



# CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA**

*Rua Suelon Dias Mendonça, nº 20 - Centro – Ecoporanga-ES, CEP.: 29850.000*

*Telefone: (0xx27) 3755-2900*



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
Controladoria Geral do Município

## APRESENTAÇÃO

### O que é a Carta de Serviço ao Usuário?

Prevista no artigo 7º da [Lei Federal nº 13.460, de 26 junho de 2017](#), ajustada e regulamentada pelo Decreto Municipal XXX/XXX, tem por finalidade trazer informações claras e precisas dos serviços prestados ao cidadão pelos órgãos da Administração Direta e Indireta, bem como formas de ter acesso aos serviços, os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

### Qual sua finalidade?

A carta de serviço ao usuário, além de trazer informações precisas e claras para o cidadão, tem por finalidade:

- Melhorar dos serviços entre o cidadão e o órgão da administração;
- Formas de agilizar os serviços;
- Divulgação dos serviços prestados aos cidadãos do município;
- Garantir que o cidadão tenha seu direito de receber os serviços em conformidade com a lei e diante suas necessidades;
- Prezar pela eficiência e agilidade nos serviços.

Além da finalidade acima exposta, a carta de serviço ao usuário prevê a efetividade em seu compromisso no atendimento, portando eficiência e trazendo confiabilidade aos interesses e necessidade que o usuário necessita, para tanto, possui o compromisso e padrões de qualidade no atendimento, tais como:

- Imparcialidade e tratamento igualitário a todos que necessitem dos serviços do Poder Executivo, visando a transparência, eficiência e cortesia;
- Clareza e presteza de seus serviços de forma clara, informalidade nas comunicações, seja ela pessoal, telefônica ou eletrônica;
- Atendimento regular de imediato, assim que possível, priorizando gestantes, lactantes ou pessoas acompanhadas de colo, idosos (acima de 60 anos), dentre outros que são amparados por lei, facilitando assim seu acesso.

A presente foi confeccionada com os serviços presentes no Poder Executivo de acordo com a estrutura da Administração Pública Municipal. Para a eficácia da mesma, se faz necessário a ampla divulgação.

*Rua Suelon Dias Mendonça, nº 20 - Centro – Ecoporanga-ES, CEP.: 29850.000*

*Telefone: (0xx27) 3755-2900*



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA**

### **ESTADO DO ESPÍRITO SANTO** **Controladoria Geral do Município**

Por fim, exposto os compromissos e os serviços presentes no âmbito municipal, Poder Executivo, o dever de contribuir para a efetividade da carta de usuário é do cidadão.

#### **Como acontecerá a contribuição do usuário?**

Poderá ser em forma de manifestação através da OUVIDORIA MUNICIPAL, ou pessoalmente na Controladoria Geral do Município.

**ATENÇÃO! CONTAMOS COM SUA CONTRIBUIÇÃO.**

Importante salientar que, os horários e locais de atuação dos serviços poderão, eventualmente, sofrer modificações em razão de demandas e necessidade. Esta carta de serviço será modificada gradualmente, a atualização da mesma visa promover a periodicidade mínima anual constante no Artigo 3º da Lei Federal nº 13.460/2017.



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA**

**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
Controladoria Geral do Município

## **SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO DE ECOPORANGA/ES**

A Secretaria Municipal de Administração está ligada diretamente ao Chefe do Poder Executivo Municipal, tem como missão: o planejamento, a coordenação, a execução e o controle das atividades referentes a recursos humanos, expediente, protocolo, arquivo, patrimônio, almoxarifado, zeladoria e segurança patrimonial.

Ela é responsável por formular e implementar políticas de administração de recursos humanos, matérias, patrimoniais e tecnológicos que forneçam à Administração meios para fazer uma prestação de serviço de modo efetivo, ético e de alta qualidade para o usuário/cidadão.

Entre suas funções essenciais, está a modernização da estrutura organizacional e dos métodos de trabalho, a racionalização do uso de bens e equipamentos, recrutamento, seleção, treinamento e controle funcional.

### **V.I- DAS ATRIBUIÇÕES DO SECRETÁRIO MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO DE ECOPORANGA/ES**

É de competência do Secretário Municipal de Administração, além de auxiliar o Prefeito, exercer as seguintes atribuições:

- Exercer a orientação, coordenação e supervisão dos órgãos e entidades da Administração Municipal na área de sua competência, e referendar os atos de decretos assinados pelo Prefeito;
- Expedir instruções normativas para a execução da leis, decretos e regulamentos;
- Apresentar ao Prefeito relatório anual de sua gestão na Secretaria;
- Praticar os atos pertinentes às atribuições que lhe forem outorgadas ou delegadas pelo Prefeito.

*Rua Suelon Dias Mendonça, nº 20 - Centro – Ecoporanga-ES, CEP.: 29850.000*

*Telefone: (0xx27) 3755-2900*



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA**

### **ESTADO DO ESPÍRITO SANTO** **Controladoria Geral do Município**

#### **V.II – SÃO ATRIBUIÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO DE ECOPORANGA/ES**

- A prestação, de forma centralizada, dos serviços-meio necessários ao funcionamento regular da administração direta e relativos à processamento eletrônico de dados, documentação, reprografia e serviço de correspondência;
- A padronização e uniformização de serviços, equipamentos e outras facilidades operacionais;
- Os estudos relativos à criação, transformação, ampliação, fusão e extinção de entidades da administração indireta e de unidades administrativas na órbita da administração direta;
- Administração patrimonial de bens móveis e imóveis;
- Os processos de compra e venda de imóveis, bem como os de desapropriações;
- A execução de forma centralizada das atividades de administração de pessoal relativas à descoberta, atração, obtenção, manutenção e desenvolvimento de recursos humanos para a administração direta e autárquica;
- A admissão, contratação, posse e lotação do pessoal de acordo com a legislação e sua alocação temporária às Secretarias de Município para serviços periódicos e permanentes;
- A movimentação do pessoal, coordenação da avaliação do desempenho para fins de atualização, treinamento, disponibilidade e dispensa;
- A administração de cargos, funções e remuneração, capazes de distinguir a responsabilidade e natureza das obrigações, face aos planos de carreira e aos quadros de cargos;
- A administração e atualização do cadastro central de recursos humanos para o inventário e o diagnóstico permanente da força de trabalho disponível, inclusive medicina do trabalho, além do recrutamento, programação de admissões, concessão de direitos e vantagens, folha de pagamento e análise de custos para o processo decisório;
- Assegurar a proteção do patrimônio público municipal;
- Estabelecer as diretrizes e ações necessárias ao armazenamento e à distribuição de bens;
- Administrar o Protocolo e Arquivo Geral;

*Rua Suelon Dias Mendonça, nº 20 - Centro – Ecoporanga-ES, CEP.: 29850.000*

*Telefone: (0xx27) 3755-2900*



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA**

### **ESTADO DO ESPÍRITO SANTO** **Controladoria Geral do Município**

- O relacionamento com os Conselhos Municipais e respectivos Fundos, na sua área de atuação de acordo com a legislação específica que os instituiu;
- Outras atividades correlatas.

Destaca-se, que a Secretaria Municipal de Administração executa suas atividades através das áreas de Recursos Humanos, Área de Almojarifado e Área de Serviços Gerais.

#### **V.III- SERVIÇOS PRESTADOS AO USUÁRIO PELA ÁREA DE RECURSOS HUMANOS**

Este departamento atua como uns dos principais parceiros da Secretaria Municipal de Administração, desenvolvendo com excelência e qualidade os serviços de gestão de pessoa que são colocados à disposição do usuário.

Os serviços prestados ao usuário pelo Recursos Humanos são os seguintes:

- Desenvolvimento e aplicação da política de recursos humanos, através de pesquisas e análise de mercado, recrutamento, seleção e treinamento;
- Promoção e execução da política de manutenção de recursos humanos, pela administração de salários, plano de benefícios sociais e higiene e segurança do trabalho;
- Execução da política de desenvolvimento de recursos humanos, através de treinamento e aperfeiçoamento de pessoal;
- Desenvolvimento e o controle de recursos humanos, visando a análise quantitativa e qualitativa desses recursos;
- Organização e atualização do Cadastro de Recursos Humanos, visando criar um sistema de informações da força de trabalho do Município;
- Preparação de documentação necessária para admissão, demissão e concessão de férias;
- Preparação de documentação necessária para admissão, demissão e concessão de férias;

*Rua Suelon Dias Mendonça, nº 20 - Centro – Ecoporanga-ES, CEP.: 29850.000*

*Telefone: (0xx27) 3755-2900*



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA**

### **ESTADO DO ESPÍRITO SANTO** **Controladoria Geral do Município**

- Cumprimento dos atos de admissão, posse, lotação, distribuição, direitos e vantagens dos servidores;
- Registro atualizado da vida funcional de cada servidor;
- Aplicação de plano de carreira, bem como a execução de outras tarefas que visem a atualização e controle do mesmo;
- Fiscalização, controle e registro de frequência dos servidores, em articulação com os demais órgãos da Prefeitura Municipal;
- Elaboração da escala geral de férias dos servidores, encaminhando-a aos demais órgãos da Prefeitura Municipal para apreciação e aprovação;
- Elaboração das folhas de pagamento;
- Fornecimento de declaração funcionais e financeiras dos servidores, quando solicitado;
- Execução de serviços datilográficos da área;
- Execução de outras atividades correlatas.

#### **V.IV – ÁREA DE ALMOXARIFADO**

Os serviços prestados ao usuário por esta área, são executados pelos setores de almoxarifado e patrimônio.

##### **a) SERVIÇOS PRESTADOS PELO SETOR DO ALMOXARIFADO**

Aqui é realizado o gerenciamento (entrada e saída) de todos os materiais utilizados por todos os setores da Prefeitura Municipal.

Assim, as atividades desenvolvidas por este setor consistem em:

- Recebimento e conferência dos materiais e produtos adquiridos, acompanhados de notas fiscais;
- Guarda, conservação, classificação, codificação e registro dos materiais e equipamentos;
- Fornecimento dos materiais requisitados aos diversos órgãos da Prefeitura;
- Organização, controle e movimentação de estoque (entrada e saída de materiais);
- Determinação e controle do ponto de reposição de estoque de materiais;

*Rua Suelon Dias Mendonça, nº 20 - Centro – Ecoporanga-ES, CEP.: 29850.000*

*Telefone: (0xx27) 3755-2900*



## PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA

### ESTADO DO ESPÍRITO SANTO Controladoria Geral do Município

- Elaboração da previsão de compras objetivando suprir as necessidades dos diversos órgãos da Prefeitura Municipal;
- Organização e atualização do catálogo de materiais;
- Requisição de compras de material, utilizando formulários próprios;
- Realização do inventário de material em estoque no almoxarifado, pelo menos uma vez ao ano;
- Elaboração mensal de mapa de consumo de material, encaminhando-os ao Secretário;
- Execução de outras atividades.

#### **b) Patrimônio**

No setor do patrimônio é realizado o gerenciamento, controle e conferência geral de todo patrimônio do Município, abrangendo os bens móveis e imóveis.

Nele é efetuado o cadastro e controle da movimentação dos bens. Assim as atividades desenvolvidas por este setor consistem em:

- Tomada de providências quanto ao tombamento de todos os bens patrimoniais do Município, mantendo-os devidamente cadastrados;
- Organização e atualização do cadastro de bens móveis e imóveis do Município;
- Codificação dos bens patrimoniais permanentes, através da fixação de plaquetas;
- Realização do inventário dos bens patrimoniais, pelo menos uma vez ao ano, encaminhando-o aos órgãos afins;
- Proposição de medidas para a conservação dos bens patrimoniais do Município;
- Proposição do recolhimento do material inservível e obsoleto;
- Distribuição periódica da relação dos bens patrimoniais aos respectivos responsáveis pelo seu uso e guarda;
- Cumprimento dos procedimentos estabelecidos em legislações específicas vigentes;
- Execução de outras atividades.

*Rua Suelon Dias Mendonça, nº 20 - Centro – Ecoporanga-ES, CEP.: 29850.000*

*Telefone: (0xx27) 3755-2900*



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA

## ESTADO DO ESPÍRITO SANTO Controladoria Geral do Município

### V.V- ÁREA DE SERVIÇOS GERAIS

Os serviços executados por esta área se dividem em: serviços gerais, segurança patrimonial

#### a) Serviços Gerais:

- Execução dos serviços de datilografia, cópia e reprodução de documentos da Prefeitura Municipal;
- Recebimento, carimbo, numeração, distribuição e registro de todos os documentos, papéis, petições, processos e outros que devem tramitar na Prefeitura Municipal;
- Registro da tramitação e encaminhamento de todos os processos;
- Remessa e distribuição de toda a correspondência interna e externa;
- Atendimento ao público e aos servidores da Prefeitura, prestando informações quanto à localização de processos;
- Recebimento de jornais, revistas e outras publicações de interesse do Município, encaminhando-os aos Órgãos interessados;
- Organização e a conservação do arquivo, analisando o conteúdo dos documentos e papéis, implementando o sistema de arquivamento
- Atendimento, quando solicitado oficialmente, do desarquivamento de documentos diversos, encaminhando-os através de livro próprio;
- Eliminação de papéis, jornais e outros, quando necessário, mediante autorização expressa do Órgão competente, em observância a legislação pertinente;
- Promoção da conservação das instalações elétricas e hidráulicas dos prédios da Prefeitura Municipal;
- Execução das atividades de abertura, fechamento, bem como, controle de funcionamento, durante e após o expediente, de aparelhos elétricos e luzes dos prédios da Prefeitura;
- Execução da limpeza interna e externa do prédio, móveis e instalações da Prefeitura;
- Promoção da conservação e manutenção dos equipamentos de escritórios, providenciando o reparo tão logo apresentem defeitos;

*Rua Suelon Dias Mendonça, nº 20 - Centro – Ecoporanga-ES, CEP.: 29850.000*

*Telefone: (0xx27) 3755-2900*



## PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA

### ESTADO DO ESPÍRITO SANTO Controladoria Geral do Município

- Execução dos serviços de copa e cozinha;
- Execução e controle da operacionalidade do sistema de telefonia da Prefeitura;
- Acompanhamento e controle dos gastos com combustível, lubrificantes e reposição de peças dos veículos e máquinas da Prefeitura, em articulação com a Secretaria Municipal de Obras e Serviços Urbanos;
- Execução de outras atividades.

#### **b) Segurança Patrimonial:**

- Manutenção da vigilância diurna e noturna em todos os prédios Municipais;
- Vigilância das praças, parques, jardins e logradouros públicos, evitando depredações;
- Vigilância nas escolas e creches municipais, evitando o tráfico de drogas, o roubo, a marginalização de menores e propagação da promiscuidade;
- Proteção ao meio ambiente e ao consumidor;
- Defesa dos valores artísticos, cívicos, culturais, históricos, econômicos e estéticos da comunidade;
- Emissão de relatórios sobre ocorrência para apreciação da autoridade competente;
- Execução de outras atividades.

#### **IMPORTANTE:**

*Dentro da Área de Serviços Gerais, destacam-se: o Setor de Protocolo e o Arquivo Geral, que oferecem ao Usuário os seguintes serviços:*

#### ➤ **PROCOLO:**

Este departamento tem a função de protocolar documentos de toda comunidade, sendo um dos principais setores encarregado pelo recebimento de documentos e processos, registro, classificação, distribuição, e controle do fluxo de processos dentro da Municipalidade.

*Rua Suelon Dias Mendonça, nº 20 - Centro – Ecoporanga-ES, CEP.: 29850.000*

*Telefone: (0xx27) 3755-2900*



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA**

### **ESTADO DO ESPÍRITO SANTO** **Controladoria Geral do Município**

Para obtenção do serviço de protocolo, o usuário deverá realiza-lo no endereço eletrônico: [protocolo@ecoporanga.es.gov.br](mailto:protocolo@ecoporanga.es.gov.br), e/ou se dirigir ao setor de protocolo, que fica localizado no prédio da Prefeitura Municipal, com a documentação a ser protocolada, devendo esta, conter duas vias, sendo que neste ato, será devolvida ao solicitante uma das vias, e a outra encaminhada ao setor responsável.

#### ➤ **ARQUIVO GERAL:**

O setor do Arquivo Geral, fica localizado no prédio da Prefeitura Municipal, nele são guardados e conservados documentos públicos oficiais, antigos e correntes, tais como processos administrativos, projetos entre outras documentações.

Para que seja concedido vistas ou cópias de processos administrativos, ou qualquer outro tipo de documentação que fica em domínio do Setor do Arquivo Geral, é necessário que o interessado requisite ao setor, através de requerimento, que deverá ser protocolado no setor de Protocolo desta Municipalidade, ou pelo e-SIC (Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão).

O prazo máximo para o usuário ter acesso a solicitação requisitada é de 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias, caso haja justificativa expressa, conforme previsto da Lei de Acesso a Informação (LAI).

Destaca-se que o custeio para a retirada de cópias da documentação solicitada é por conta do requisitante.

#### **V.VI - DETALHAMENTO DOS ATENDIMENTOS À PRESTAÇÃO DE SERVIÇO AO USUÁRIO**

- Prioridade no atendimento: idosos, pessoas com deficiência e gestantes;
- Previsão de tempo de espera para atendimento: 15 minutos;
- Mecanismo de comunicação com o usuário: presencial, via e-mail e/ou telefone;

*Rua Suelon Dias Mendonça, nº 20 - Centro – Ecoporanga-ES, CEP.: 29850.000*

*Telefone: (0xx27) 3755-2900*

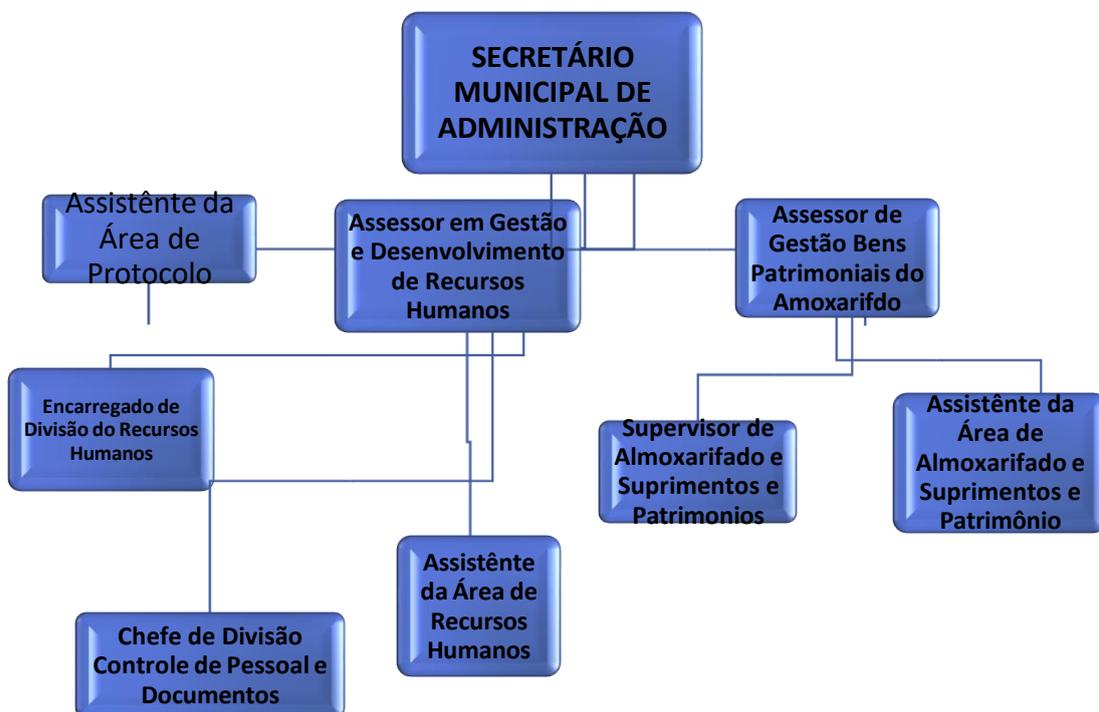


## PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA

### ESTADO DO ESPÍRITO SANTO Controladoria Geral do Município

- Procedimentos para receber e responder as manifestações do usuário: presencial, via e-mail, telefone e/ou requerimento que deverá ser protocolado no Protocolo Geral da Prefeitura Municipal;
- Mecanismo de consulta acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação: presencial, via telefone e/ou e-mail.

#### V.VII – ORGANOGRAMA DA SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO DE ECOPORANGA/ES



#### V.VIII- CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO DE ECOPORANGA/ES

*Rua Suelon Dias Mendonça, nº 20 - Centro – Ecoporanga-ES, CEP.: 29850.000*

*Telefone: (0xx27) 3755-2900*



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
Controladoria Geral do Município

**UNIDADE:**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE**  
**ADMINISTRAÇÃO**

**SECRETÁRIO MUNICIPAL DE**  
**ADMINISTRAÇÃO:**

**Endereço:**

Rua Suelon Dias Mendonça, nº20 - Centro, Ecoporanga/ES,  
CEP: 29.850-000.

**E-mail:** adm@ecoporanga.es.gov.br

**Horário de Atendimento:**

07:00hs às 11:00hs e das 13:00hs às 17:00hs.

**Telefone:** (27) 3755-2915

Setores	E-mails	Telefones
Recursos Humanos	rh@ecoporanga.es.gov.br	(27)3755 - 1318
Protocolo	protocolo@ecoporanga.es.gov.br	(27)3755 - 2911
Almoxarifado/Patrimônio	almoxarifado@ecoporanga.es.gov.br	(27)3755 - 2915
Arquivo Geral	adm@ecoporanga.es.gov.br	(27)3755 - 2915
Serviços Gerais	adm@ecoporanga.es.gov.br	(27)3755 - 2915

Rua Suelon Dias Mendonça, nº 20 - Centro – Ecoporanga-ES, CEP.: 29850.000

Telefone: (0xx27) 3755-2900