



*Prefeitura Municipal de
Santa Leopoldina*

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

**Carta de
Serviços
AO USUÁRIO**

Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa Civil

www.santaleopoldina.es.gov.br/



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A Carta de Serviços ao Usuário (CSU) da Prefeitura Municipal de Santa Leopoldina tem como objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo Poder Executivo Municipal, bem como as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Em resumo, a CSU é um documento que visa esclarecer sobre os serviços ofertados por esta Prefeitura Municipal, trazendo ao cidadão informações claras e precisas quanto às formas de acesso, os prazos de resposta, os horários de atendimento e também oportunizando um maior conhecimento das atividades desempenhadas pelo Órgão.

Os serviços executados pela Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa Civil disponíveis para o cidadão encontram-se descritos a seguir:

1. Vistoria de Risco com emissão de Relatório Técnico

➤ O que é o serviço?

A Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa Civil oferece o serviço de Vistoria de Risco, que inclui a emissão de um Relatório Técnico. Esse serviço tem como objetivo avaliar o risco de determinada área/propriedade em Santa Leopoldina.

➤ Requisitos necessários para acessar ou solicitar o serviço:

- Requerimento junto ao serviço de protocolo da Prefeitura;
- Residência em Santa Leopoldina;

➤ Documentos necessários para acessar ou solicitar o serviço:

- Documento de identificação;
- Documento de comprovação de endereço;
- Documento de propriedade do imóvel;

➤ Principais etapas para processamento do serviço:





➤ **Prazo para a execução do serviço:**

15 (quinze) dias.

➤ **Forma de acessar ou solicitar o serviço:**

Presencial: Protocolo Municipal - Av. Prefeito Hélio Rocha, nº 1022, Prédio Administrativo da Prefeitura - Centro, Santa Leopoldina/ES, Brasil, CEP: 29.640-000.

➤ **Informações para manifestação do usuário sobre este serviço:**

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

Acesse nossa Ouvidoria em www.santaleopoldina.es.gov.br/ouvidoria ou pelo telefone (27) 3940-0010 ou envie um e-mail para ouvidoria@santaleopoldina.es.gov.br.

2. Treinamento e Capacitação da comunidade

➤ **O que é o serviço?**

Formação de Núcleos Comunitários de Proteção e Defesa Civil com treinamento e capacitação da comunidade.

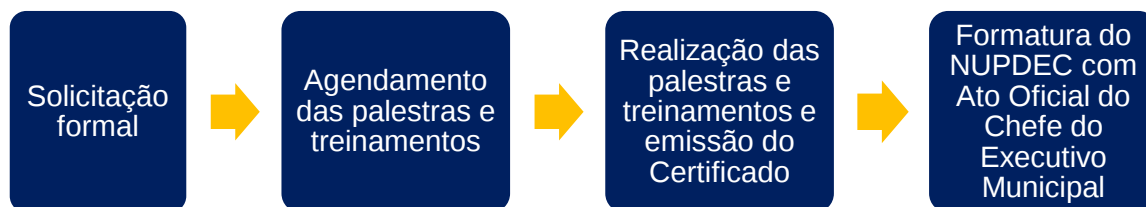
➤ **Requisitos necessários para acessar ou solicitar o serviço:**

Ser um grupo de moradores ou de organização civil constituída presente no município.

➤ **Documentos necessários para acessar ou solicitar o serviço:**

Ata de reunião dos moradores ou Estatuto Social da entidade.

➤ **Principais etapas para processamento do serviço:**



➤ **Prazo para a execução do serviço:**

20 (vinte) dias.

➤ **Forma de acessar ou solicitar o serviço:**

Whatsapp: (27) 99911-9385 | Instagram: @defesacivilsantaleopoldina



➤ **Informações para manifestação do usuário sobre este serviço:**

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

Acesse nossa Ouvidoria em www.santaleopoldina.es.gov.br/ouvidoria ou pelo telefone (27) 3940-0010 ou envie um e-mail para ouvidoria@santaleopoldina.es.gov.br.

3. Projeto Defesa Civil na Escola

➤ **O que é o serviço?**

O Projeto Defesa Civil na Escola é um serviço que visa promover a conscientização e capacitação de estudantes e professores das escolas em relação às práticas de proteção e defesa civil.

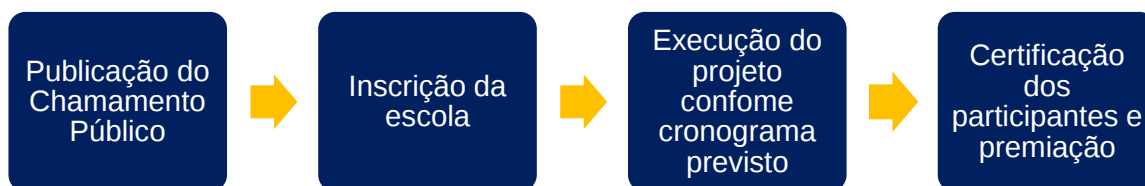
➤ **Requisitos necessários para acessar ou solicitar o serviço:**

Atendimento ao chamamento público com inscrição da escola.

➤ **Documentos necessários para acessar ou solicitar o serviço:**

Ofício declarando interesse na participação do projeto, informando a quantidade de professores e alunos.

➤ **Principais etapas para processamento do serviço:**



➤ **Prazo para a execução do serviço:**

60 (sessenta) dias.

➤ **Forma de acessar ou solicitar o serviço:**

Instagram: @defesacivilsantaleopoldina

➤ **Informações para manifestação do usuário sobre este serviço:**

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

Acesse nossa Ouvidoria em www.santaleopoldina.es.gov.br/ouvidoria ou pelo telefone (27) 3940-0010 ou envie um e-mail para ouvidoria@santaleopoldina.es.gov.br.



OUTRAS INFORMAÇÕES:

➤ **Canais de comunicação da Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa Civil:**

- Telefone: (27) 3940-0010
- E-mail: defesacivil.santaleopoldina@gmail.com.br
- Presencial: Av. Presidente Getúlio Vargas, nº 1530 - Centro, Santa Leopoldina/ES, Brasil, CEP: 29.640-000
- Dias/Horários de atendimento: Segunda à sexta-feira, de 7h às 12h e 13h às 16h.

➤ **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento:**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos no Decreto nº 342/2023, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

➤ **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento:**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela Lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

➤ **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário:**

Têm direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pelo Decreto nº 342/2023.