@domingosmartins.es.gov.br](mailto:procon@domingosmartins.es.gov.br)



SERVIÇOS OFERECIDOS	USUÁRIO	MEIO UTILIZADO/ LOCAL	DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	ETAPAS	PRAZO	MECANISMOS DE CONSULTA ACERCA DO ANDAMENTO
1. Atendimento ao consumidor	Cidadão	- Presencialmente, no Procon.	- RG, CPF, comprovante de residência, nota fiscal ou outro documento que comprove a relação de consumo.	- É realizado contato telefônico com o fornecedor.	Aguardar o prazo de 5 dias úteis para o fornecedor responder ao Procon diretamente ao consumidor.	- Presencialmente, no Procon.



## CONSELHO TUTELAR

A principal função do Conselho Tutelar é a proteção e garantia dos direitos da criança e do adolescente segundo o seu Estatuto. Dentre as suas atribuições, estão:

- Atender crianças e adolescentes e aplicar medidas de proteção;
- Atender e aconselhar famílias, pais ou responsáveis e aplicar medidas de proteção;
- Encaminhar ao Ministério Público notícia e fato que constitua infração administrativa ou penal contra os direitos da criança ou do adolescente;
- Tomar providências para que sejam cumpridas medidas protetivas aplicadas pela justiça a adolescentes infratores.



Rua Otaviano Santos, nº 50 – Centro - Domingos Martins – ES



08h às 12h – 13h às 17h



(27)3268-1910



conselhotutelardomingosmartins@gmail.com

SERVIÇOS OFERECIDOS	USUÁRIO	MEIO UTILIZADO/ LOCAL	DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	ETAPAS	PRAZO	MECANISMOS DE CONSULTA ACERCA DO ANDAMENTO
1. Atendimento ao Público	- Cidadão;	- No conselho; - Nas residências; - Na escola; - Na comunidade.	- Certidão; - Cartão Vacina; - RG; - CPF; - Sus + prontuário.	Acolher; Verificar; Encaminhar; Acompanhar.	Indeterminado; - Cada caso tem uma forma específica de análise e atuação.	Sigiloso/oficializado Judicialmente
2. Orientação	- Cidadão;	- No conselho; - Nas residências; - Na escola; - Na comunidade;	- Certidão; - Cartão Vacina; - RG e CPF; - Sus + prontuário.	Acolher; Encaminhar.	Indeterminado; - Cada caso tem uma forma específica de análise e atuação.	- Presencialmente no Conselho Tutelar; - Nas escolas; - Telefone.



# Prefeitura Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

		- Por telefone.				
3. Encaminhamentos	- Cidadão;	- Ofício; - E-mail.	- Certidão; - Cartão Vacina; - RG; - CPF; - Sus + prontuário.	Acolher; Orientar.	Indeterminado; - Cada caso tem uma forma específica de análise e atuação.	- E-mail; - Telefone; - Oficio.
4. Palestras	- Cidadão;	- Na escola; - Na comunidade; - Instituições.	- Certidão; - Cartão Vacina; - RG; - CPF; - Sus + prontuário.	Acolher; Orientar.	Indeterminado; - Cada caso tem uma forma específica de análise e atuação.	- Telefone; - Meios eletrônicos.
5. Fazer visitas e realizar acompanhamento	- Cidadão (Família/Criança/Adolescente)	- No conselho; - Nas residências; - Na escola; - Instituições..	- Certidão; - Cartão Vacina; - RG; - CPF; - Entre outros.	Acolher; Verificar; Encaminhar; Acompanhar.	Indeterminado; - Cada caso tem uma forma específica de análise.	- Presencialmente no Conselho Tutelar.
6. Averigar Denúncias	- Cidadão (Criança/Adolescente)	- No conselho; - Nas residências; - Na escola; - Na comunidade; - Instituições.	- Certidão; - Cartão Vacina; - RG; - CPF; - Entre outros.	Acolher; Verificar; Encaminhar; Acompanhar.	Indeterminado; - Cada caso tem uma forma específica de análise.	- Presencialmente no Conselho Tutelar.



## JUNTA DE SERVIÇO MILITAR

A Junta de Serviço militar é um órgão da Prefeitura Municipal onde o jovem cidadão brasileiro, do sexo masculino deverá fazer o alistamento militar obrigatório.

Rua Alfredo Velten, nº 53– Centro - Domingos Martins – ES

08h às 12h – 13h às 17h (27) 99903-8319/(27)3268-1335

jsm337\_21delsm@yahoo.com.br

SERVIÇO OFERECIDO	USUÁRIO	MEIO UTILIZADO/ LOCAL	DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	ETAPAS	PRAZO	MECANISMOS DE CONSULTA ACERCA DO ANDAMENTO
1. Alistamento Militar	Cidadão	- Presencialmente, na Junta Militar.	- RG ou Certidão de Nascimento ou Certidão de Casamento; - CPF; - Comprovante de Residência.	- 1 <sup>a</sup> ETAPA: Atendimento; preenchimento de formulário através do SERMILMOB; entrega do CAM e agendamento do Juramento à Bandeira. - 2 <sup>a</sup> ETAPA: Juramento à Bandeira e entrega do CDI.	- 1 <sup>a</sup> ETAPA: Média de 20 minutos; - 2 <sup>a</sup> ETAPA: Mês de Julho ou Agosto, independente da 1 <sup>a</sup> ETAPA.	- Presencialmente, na Junta Militar.



# 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!