



Município de São João da Urtiga – RS

Carta de Serviços

Município de São João

da Urtiga

Geração 15/01/2024



Município de São João da Urtiga – RS

INTRODUÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário é o instrumento que informa os cidadãos sobre os serviços prestados pelo órgão público. Além de disponibilizar os serviços municipais, a Carta tem o compromisso de indicar como o usuário pode acessá-los e quais são os compromissos e padrões de atendimento.

Neste documento, o cidadão poderá conferir diversas informações, entre elas os serviços de seu interesse, a sua descrição e finalidade, as formas de acesso disponíveis, a previsão do prazo máximo para a sua prestação, os requisitos e documentos exigidos, os endereços e horários de atendimento e as taxas cobrada, caso haja.

Além de aproximar a Administração dos cidadãos, a Carta de Serviços ao Usuário tem como objetivo proporcionar mais transparência sobre os serviços públicos oferecidos, simplificar a busca por informações e aumentar a eficácia e efetividade dos atendimentos.



Município de São João da Urtiga – RS

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Gabinete do Prefeito e Vice-Prefeito

<u>Prefeito:</u>	Cezar Olimpio Zandoná
<u>Vice-Prefeito:</u>	Cleomir Pasinato
<u>Endereço:</u>	Av. Professor Zeferino, 991, Centro, São João da Urtiga/RS
<u>Telefone:</u>	(54) 3532.1122, 1126, 1125
<u>Horários de atendimento:</u>	Segunda a Sexta-feira Das 7h30min às 11h30min Das 13h às 17h

Secretaria Municipal de Administração

<u>Secretário:</u>	Eduardo Paiz Zandoná
<u>Endereço:</u>	Av. Professor Zeferino, 991, Centro, São João da Urtiga/RS
<u>Telefone:</u>	(54) 3532.1122, 1126, 1125
<u>Email:</u>	administracao@saojoaodaurtiga.rs.gov.br
<u>Horários de atendimento:</u>	Segunda a Sexta-feira Das 7h30min às 11h30min Das 13h às 17h

Secretaria Municipal de Finanças

<u>Secretária:</u>	Natalha Dupont
<u>Endereço:</u>	Av. Professor Zeferino, 991, Centro, São João da Urtiga/RS
<u>Telefone:</u>	(54) 3532.1122, 1126, 1125
<u>Email:</u>	financas@saojoaodaurtiga.rs.gov.br
<u>Horários de atendimento:</u>	Segunda a Sexta-feira Das 7h30min às 11h30min Das 13h às 17h



Município de São João da Urtiga – RS

Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente

Secretário: Edevandro Miola
Fiscal do Meio Ambiente: Graziela Schenatto
Endereço: Rua Sanaduva, 180, Centro, São João da Urtiga/RS
Telefone: (54) 3532.1116
Email: agricultura@saojoaodaurtiga.rs.gov.br
Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira
Das 7h30min às 11h30min
Das 13h às 17h

Secretaria Municipal de Educação e Cultura

Supervisor da Secretaria: Marcia Biasi
Endereço: Rua Sananduva, 180, Centro, São João da Urtiga/RS
Telefone: (54) 3532.1048
Email: educacao@saojoaodaurtiga.rs.gov.br
Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira
Das 7h30min às 11h30min
Das 13h às 17h

Secretaria Municipal de Obras e Habitação

Secretário: Uberdan Belusso
Endereço: Rua Itália, 92, Centro, São João da Urtiga/RS
Telefone: (54) 3532.1122, 1126, 1125
Email: administracao@saojoaodaurtiga.rs.gov.br
Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira
Das 7h30min às 11h30min
Das 13h às 17h



Município de São João da Urtiga – RS

Secretaria Municipal das Cidades

Secretário: Telmo Zanandréa
Endereço: Rua Itália, 92, Centro, São João da Urtiga/RS
Telefone: (54) 3532.1122, 1126, 1125
Email: administracao@saojoaodaurtiga.rs.gov.br
Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira
Das 7h30min às 11h30min
Das 13h às 17h

Secretaria Municipal da Saúde

Secretário: Lidiane Maria Gubert
Endereço: Av. Professor Zeferino, Centro, São João da Urtiga/RS
Telefone: (54) 3532.1120
Email: saude@saojoaodaurtiga.rs.gov.br
Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira
Das 7h30min às 11h30min
Das 13h às 17h

Secretaria Municipal da Assistência Social

Responsável pela Secretaria: Natalha Dupont
Endereço: Rua Itália, 92, Centro, São João da Urtiga/RS
Telefone: (54) 3532.1109
Email: assistencia@saojoaodaurtiga.rs.gov.br
Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira
Das 7h30min às 11h30min
Das 13h às 17h



Município de São João da Urtiga – RS

Secretaria de Indústria, Comércio e Turismo

<u>Secretária:</u>	Joyce Schenatto Roveda
<u>Endereço:</u>	Av. Professor Zeferino, 991, Centro, São João da Urtiga/RS
<u>Telefone:</u>	(54) 3532.1122, 1126, 1125
<u>Email:</u>	administracao@saojoaodaurtiga.rs.gov.br
<u>Horários de atendimento:</u>	Segunda a Sexta-feira Das 7h30min às 11h30min Das 13h às 17h



Município de São João da Urtiga – RS

SERVIÇOS

Alistamento Militar

Público do Serviço: Serviços ao cidadão

A Junta Militar é responsável pelo alistamento militar dos jovens, do sexo masculino, que ao completarem 18 anos devem realizar o alistamento militar.

Prioridade de atendimento – jovens do sexo masculino, que completam 18 anos.

Previsão de atendimento: atendimento na hora.

Principais etapas para obtenção do serviço – pessoalmente deve ser trazido junto o CPF, caso não tenha, a certidão de nascimento ou RG e o comprovante de residência (item obrigatório)

Formas de prestação do serviço – presencial, na sede administrativa.

Observação: Somente serão alistados jovens residentes no município de São João da Urtiga.

CRAS

Público do Serviço: Serviços ao cidadão

O Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) é porta de entrada da Assistência Social. É um local público, localizado prioritariamente em áreas de maior vulnerabilidade social, onde são oferecidos os serviços de Assistência Social, com o objetivo de fortalecer a convivência com a família e com a comunidade.

Serviços Ofertados – O CRAS oferta o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) e o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos(SCFV). No CRAS, os cidadãos também são orientados sobre os benefícios assistenciais e podem ser inscritos no Cadastro único para os Programas Sociais do Governo Federal.

Prioridade de atendimento – Famílias e indivíduos em situação grave de proteção, pessoas com deficiência, idosos, crianças retiradas do trabalho infantil, pessoas inseridas no Cadastro único, beneficiários do Programa Bolsa Família e do Benefício de Prestação Continuada(BPC), entre outros.

Previsão de atendimento: atendimento na hora.

Principais etapas para obtenção do serviço – ir pessoalmente até o endereço do CRAS.

Formas de prestação do serviço – As etapas podem ser conferidas diretamente no CRAS.



Município de São João da Urtiga – RS

Carteira de trabalho

Público do Serviço: Serviços ao cidadão

A carteira de trabalho é um documento totalmente digital. Não sendo necessário aguardar a confecção da CTPS para ser contratado. Baixe gratuitamente o aplicativo para celulares ou acesse: <https://gov.br/trabalho> e valide o seu documento digital.

Previsão de atendimento: atendimento na hora, na sede administrativa.

Carteira de Identidade

Informações sobre a confecção do documento de Identidade: Sede administrativa

Documentos obrigatórios:

- Certidão de nascimento e/ou casamento;
- Identidade antiga;
- CPF (opcional)
- Foto 3x4 atual e colorida;
- Caso seja menor de 16 anos, é necessário estar acompanhado do responsável e este apresentar seu documento de identidade original;

Documentos opcionais:

- Cartão Nacional de Saúde;
- Identidade Profissional;
- Carteira de Motorista;
- Carteira de Trabalho;
- Certificado Militar;
- Título de Eleitor;
- CPF;
- PIS/PASEP;
- Tipo sanguíneo e Fator RH;
- Nome Social;



Município de São João da Urtiga – RS

- Condições peculiares de saúde.

Previsão de atendimento: atendimento na hora, na sede administrativa.

Histórico Escolar

Público do Serviço: Serviços aos estudantes

Histórico escolar da rede municipal de ensino, bem como documentos de transferência. Além de matrículas e rematrículas.

Prioridade de atendimento – serviço destinado aos alunos da rede municipal de ensino e ex-alunos.

Previsão de atendimento: presencial na Secretaria Municipal de Educação e Cultura – Smec.

Licenciamento Ambiental

Público do Serviço: Serviços ao cidadão

Prioridade de atendimento – Para todo o cidadão que necessitar do licenciamento ambiental, estando dentro das competências do município, exemplo: agricultores e empresários.

Previsão de tempo de espera para atendimento – Atendimento na hora.

Principais etapas para obtenção do serviço – Realização de preenchimento de protocolo.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço – Dependente do tipo de documento (da complexidade), sendo de um dia até seis meses.

Cobrança de taxas – Cada documento possui uma taxa, que deve ser consultada no Departamento de Meio Ambiente.

Formas de prestação do serviço – O licenciamento ambiental pode ser realizado presencialmente, no Departamento de Meio Ambiente.

Ouvidoria

Público do Serviço: Serviços ao cidadão

Ouvidoria é um canal de diálogo entre o consumidor/cidadão e a empresa/órgão público, em que é possível apresentar manifestações, sugestões, elogios, solicitações, reclamações e



Município de São João da Urtiga – RS

denúncias. As ouvidorias públicas fazem a ligação entre o cidadão e a administração pública, formada pelos órgãos, entidades e agentes gerenciados pelo Estado.

Com as manifestações dos usuários, a Ouvidoria recebe, analisa, orienta e encaminha as questões às áreas responsáveis para que sejam feitas a apuração e solução dos casos. Além disso, a partir das informações trazidas pelos cidadãos, é possível identificar e apontar melhorias, propor mudanças e apurar situações irregulares no órgão ou entidade.

Prioridade de atendimento – Todo cidadão que quiser se manifestar com algo relacionado à Administração Pública.

Principais etapas para obtenção do serviço – As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação: por meio de formulário eletrônico, disponível no site: www.saojoaodaurtiga.rs.gov.br, no link Ouvidoria, na página <https://falabr.cgu.gov.br>; por correspondência convencional para o endereço: Av. Professor Zeferino, 991, CEP 99855-000, São João da Urtiga/RS; no posto de atendimento presencial, exclusivo junto a Prefeitura, ou por telefone (54) 3532.1122.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço – a ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

Cobrança de taxas – não há cobrança de taxas para este serviço.

Formas de prestação de serviço – presencial, online ou por telefone.