



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 FINANÇAS DE ECOPORANGA/ES

A Secretaria Municipal de Finanças de Ecoporanga/ES, está ligada diretamente ao Chefe do Poder Executivo Municipal, tendo como âmbito de ação, o planejamento, a coordenação, a execução e o controle das atividades referentes à contabilidade, tesouraria, fiscalização tributária, cadastro e a elaboração de Leis do Plano Plurianual, de Diretrizes Orçamentárias e dos Orçamentos Anuais.

Esta Unidade é responsável pelo planejamento e execução da política financeira e tributária do Município, promovendo o equilíbrio entre a receita e a despesa, ajudando o Município a garantir seu desenvolvimento e qualidade na prestação de serviços.

IX.II – COMPOSIÇÃO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS DE ECOPORANGA/ES

A Secretaria Municipal de Finanças é composta pelas áreas de: Controle Interno, Administração de Receita, Fiscalização Tributária, Compras e Tesouraria.

IX.II.1- DA ÁREA DE CONTROLE INTERNO

As atividades exercidas pela área de Controle interno são as seguintes:

- Execução do Plano Plurianual das Diretrizes Orçamentárias e dos Orçamentos Anuais, em estreita articulação com os órgãos da Prefeitura;
- Controle da Execução Orçamentária, procedendo as alterações quando necessário e previamente autorizado pelo Prefeito;
- Execução e escrituração sintética e analítica, em todas as suas fases do empenho e dos lançamentos relativos às operações contábeis, patrimoniais e



PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA

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

financeiras da Prefeitura;

- Acompanhamento, execução e controle de acordos, contratos e convênios;
- Elaboração dos balancetes mensais financeiros e orçamentários;
- Remessa mensal dos balancetes financeiros e orçamentários ao Tribunal de Contas;
- Elaboração no prazo determinado do Balanço Geral da Prefeitura;
- Elaboração das prestações de contas da Prefeitura, bem como dos recursos recebidos para aplicação em projetos específicos;
- Emissão de nota de empenho, visando assegurar o controle eficiente da execução orçamentária da despesa;
- Análise das folhas de pagamento dos servidores, adequando-as às Unidades Orçamentárias;
- Análise e o controle dos custos por obra, serviço, projeto da unidade administrativa;
- Análise, conferência e despacho em todos os processos de pagamento, bem como em todos os documentos inerentes à atividade de contabilidade;
- Controle das retiradas e depósitos bancários, conferindo, mensalmente, os extratos de contas correntes;
- Emissão de ordem de pagamento;
- Controle de arquivamento dos processos de despacho líquidos;
- Execução de outras atividades correlatas.

IX.II.2- DA ÁREA DE ADMINISTRAÇÃO DA RECEITA

- Aplicação do disposto nos Códigos Tributários, de Obras, de Posturas e Legislação Complementar;
- Organização, manutenção e atualização do cadastro de estabelecimentos comerciais, industriais, prestadores de serviços e profissionais liberais, sujeitos ao pagamento de tributos municipais;
- Organização e atualização do cadastro de contribuintes do Município;
- Elaboração e atualização de Cadastro Imobiliário Municipal, e articulação com a Secretaria Municipal de Obras e Serviços Urbanos;
- Fornecimento aos contribuintes de todas e quaisquer informações relativas a Cadastro;
- Orientação aos contribuintes de todas e quaisquer informações relativas a



PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO Controladoria Geral do Município

Cadastro;

- Elaboração dos cálculos devidos e o lançamento de todos os impostos, taxas e contribuições de melhoria, promovendo as baixas, assim que forem liquidas os débitos correspondentes;
- Elaboração, forma da legislação em vigor, de cálculo de valor venal dos imóveis, com o lançamento dos tributos devidos;
- Emissão e entrega de carnês de cobrança de tributos, obedecidos os prazos estabelecidos no calendário fiscal;
- Orientação para inscrição e renovação de inscrição dos contribuintes do Imposto Sobre Serviços de qualquer natureza, promovendo a organização e atualização dos respectivos cadastros Fiscais;
- Fornecimento para a Área de Fiscalização Tributária da relação dos contribuintes em débito com o Município;
- Acompanhamento e o controle do recolhimento dos tributos municipais;
- Execução de outras atividades correlatas.

IX.II.3- DA ÁREA DE FISCALIZAÇÃO TRIBUTÁRIA

As atividades da Área de Fiscalização Tributária são as seguintes:

- Aplicação do disposto no Código Municipal e demais Legislação complementar;
- Fiscalização e a orientação aos contribuintes quanto ao cumprimento de suas obrigações fiscais;
- Fiscalização quanto ao cumprimento do Código Tributário Municipal lavrando, conforme o caso, notificação, intimação e auto de infração, quando da não observância às normas fiscais estabelecidas;
- Fiscalização quanto ao cumprimento das leis e regulamentos fiscais, relativo aos tributos incidentes sobre o exercício de atividades comerciais, industriais, profissionais liberais e prestadores de serviços.
- Inspeção e vistoria, a fim de verificar exatidão das declarações do contribuinte;
- Preparação e o fornecimento de Certidão Negativa;
- Inscrição em Dívida Ativa dos contribuintes em débito com a Prefeitura;
- Execução da cobrança amigável da Dívida Ativa;
- Encaminhamento de documentos à Assessoria Técnica, objetivando a cobrança judicial da Dívida Ativa;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA

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

- Elaboração mensal do demonstrativo da arrecadação da Dívida para efeito de baixa no Ativo Financeiro;
- Análise e tomada de providências necessárias de os casos de reclamações quanto aos lançamentos efetuados;
- Execução de providências necessárias à emissão de Alvarás de Licença para funcionamento do comércio, da indústria e das atividades profissionais liberais, enviando-os ao Secretário Municipal de Finanças para autorização;
- Fiscalização do Funcionamento do comércio de gêneros alimentícios e bebidas em estabelecimentos e em vias públicas;
- Promoção da localização do comércio ambulante e divertimentos públicos em geral;
- Execução de outras atividades correlatas.

Dentre as atividades exercidas pela área de tributação, destaca-se o setor do NAC – Núcleo de Atendimento ao Contribuinte, que tem a finalidade de levar ao usuário serviços de emissão e orientação fiscal.

IX.II.4- DA ÁREA DE COMPRAS E LICITAÇÃO

O setor de compras é o departamento responsável em adquirir produtos, matérias e contratar serviços para todos os setores da Administração, dentro dos limites da lei. Deste modo, suas atividades consistem em:

- Organização e atualização do Cadastro de Fornecedores da Prefeitura;
- Expedição de Certificados de Registro às firmas fornecedoras;
- Atendimento aos fornecedores instruindo-os quanto às normas estabelecidas pela Prefeitura;
- Realização da coleta de preços e/ou licitação, visando à aquisição de materiais e equipamentos, em obediência à legislação vigente;
- Encaminhamento das propostas-respostas para firmas concorrentes à Comissão de Licitação da Prefeitura, para providências necessárias;
- Realização de compras de materiais e equipamentos para a Prefeitura, mediante processos devidamente autorizados;
- Controle dos prazos de entrega das mercadorias, providenciando as cobranças aos fornecedores, quando for o caso;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA

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

- Fiscalização quanto à entrega das mercadorias pelas firmas fornecedoras, observando os pedidos efetuados e controlando a qualidade dos materiais adquiridos;
- Recebimento das faturas e notas fiscais, para anexação ao processo original e posterior encaminhando ao Secretário Municipal de Finanças;
- Execução de outras atividades correlatas.

A licitação é um procedimento administrativo, cautelar e seletivo, onde busca verificar a idoneidade dos participantes, cuidando sempre de selecionar a proposta mais vantajosa para o Município, visando obter o menor preço, além das melhores condições para a execução de obras e serviços, compras de materiais, entre outros.

Destaca-se, que todos os proponentes, detêm das mesmas oportunidades para participação do processo de licitação, conforme os padrões previamente estabelecidos pela Administração, através de edital.

IX.II.5- DA ÁREA DE TESOURARIA

As atividades da Área de Tesouraria são as seguintes:

- Recebimento da receita proveniente de tributos ou qualquer título;
- Execução de pagamento das despesas, previamente processadas e autorizadas;
- Recebimento, guarda e conservação de valores e títulos da Prefeitura, devolvendo-os quando devidamente autorizados;
- Emissão e assinatura de cheques e requisição de talonários, juntamente com o Prefeito;
- Controle rigorosamente em dia, dos saldos das contas em estabelecimentos de crédito, movimentados pela Prefeitura;
- Recebimento das importâncias devidas referentes a encargos à Prefeitura;
- Estruturação do livro caixa;
- Elaboração do boletim de movimento financeiro diário, encaminhando-o ao Secretário Municipal de Finanças;
- Fornecimento de suprimento de dinheiro a outros órgãos da administração municipal, desde que devidamente processado e autorizado pelo Prefeito;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA

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

- Execução de outras atividades correlatas.

IX.III- ATRIBUIÇÕES EXECUTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS DE ECOPORANGA/ES

A Secretaria Municipal de Finanças executa suas atribuições através das seguintes atividades:

- Coordenação e execução da política e da administração tributária, econômica e financeira do Município;
- Cadastrar, lançar, arrecadar e fiscalizar os tributos e demais rendas municipais;
- As medidas de controle interno e a coordenação das providências relativas ao controle externo da administração pública;
- Estudos e pesquisas para previsão da receita, bem como as providências executivas para a obtenção de recursos financeiros de origem tributária e outros;
- Contabilidade geral e a administração dos recursos e orientação dos contribuintes;
- Orientação na elaboração dos orçamentos anuais das Secretarias e consolidação crítica desses orçamentos no orçamento geral do Município e o acompanhamento da execução orçamentária;
- Aperfeiçoamento da legislação tributária;
- Análise e controle de custos na administração direta;
- Análise da conveniência da criação e extinção de fundos especiais e o controle e a fiscalização de sua gestão;
- Controle dos investimentos públicos e da capacidade de endividamento do Município;
- Execução do orçamento pelo desembolso programado de recursos financeiros alocados aos órgãos Municipais;
- Análise sistemática dos custos dos serviços-meio e os processos de modernização administrativa;
- Controle da iniciativa privada mobilizada para a prestação dos serviços-meio;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA

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

- Organização e gestão atualizada do cadastro de informações sobre licitantes e as licitações do Município;
- Prestação, de forma centralizada, dos serviços-meio necessários ao funcionamento regular da administração direta relativos à aquisição de matérias, equipamentos e serviços, bem como os respectivos contratos;
- Fiscalização dos costumes e posturas municipais;
- Fiscalização referente às obras e ao patrimônio;
- Fiscalização unificada dos tributos municipais, incluídos impostos, taxas, multas e outros, previstos pela legislação municipal, com a respectiva aplicação das sanções prevista em Lei, e a adoção das medidas necessárias à cobrança respectiva;
- Vistorias, bem como o processo para concessão de alvarás para os estabelecimentos municipais;
- Cumprimento das disposições de natureza legal, no que diz respeito a fiscalização municipal, bem como a aplicação de sanções;
- 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.

IX.IV- SERVIÇOS/PROGRAMAS OFERTADOS AO USUÁRIO PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS DE ECOPORANGA/ES– (SMF)

A finalidade da Secretaria Municipal de Finanças é de prestar serviço de qualidade e eficiência ao usuário/contribuinte.

Assim, no intuito de proporcionar um melhor atendimento ao usuário e agilidade do serviço, a Secretaria Municipal de Finanças, disponibiliza através do sitio eletrônico da Prefeitura Municipal de Ecoporanga/ES: <http://www.ecoporanga.es.gov.br/pagina/ler/1068/servicos-tributarios>, formulários que devem ser preenchidos , bem como, devidamente identificados e protocolados no Protocolo Geral da Prefeitura Municipal, mediante apresentação da documentação específica para cada requerimento.

Os serviços que disponibilizam ao usuário formulários através do sitio eletrônico da Prefeitura são:



PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO Controladoria Geral do Município

- Requerimento de Isenção de IPTU - Imposto Predial e Territorial Urbano;
- Requerimento de Parcelamento de débitos inscritos em Dívida Ativa;
- Requerimento de Renovação do Alvará de Funcionamento;
- Requerimento de Revisão ou certidão de lançamento;
- Requerimento de Regularização Fundiária Urbana e Rural - REURB

IX.IV.1- DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA O USUÁRIO ADQUIRIR O SERVIÇO

Para que o usuário tenha acesso aos serviços prestados pelo Município de Ecoporanga/Es, será necessário apresentar os seguintes documentos:

❖ EMISSÃO DE DAM – DOCUMENTAÇÃO DE ARRECADAÇÃO MUNICIPAL:

- Pessoa Jurídica: CNPJ- Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica;
- Pessoa Física, previamente cadastrada na Prefeitura: Cadastro Nacional de Pessoa Física;
- Inscrição Municipal: Para imóveis urbanos, estabelecimentos comerciais e profissionais, inscritos na Prefeitura Municipal;

❖ EMISSÃO DO CARNÊ DE IPTU - IMPOSTO PREDIAL E TERRITORIAL URBANO DO EXERCÍCIO, CARNÊ DE ISS - IMPOSTO SOBRE OS SERVIÇOS FIXO DO EXERCÍCIO:

- Pessoa Física: CPF- Cadastro de Pessoa Física;
- Pessoa Jurídica: CNPJ- Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica;
- Inscrição Municipal.

Destaca-se, que pode ser encontrada no carnê emitido no ano anterior.

❖ EMISSÃO DO CARNÊ DE PARCELAMENTO DE DÍVIDA ATIVA:

- Inscrição Municipal ou Número do Parcelamento deverá ser efetuado previamente na Prefeitura.

O parcelamento deverá ser previamente efetuado na Prefeitura Municipal.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO Controladoria Geral do Município

❖ EMISSÃO DA TAXA DE ALVARÁ DE LOCALIZAÇÃO/PROVISÓRIO:

- Inscrição Municipal;
- Pessoa Física: CPF- Cadastro de Pessoa Física;
- Pessoa Jurídica: CNPJ- Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica;

No ato da emissão da taxa de alvará, o usuário/contribuinte, além de informar a documentação acima, deverá informar o tipo de inscrição, e o tipo de alvará (localização ou provisório).

❖ EMISSÃO DE CERTIDÕES DE DÉBITOS OU BAIXA:

- Pessoa Física: CPF-Cadastro de Pessoa Física;
- Pessoa Jurídica: CNPJ- Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica;
- Inscrição Municipal.

❖ EMISSÃO DE TAXAS DIVERSAS:

- Pessoa Física: CPF- Cadastro de Pessoa Física;
- Pessoa Jurídica: CNPJ- Cadastro Nacional Pessoa Jurídica;

No momento da emissão da taxa o usuário deverá informar o nome e endereço completo e tipo de taxa.

❖ EMISSÃO DE REQUERIMENTO DE REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA URBANA E RURAL:

Para que haja a regularização de seu imóvel é necessário ir ao Setor REURB, localizado no Prédio do NAC/IDAF, no horário comercial, portando os seguintes documentos obrigatórios:

Pessoa Física (cópias e originais):

- RG (Identidade);
- CPF;
- Comprovante de Residência
- Certidão de Nascimento (caso seja solteiro);
- Certidão de casamento (caso seja casado);
- Procuração Pública (se for o caso);
- Comprovante de renda (trabalhador de carteira assinada, aposentado, pensionista, etc.)
- Folha resumo do CadÚnico (para população de baixa renda).
- Certidão Negativa de Débitos Municipais



PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO Controladoria Geral do Município

IMÓVEL:

- Contrato de Compra e Venda ou Recibo de compra;
- Contrato de Comodato;
- IPTU (capa);
- Conta de energia ou água;
- Outros documentos que comprovem a posse, como Alvará de Construção, etc.

Pessoa jurídica:

Documentação necessária (CÓPIA e ORIGINAL)

- CNPJ;
- Estatuto /Contrato social e sua última alteração;
- Certidão Negativa de Débitos Federal, Estadual e municipal;

REPRESENTANTE LEGAL:

- RG (Identidade);
- CPF;
- Comprovante de residência;
- Procuração Pública, se for o caso;
- Certidão Negativa de Débitos Municipais

IMÓVEL:

- Contrato de Compra e Venda;
- Recibo de compra;
- IPTU (capa) ou Certidão do Cadastro Imobiliário;
- Conta de energia ou água;
- Outros documentos que comprovem a posse, como Alvará de Construção, etc.

Ressalte-se, que além de todos os serviços apontados acima, é possível o Usuário verificar a existência de débitos em seu nome, através do EXTRATO DE PAGAMENTO, podendo ser consultados: débitos em aberto, quitados, bem como os parcelados.

Imperioso destacar, que os serviços dantes mencionados, podem ser requeridos pelo usuário através sitio eletrônico da Prefeitura Municipal: <https://servicos.cloud.el.com.br/es-ecoporanga-pm/services/index.php>, bem como, no Setor do NAC- Núcleo de Atendimento ao Contribuinte, ou na Secretaria Municipal de



PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA

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

Finanças, através de requerimento, que deverá ser protocolado no setor de Protocolo Geral da Prefeitura Municipal, especificando o serviço desejado.

IX.V - 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;
- 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.

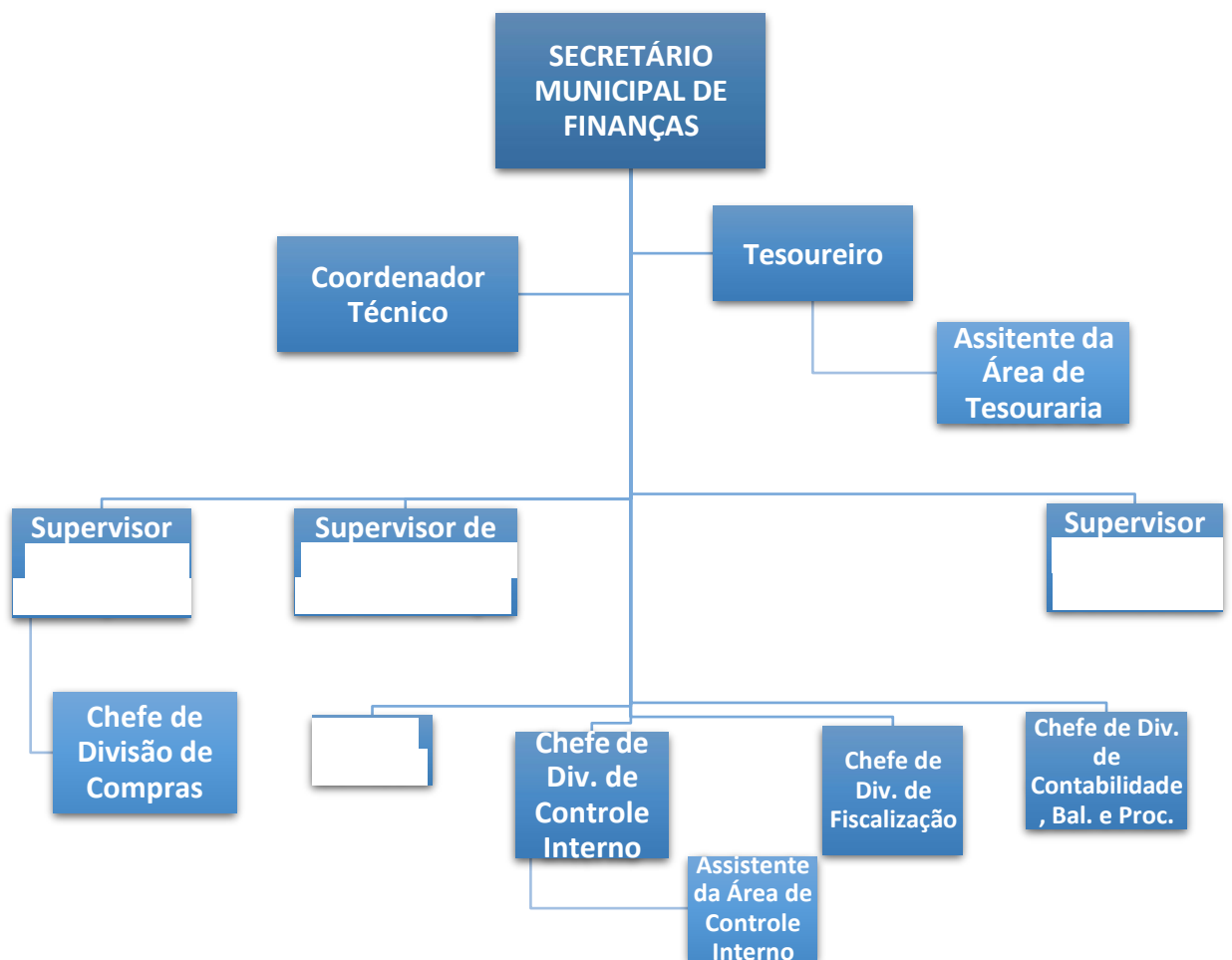


PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Controladoria Geral do Município

IX.VI – ORGANOGRAMA DA SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS DE ECOPORANGA/ES





PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Controladoria Geral do Município

IX.VII - CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS DE ECOPORANGA/ES - (SMEL).

SECRETÁRIO

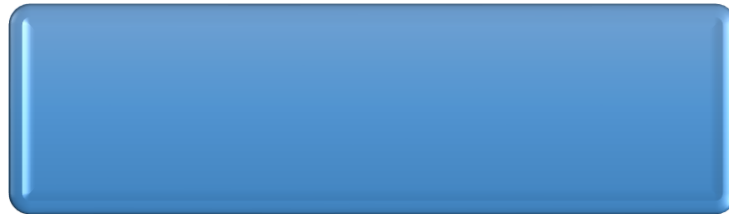
HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

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

E-MAIL:

financas@ecoporanga.es.gov.br

Telefone: (27) 3755-
2918.





PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO Controladoria Geral do Município

Setores	E-mails	Telefones
Tributário	nac@ecoporanga.es.gov.br	(27)3755 - 1955
Contabilidade	contabilidade@ecoporanga.es.gov.br	(27)3755 - 2920
Tesouraria	tesouraria@ecoporanga.es.gov.br	(27)3755 - 2921
Compras	compras@ecoporanga.es.gov.br	(27)3755 - 2946
Licitação/Contratos	licitacao@ecoporanga.es.gov.br	(27)3755 - 2905

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

Telefone: (0xx27) 3755-2900