



# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

P R E F E I T U R A M U N I C I P A L  
D E S O O R E T A M A




**Estado do Espírito Santo**  
Unidade Central de Controle Interno

**Prefeito Municipal**  
Fernando Salvador Camiletti

**Vice-Prefeito Municipal**  
João Paulo da Silva

**Controlador(a) Geral**  
Higor Gonçalves de Barros

Rua Vitério Bobbio, nº 281, Centro – Sooretama/ES | CEP: 29927-029 | Sala térrea

 [www.sooretama.es.gov.br](http://www.sooretama.es.gov.br)   @prefeiturasooretama

# APRESENTAÇÃO

## O que é a Carta de Serviços?

A Carta de Serviços ao Usuário está prevista no art. 7º da Lei nº 13.460/2017, sendo um direito do cidadão:

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

- I - serviços oferecidos;
- II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III - principais etapas para processamento do serviço;
- IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - forma de prestação do serviço; e
- VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

## EVOLUÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços representa um instrumento essencial de transparência e aproximação entre o cidadão e a Administração Pública, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados.

**Fernando Camiletti**  
Prefeito Municipal

# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

---



## LOCALIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO

A sede da Prefeitura Municipal de Sooretama está situada:  
Rua Vitério Bobbio, N 281, Centro, Sooretama, CEP:29927029

Portal: <https://www.sooretama.es.gov.br/>

Telefone: (27) 3199-0266

Horário de funcionamento: De segunda à sexta, das 08h às 11h30 e das 13h às 17h30

Com a Carta de Serviços, o usuário obtém informações dos diversos serviços oferecidos pelo órgão, requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acesso, entre outras.

---



## COMPROMISSOS NO ATENDIMENTO

A fim de atender com eficiência e confiabilidade aos interesses e necessidades dos cidadãos, na busca da melhoria contínua na prestação de serviços, a Prefeitura Municipal de Sooretama, com base nas orientações do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo, assume os seguintes compromissos e padrões de qualidade no atendimento:

- Tratamento igualitário e imparcial a todos, observados os princípios da eficiência, transparência e cortesia;
- Clareza, informalidade e objetividade nas comunicações, tendo como requisitos a preferência pela comunicação eletrônica, telefônica ou pessoal;
- Orientação sobre os procedimentos para acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada;
- Atendimento imediato, sempre que possível, priorizando gestantes, lactantes, pessoas acompanhadas de crianças de colo, idosos (acima de 60 anos), pessoas com deficiência e outros amparados por dispositivos legais específicos, facilitando o acesso.



## CONTROLADORIA GERAL MUNICIPAL

A Controladoria do Município é o órgão central do controle interno do Município de Sooretama, possuindo status de secretaria, vinculada diretamente ao Chefe do Poder Executivo.

A Controladoria Geral Municipal (CGM) é um órgão de coordenação com independência no exercício de suas atividades. Envolve um conjunto de ações de controle exercidas internamente em toda a estrutura organizacional. Suas responsabilidades incluem:

- promoção do funcionamento do Sistema de Controle Interno;
- exercício dos controles essenciais;
- avaliação da eficiência e eficácia dos demais controles;
- apoio ao controle externo no exercício de sua missão institucional.



## TRANSPARÊNCIA PASSIVA

É a disponibilização de informações públicas em atendimento a demandas específicas de qualquer pessoa física ou jurídica, por meio do e-SIC ou da Ouvidoria Municipal.

A Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) regulamenta o direito de solicitar e receber informações públicas.

No âmbito municipal, o acesso ocorre por meio do:

- SIC (Serviço de Informação ao Cidadão);
- e-SIC (Sistema Eletrônico);
- atendimento presencial.

Acesso pelo site oficial:

[Portal Oficial da Prefeitura de Sooretama](#)



## SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

### Introdução

O pedido de acesso à informação é uma demanda direcionada aos órgãos públicos, realizada por qualquer cidadão.

O acesso é assegurado pela Constituição Federal, pela Lei de Acesso à Informação e regulamentações municipais.

# Canais de Comunicação

---

E-SIC – Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão  
Disponível no site oficial da Prefeitura.

## Permite:

- envio de pedidos
- acompanhamento por protocolo
- recebimento de resposta por e-mail

## Atendimento Presencial

Realizado no Setor de Protocolo da Prefeitura.

- Registro de solicitação
- Orientação ao cidadão
- Fornecimento de número de protocolo

## Informações Gerais

- Quem pode acessar: Todos
- Local/Horário: Serviço permanente
- Procedimento: Online ou presencial
- Prazo: 20 (vinte) dias

# OUVIDORIA

---

## Introdução

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Sooretama é o canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública.

## Permite registrar:

- reclamações
- denúncias
- sugestões
- elogios

## Contribui para:

- controle social
- transparência
- melhoria da gestão pública

## Canais de Atendimento

- Sistema eletrônico (e-OUV)
- Atendimento presencial
- E-mail institucional

## Informações Gerais

- Quem pode acessar: Todos
- Local/Horário: Serviço permanente
- Procedimento: Online e presencial
- Prazo: até 30 dias, prorrogáveis



## TRANSPARÊNCIA ATIVA

A transparência ativa consiste na divulgação de informações por iniciativa do próprio setor público, independentemente de solicitação.

Exemplos:

- site oficial
  - portal da transparência
  - redes institucionais
- 



## PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

O Portal da Transparência disponibiliza informações sobre:

- receitas e despesas
- execução orçamentária
- contratos e convênios

Acesso pelo site oficial do Município.

---



## PROTOCOLO

Responsável pelo recebimento de:

- solicitações
- documentos
- processos administrativos

Formas de acesso:

- presencial
- correspondência
- telefone



# SETOR DE COMUNICAÇÃO

## Responsável por:

- divulgação institucional
- comunicação com o cidadão
- redes sociais

## Canais:

- site oficial
- redes sociais
- e-mail



## TELEFONES

Central telefônica do Município: **(27) 3199-0266**

Horário de atendimento: **De segunda à sexta, das 08h às 11h30 e das 13h às 17h30**



## SECRETARIAS MUNICIPAIS

Estrutura organizacional do Município de Sooretama:

- Gabinete do Prefeito
- Secretaria de Administração
- Secretaria de Finanças
- Procuradoria Geral
- Controladoria Geral
- Secretaria de Meio Ambiente
- Secretaria de Saúde
- Secretaria de do Trabalho, Assistência Social e Cidadania
- Secretaria de Planejamento
- Secretaria de Turismo, Cultura, Esporte e Lazer
- Secretaria de Agricultura
- Secretaria de Obras
- Secretaria de Serviços Urbanos
- Secretaria de Educação
- Secretaria Municipal de Tributos e Arrecadação
- Secretaria Municipal de Suprimentos e Gestão De Contratos
- Secretaria Municipal de Tecnologia e Inovação
- Secretaria Municipal de Comunicação
- Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Civil

Cada secretaria é responsável pela execução de políticas públicas e prestação de serviços à população, conforme suas competências legais.



## GABINETE DO PREFEITO

Órgão responsável pela assistência direta e imediata ao Chefe do Poder Executivo no desempenho de suas funções.

### Competências:

- I - Assessorar o Prefeito na condução das ações governamentais;
- II - Coordenar a agenda institucional;
- III - Promover a articulação com os demais órgãos da administração;
- IV - Receber e encaminhar demandas da população;
- V - Coordenar atos oficiais e administrativos do Executivo Municipal;
- VI - Executar outras atividades correlatas.



## SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

Órgão responsável pela gestão administrativa do Município, abrangendo recursos humanos, patrimônio e apoio operacional.

### Competências:

- I - Gerir os recursos humanos da Administração Municipal;
- II - Coordenar concursos públicos e processos seletivos;
- III - Administrar folha de pagamento e benefícios dos servidores;
- IV - Controlar e gerir o patrimônio público;
- V - Supervisionar serviços administrativos e de apoio;
- VI - Coordenar processos de compras e licitações (quando não houver secretaria específica);
- VII - Executar outras atividades correlatas.



## SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS

Órgão responsável pela execução e fiscalização de obras públicas no Município.

### Serviços:

- Construção e manutenção de obras públicas
- Pavimentação de vias
- Construção de pontes e bueiros
- Execução de projetos de infraestrutura
- Serviços de topografia

### Competências:

- I - Executar obras públicas municipais;
- II - Elaborar projetos de engenharia;
- III - Fiscalizar obras e contratos;
- IV - Promover melhorias na infraestrutura urbana e rural;
- V - Executar outras atividades correlatas.



## SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS URBANOS

Órgão responsável pela manutenção dos serviços públicos urbanos.

### Serviços:

Limpeza pública  
Coleta de lixo  
Iluminação pública  
Manutenção de praças e jardins  
Poda de árvores  
Manutenção de redes de esgoto  
Serviços de conservação urbana

### Competências:

I - Executar serviços de limpeza urbana;  
II - Manter iluminação pública;  
III - Administrar espaços públicos;  
IV - Realizar manutenção de vias urbanas;  
V - Executar outras atividades correlatas.



## PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

A Procuradoria Geral do Município está diretamente vinculada ao Chefe do Poder Executivo, sendo responsável pela representação judicial e extrajudicial do Município.

### Competências:

I - Defender em juízo ou fora dele os direitos e interesses do Município;  
II - Promover a cobrança judicial da Dívida Ativa;  
III - Redigir projetos de leis, decretos, contratos e demais atos normativos;  
IV - Assessorar o Prefeito nos atos administrativos e contratos;  
V - Participar de processos administrativos;  
VI - Manter atualizada a legislação municipal;  
VII - Prestar assessoramento jurídico aos órgãos da Prefeitura.

### Assistência Jurídica

I - Prestar assistência jurídica à população carente;  
II - Representar o Município nas matérias de sua competência.



## SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE

Órgão responsável pelo planejamento, coordenação e execução das políticas ambientais do Município.

### Serviços:

Educação ambiental  
Licenciamento ambiental  
Autorização ambiental  
Cadastro técnico ambiental  
Atendimento a denúncias  
Dispensa de licenciamento  
Consulta prévia ambiental  
Anuência para uso e ocupação do solo



# SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Responsável pela gestão das políticas públicas de saúde no Município.

## Serviços – Unidades de Saúde:

Atendimento clínico geral

Consultas especializadas

Atendimento à gestante (pré-natal)

Atendimento ao recém-nascido

Aplicação de vacinas

Aferição de glicemia

Testes rápidos

Atendimento psicológico

Atendimento nutricional

Atendimento social

Procedimentos de enfermagem

Visitas domiciliares

## Serviços especializados:

Pequenas cirurgias

Exames laboratoriais

Eletrocardiograma

Teste do pezinho

Teste da orelhinha

## Assistência Farmacêutica:

Dispensação de medicamentos

Encaminhamento para medicamentos de alto custo

## Odontologia:

Limpeza e prevenção

Extração

Restauração

Radiografia odontológica

Próteses



# VIGILÂNCIA EM SAÚDE

## **Vigilância Sanitária:**

Informações ao público

Fiscalização

Atendimento a denúncias

Emissão de alvará sanitário

## Vigilância Epidemiológica:

Vacinação

Testagem de doenças

Monitoramento de surtos

Investigação de óbitos

Programas de combate a doenças

## Vigilância Ambiental:

Controle de vetores

Monitoramento da qualidade da água

Vacinação animal



## **SECRETARIA MUNICIPAL DO TRABALHO, ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA**

Responsável pela execução da política de assistência social.

### **Serviços:**

CRAS

CREAS

Conselho Tutelar

Cadastro Único

Benefícios eventuais

BPC

Programas sociais

Serviços de convivência

Atendimento a famílias em vulnerabilidade

Competências:

Planejar e executar políticas sociais

Promover inclusão social

Garantir proteção social básica e especial



## **SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO**

### **Competências:**

Assessorar o Prefeito no planejamento estratégico

Elaborar planos municipais

Acompanhar execução de políticas públicas

Avaliar resultados



## **SECRETARIA MUNICIPAL TURISMO, ESPORTE, CULTURA E LAZER**

### **Serviços:**

Programas esportivos

Incentivo ao esporte amador

Eventos esportivos

Projetos sociais esportivos

Promoção cultural

Eventos culturais

Incentivo ao turismo

Apoio a artistas locais



## SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA

### Serviços:

Apoio ao produtor rural  
Máquinas agrícolas  
Programas agropecuários  
Incentivo à produção



## SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

### Serviços:

Matrícula escolar  
Transferência  
Rematrícula  
Emissão de documentos escolares  
Competências:  
Planejar a política educacional  
Garantir acesso à educação  
Desenvolver programas pedagógicos



## CARTA AO CIDADÃO

A Carta de Serviços ao Usuário da Prefeitura Municipal de Sooretama tem como objetivo promover transparência, facilitar o acesso aos serviços públicos e fortalecer a relação entre o cidadão e a Administração Pública.

A Controladoria Geral Municipal, no intuito de aprimorar este documento, solicita que eventuais dúvidas, sugestões e críticas quanto à presente versão da Carta de Serviços sejam encaminhadas aos canais oficiais do Município.

Sinta-se à vontade para enviar sua manifestação, afinal, ela é muito importante para a melhoria dos serviços públicos.

**CONTROLADORIA GERAL DO  
MUNICÍPIO DE SOORETAMA**

