



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

GABINETE DO PREFEITO DO MUNICÍPIO DE ECOPORANGA/ES

É um Órgão ligado diretamente ao Chefe do Poder Executivo Municipal tendo como âmbito de ação a assistência imediata ao Prefeito auxiliando-o no exame e trato de assuntos políticos e administrativos.

II.I- ATRIBUIÇÕES DO GABINETE DO PREFEITO (GME)

É de competência do gabinete do Prefeito exercer as seguintes atribuições:

- O encaminhamento de projetos, de processos e outros documentos para apreciação do Prefeito;
- A colaboração com o Prefeito na preparação de mensagens e projetos;
- A lavratura de atas e o preparo de agendas, súmulas e correspondências para o Prefeito;
- A redação e preparo da correspondência privativa do Prefeito;
- A recepção, triagem e encaminhamento de pessoas ao Prefeito;
- O auxílio ao Prefeito em suas relações com as autoridades e o público em geral;
- A prestação de esclarecimentos ao público sobre problemas do Município;
- O atendimento às comunidades em suas reivindicações, encaminhando-as aos órgãos competentes;
- A divulgação aos órgãos da Prefeitura das decisões e providências determinadas pelo Prefeito;
- A orientação e coordenação de todos os atos oficiais que, por força legal tenham que ser publicados;
- O assessoramento ao Prefeito nas audiências e entrevistas concedidas à imprensa escrita, falada e televisada;
- O encaminhamento das matérias de interesse do Município, quando autorizadas pelo Prefeito, para publicação nos órgãos de imprensa;

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 registro de documentários das palestras, reuniões, conferências e outras proferidas, de que participe o Prefeito;
- Elaboração de documentário fotográfico e audiovisual de realização da Prefeitura e outros assuntos de interesse da municipalidade;
- Promoção do intercâmbio com outros veículos de comunicação para divulgação de notícias;
- A execução e outras atividades correlatas.

II.II- COORDENADORIA MUNICIPAL DE DEFESA CIVIL DE ECOPORANGA/ES

A coordenadoria Municipal da Defesa Civil, está vinculada ao Gabinete do Prefeito, esta Unidade é responsável pelo planejamento e coordenação das ações de prevenção e segurança, mitigação, resposta e recuperação no momento do enfretamento a eventos adversos que possam atingir o Município.

Ela é responsável pelo contato direto com o usuário. Sendo nela repassadas informações importantes sobre o risco e prevenção, também por coletar e distribuir suprimentos para vítimas de desastres, além de realizarem vistorias em ambientes que existem a possibilidade de risco, como: desabamento, incêndio, alagamento, deslizamento de terra, entre outros.

Ressalte-se, que uma das principais finalidades da Defesa Civil é realizar a elaboração do mapeamento de risco deste Município, através do DIAGNÓSTICO SÓCIO AMBIENTAL DO MUNICÍPIO, além de trabalhar na elaboração do PLANO MUNICIPAL DE CONTINGÊNCIA, plano este, que cria parâmetros necessários para as respostas e tratamento de desastres, bem como na prevenção dos mesmos.

Vale ressaltar, que todo esse trabalho realizado pela Coordenadoria da Defesa Civil é de extrema importância, pois tanto no Diagnóstico, quanto no Plano de Contingência, tem a finalidade de propor medidas de segurança aos munícipes, quanto a eventuais eventos danosos que venha causar prejuízos à coletividade, meio ambiente e/ou ao patrimônio público ou privado.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO Controladoria Geral do Município

Assim, entre as várias atividades realizadas pela Defesa Civil Municipal,

DESTACAM-SE:

- a) Articular e coordenar as ações de proteção e Defesa Civil Municipal;
- b) Realizar estudos e pesquisas sobre riscos e desastres;

Outras atividades realizadas pela Defesa Civil são:

- Elaborar e implementar diretrizes, planos, programas e projetos para prevenção, minimização e respostas a desastres causados por ação da natureza e do homem;
- Coordenar a elaboração do Plano de Contingência Municipal;
- Mobilizar recursos para prevenção e minimização de desastres;
- Disseminar a cultura de prevenção de desastres para a sociedade, por meio dos princípios de proteção e Defesa Civil;
- Prestar informações aos órgãos estaduais e federais de Defesa civil sobre as ocorrências de desastres e atividades de proteção e defesa civil no Município;
- Propor à autoridade competente a decretação ou homologação de situação de emergência e de estado de calamidade pública;
- Providenciar e gerenciar o abastecimento e a distribuição de suprimentos nas ações de proteção e defesa civil;
- Realizar a interdição de áreas de risco;
- Promover a capacitação de pessoas para as ações de proteção de defesa civil;
- Coordenar as ações estaduais de ajuda humanitária;
- Adoção de medidas visando evitar desastres ou preparação ao usuário para os eventos inevitáveis;
- Implementação de esforços no sentido de se evitar perdas humanas ou patrimoniais em área atingida por desastres;
- Viabilização de abrigo, alimentação e atenção médica vítima e desabrigados;
- Viabilização de investimentos para a recuperação das condições de vida existentes antes do desastre, no mais curto espaço de tempo possível.

O horário de funcionamento da Defesa Civil Municipal é de segunda a sexta-feira, das 07h00 às 11h00m e das 13h00m às 17h00m.

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**

Em casos de urgência e emergência, o usuário poderá solicitar o serviço, a qualquer hora e/ou dia, tanto em feriados ou finais de semana, através do telefone (27) 99817-4525, coordenador Nilson Teixeira.

II.III - DETALHAMENTO DOS ATENDIMENTOS À PRESTAÇÃO DE SERVIÇO AO USUÁRIO

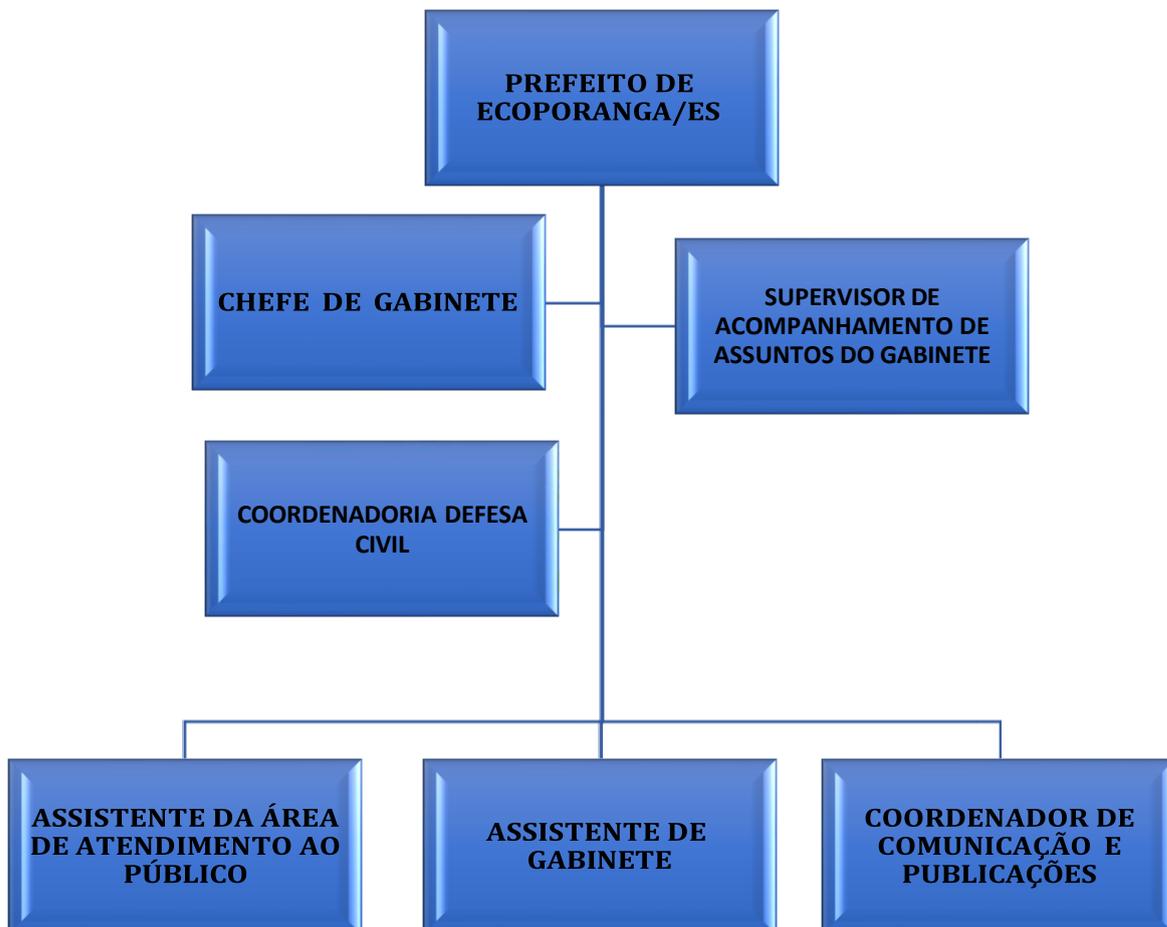
- Prioridade no atendimento: idosos, pessoas com deficiência e gestantes;
- Previsão de tempo de espera para atendimento: 15 minutos;
- Mecanismo de comunicação com o usuário: presencial, via e-mail e/ou telefone;
- Procedimentos para receber e responder as manifestações do usuário: presencial, via e-mail,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

II.IV- ORGANOGRAMA DO GABINETE DO PREFEITO DO MUNICÍPIO DE ECOPORANGA/ES





PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO Controladoria Geral do Município

V- CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – GABINETE DO PREFEITO DO MUNICÍPIO DE ECOPORANGA/ES

Destaca-se, que toda população ecoporanguense poderá solicitar informações e/ou qualquer tipo de serviço prestado por este setor/unidade através dos seguintes canais:



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

Telefone: (0xx27) 3755-2900