



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 PLANEJAMENTO DE ECOPORANGA/ES

A Secretaria Municipal de Planejamento no âmbito do Poder Executivo Municipal, tem como escopo de assessorar e apoiar o processo de modernização administrativa dos órgãos setoriais da Administração Pública Direta, planejando, organizando e supervisionando os serviços técnicos administrativos de sua competência, além de auxiliar o Prefeito em assuntos relativos sua atuação.

Os principais objetivos da Secretaria Municipal de Planejamento são de trabalhar na organização de toda a estrutura funcional do Município, estabelecendo diretrizes técnicas para a execução das atividades nas unidades da Administração Municipal, bem como, orientar as políticas de planejamento e programas que subsidiem ações que promovam o desenvolvimento sustentável do Município, auxiliando e coordenando as demais secretarias na formulação de programas setoriais, projetos, eventos e funções de caráter permanente afetos à sua área de atuação.

XI.I- ATRIBUIÇÕES EXECUTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO DE ECOPORANGA/ES

A Secretaria Municipal de Planejamento, realiza as seguintes atribuições:

- ➡ Elabora de projetos e estudos que visem à captação de recursos, perante as Instituições Públicas e Privadas;
- ➡ Realiza de estudos e pesquisas para o planejamento das atividades do governo municipal;
- ➡ Coordena, orienta e supervisiona as atividades, programas e projetos no âmbito da Secretaria Municipal de Planejamento
- ➡ Profere despachos interlocutórios em processos de sua atribuição e despachos decisórios em processos de sua alçada;

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**

- ➡ Propõe medidas que aumentam a eficácia dos programas e projetos da Prefeitura Municipal;
- ➡ Efetua outras atividades afins, no âmbito de sua competência;
- ➡ Gerencia e organiza o banco de informações essenciais ao processo de desenvolvimento do Município, proporcionando a implantação do SIG Municipal;
- ➡ Mantem atualizado a cartografia do Município;
- ➡ Planeja, organiza, dirige, executa e controla as atividades inerentes à tecnologia da informação e de comunicações do Poder Executivo Municipal, em conformidade com a legislação vigente;
- ➡ Apoia e assessora, no âmbito do Poder Executivo Municipal, o processo de modernização administrativa dos órgãos setoriais da Administração Pública Direta;
- ➡ Planeja, organiza e supervisiona os serviços técnicos administrativos de sua competência;
- ➡ Busca recursos junto ao Governo Federal e Estadual, firmando convênios para investimento no Município;
- ➡ Estabelece diretrizes técnicas que orientem as políticas, planejamentos e programas que subsidiem ações que promovam o desenvolvimento sustentável do Município;
- ➡ Articula-se com órgãos e entidades federais, estaduais e de outros municípios com vistas à melhor realização dos seus objetivos;
- ➡ Assessora o Prefeito em assuntos relativos à sua área de atuação.

XI.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;

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.

XI.III – ORGANOGRAMA DA SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO DE ECOPORANGA/ES





PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO Controladoria Geral do Município

XI.III - CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO DE ECOPORANGA/ES (SMP).

SECRETÁRIO

HORÁRIO DE
ATENDIMENTO:
07:00hs às 11:00hs e de
13:00hs às 17:00hs.

E-MAIL:
planejamento@ecoporanga.es.gov.br

Telefone:
(27) 3755-2915.

ENDEREÇO:
Rua Suelon Dias Mendonça, nº 20, Centro,
Ecoporanga/ES - CEP: 29.850-000.