



**PREFEITURA DE
MARECHAL FLORIANO**

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Prefeitura Municipal de Marechal Floriano/ES

A presente Carta de Serviços ao Usuário tem por finalidade informar aos cidadãos os serviços públicos prestados pela Prefeitura Municipal de Marechal Floriano, as formas de acesso, os canais de atendimento e os compromissos de qualidade no atendimento ao público, em conformidade com o art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017.

1. Informações Gerais

Prefeitura Municipal de Marechal Floriano

Endereço: Rua David Canal, nº 57, Centro, Marechal Floriano/ES – CEP 29255-000

Telefone geral: (27) 93618-4545

Horário de funcionamento: Segunda a sexta-feira, das 8h às 17h

Site oficial: [Prefeitura de Marechal Floriano](http://www.pmflo.com.br)

2. Canais de Atendimento ao Usuário

Ouvidoria Municipal

Canal destinado ao recebimento de reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitações.

Forma de acesso:

- Portal eletrônico da Ouvidoria;
- Atendimento presencial;
- E-mail institucional.

Prazo de resposta:

- Conforme Lei Federal nº 13.460/2017 e regulamentação aplicável.



**PREFEITURA DE
MARECHAL FLORIANO**

Serviço de Informação ao Cidadão – SIC / e-SIC

Serviço destinado ao acesso à informação pública, conforme Lei Federal nº 12.527/2011 (LAI).

Requisitos para solicitação:

- Identificação do requerente;
- Descrição clara da informação solicitada.

Forma de prestação:

- Atendimento eletrônico e presencial.

Prazo máximo:

- Até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, conforme legislação.

Local e forma de manifestação:

- Sistema e-SIC;
- Protocolo presencial;
- Ouvidoria Municipal.

3. Serviços Prestados por Secretaria

Secretaria Municipal de Administração

Responsável pelos serviços administrativos, protocolo, recursos humanos, licitações, contratos, patrimônio, almoxarifado, Junta Militar e Posto de Identificação.

Serviços oferecidos

- Protocolo de documentos;
- Emissão e tramitação de processos administrativos;
- Atendimento funcional ao servidor;



**PREFEITURA DE
MARECHAL FLORIANO**

- Licitações e contratos;
- Junta de Serviço Militar;
- Serviços relacionados ao patrimônio municipal.

Requisitos e documentos

- Documento pessoal;
- Requerimento específico, quando aplicável;
- Documentação complementar conforme o serviço solicitado.

Principais etapas

1. Protocolo do pedido;
2. Análise pelo setor competente;
3. Emissão de resposta ou documento solicitado.

Prazo máximo

- Variável conforme a complexidade do serviço e legislação aplicável.

Forma de prestação

- Presencial;
- Eletrônica;
- Telefônica.

Secretaria Municipal de Saúde

Responsável pela coordenação da política municipal de saúde e prestação de serviços do SUS.

Serviços oferecidos

- Atendimento em unidades de saúde;



**PREFEITURA DE
MARECHAL FLORIANO**

- Agendamento de consultas;
- Vigilância Sanitária;
- Vigilância em Saúde;
- Farmácia Básica;
- Transporte Sanitário;
- Regulação;
- Laboratório Municipal.

Requisitos

- Documento de identificação;
- Cartão SUS;
- Encaminhamento médico, quando necessário.

Principais etapas

1. Cadastro do usuário;
2. Solicitação/agendamento;
3. Atendimento ou encaminhamento.

Prazo máximo

- Conforme classificação de risco, disponibilidade e protocolos do SUS.

Forma de prestação

- Presencial;
- Telefônica;
- Sistemas próprios da saúde.

Manifestação do usuário

- Ouvidoria SUS;



**PREFEITURA DE
MARECHAL FLORIANO**

- Secretaria Municipal de Saúde;
- Ouvidoria Municipal.

Secretaria Municipal de Obras e Serviços Urbanos

Responsável pela limpeza urbana, engenharia, fiscalização de obras e serviços urbanos.

Serviços oferecidos

- Aprovação de projetos;
- Fiscalização de obras;
- Emissão de Habite-se;
- Certidões;
- Licenciamento urbano;
- Serviços de limpeza urbana.

Requisitos

- Requerimento;
- Projeto técnico;
- Documentos do imóvel;
- ART/RRT, quando exigido.

Etapas

1. Protocolo;
2. Análise técnica;
3. Vistoria;
4. Emissão da autorização, licença ou certidão.



**PREFEITURA DE
MARECHAL FLORIANO**

Prazo máximo

- Conforme legislação urbanística e demanda administrativa.

Forma de prestação

- Presencial;
- Protocolo administrativo.

Secretaria Municipal de Interior e Transportes

Responsável pela manutenção das estradas vicinais, pontes, transporte e frota municipal.

Serviços oferecidos

- Manutenção de estradas rurais;
- Recuperação de pontes e bueiros;
- Apoio ao transporte municipal;
- Gestão de frota.

Requisitos

- Solicitação formal ou comunicação à secretaria.

Etapas

1. Registro da demanda;
2. Avaliação técnica;
3. Programação da execução;
4. Atendimento conforme cronograma.

Prazo máximo

- Conforme urgência, planejamento e disponibilidade operacional.



**PREFEITURA DE
MARECHAL FLORIANO**

Secretaria Municipal de Controle Interno

Responsável pelas atividades de fiscalização, controle e acompanhamento da gestão pública municipal.

Serviços oferecidos

- Atendimento ao cidadão via Ouvidoria;
- Atendimento SIC/e-SIC;
- Orientações sobre transparência pública;
- Fiscalização e controle interno administrativo.

Requisitos

- Identificação do interessado;
- Descrição objetiva da demanda.

Etapas

1. Recebimento da manifestação;
2. Encaminhamento ao setor competente;
3. Resposta ao usuário.

Prazo máximo

- Conforme legislação aplicável.

Forma de prestação

- Eletrônica;
- Presencial;
- Telefônica.



**PREFEITURA DE
MARECHAL FLORIANO**

4. Serviços Digitais Disponíveis

A Prefeitura disponibiliza serviços eletrônicos por meio do portal institucional, incluindo:

- Portal da Transparência;
- Diário Oficial;
- Nota Fiscal Eletrônica;
- Consulta de Protocolo;
- Processos seletivos;
- Sala do Empreendedor;
- Serviços tributários;
- Inscrição em eventos;
- Dados abertos;
- Compras públicas.

5. Compromissos e Padrões de Qualidade

A Prefeitura Municipal de Marechal Floriano assume os seguintes compromissos com os usuários dos serviços públicos:

- Atendimento com urbanidade, respeito e eficiência;
- Transparência nas informações públicas;
- Acessibilidade aos serviços;
- Atendimento prioritário nos casos previstos em lei;
- Proteção dos dados pessoais;
- Busca contínua pela melhoria dos serviços públicos.



**PREFEITURA DE
MARECHAL FLORIANO**

6. Direitos do Usuário dos Serviços Públicos

São direitos básicos do usuário:

- Receber atendimento adequado;
- Obter informações claras sobre serviços públicos;
- Formular manifestações à administração pública;
- Acompanhar solicitações e processos;
- Ter preservada sua identificação, quando cabível.

7. Atualização da Carta de Serviços

Esta Carta de Serviços deverá ser revisada e atualizada periodicamente pelas secretarias municipais responsáveis pelos serviços públicos ofertados.

8. Base Legal

- Lei Federal nº 13.460/2017;
- Lei Federal nº 12.527/2011 (LAI);
- Constituição Federal;
- Legislação municipal aplicável.