

Carta de  
Serviços

Prefeitura Municipal de São João da Urtiga

Data da Geração: 15/01/2021

## 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 cobradas, 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.

## **Estrutura Organizacional**

### **Prefeitura Municipal de São João da Urtiga**

Prefeito: Olimpio Cezar Zandoná

Vice-prefeito: Cleomir Pasinato

Endereço: Av. Professor Zeferino, 991 Bairro: Centro - São João da Urtiga/RS.

Telefone: (54) 3532-1122

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira

Das 7h30min às 11h30 min

Das 13horas às 17 horas

### **Secretaria Municipal de Administração**

Secretário: Geisa Beltrame

Endereço: Av. Professor Zeferino, 991 Bairro: Centro – São João da Urtiga/RS.

Telefone: (54) 3532-1122

Email: [administracao@saojoaodaurtiga.rs.gov.br](mailto:administracao@saojoaodaurtiga.rs.gov.br)

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira

Das 7h30min às 11.30min

Das 13horas às 17 horas

### **Secretaria Municipal de Finanças**

Endereço: Av. Professor Zeferino, 991 Bairro: Centro – São João da Urtiga/RS.

Telefone: (54) 3532-1122

Email: [financas@saojoaodaurtiga.rs.gov.br](mailto:financas@saojoaodaurtiga.rs.gov.br)

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira

Das 7h30min às 11.30min

Das 13horas às 17 horas

### **Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente**

Fiscal do Meio Ambiente: Graziela Schenatto

Endereço: Rua Sananduva, 180 Bairro: Centro São João da Urtiga/RS.

Telefone: (54) 3532-1116

Email: [agricultura@saojoaodaurtiga.rs.gov.br](mailto:agricultura@saojoaodaurtiga.rs.gov.br)

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira

Das 7h30min às 11.30min

Das 13horas às 17 horas

### **Secretaria Municipal de Educação e Cultura**

Secretária: Márcia Biasi

Endereço: Rua Sananduva, 180 Bairro: Centro – São João da Urtiga/RS.

Telefone: (54) 3532-1048

Email: [educacao@saojoaodaurtiga.rs.gov.br](mailto:educacao@saojoaodaurtiga.rs.gov.br)

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira

Das 7h30min às 11.30 min

Das 13 horas às 17 horas

### **Secretaria Municipal de Obras e Habitação**

Secretário: Janei Benjamin Gusso

Endereço: Rua Itália, 92 Bairro: Centro – São João da Urtiga/RS.

Telefone: (54) 3532-1122

E-mail: [administracao@saojoaodaurtiga.rs.gov.br](mailto:administracao@saojoaodaurtiga.rs.gov.br)

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira

Das 7h30min às 11.30min

Das 13horas às 17 horas

### **Secretaria Municipal das Cidades**

Endereço: Rua Itália, 92 Bairro: Centro – São João da Urtiga/RS.

Telefone: (54) 3532-1122

E-mail: [administracao@saojoaodaurtiga.rs.gov.br](mailto:administracao@saojoaodaurtiga.rs.gov.br)

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira

Das 7h30min às 11.30min

Das 13horas às 17 horas

### **Secretaria Municipal da Saúde**

Secretário: Edevandro Miola

Endereço: Av. Professor Zeferino, 991 Bairro: Centro – São João da Urtiga/RS.

Telefone: (54) 3532-1120

E-mail: saude@saojoaodaurtiga.rs.gov.br

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira

Das 7.30min às 11.30min

Das 13 horas às 17 horas

### **Secretaria Municipal da Assistência Social**

Secretária: Natalhia Dupont

Coordenadora do CRAS: Marilucia Julianotti

Endereço: Rua Itália, 92 Bairro: 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 11.30min

Das 13horas às 17 horas

**Secretaria de Indústria, Comércio e Turismo.**

Endereço: Avenida Professor Zeferino, 991 Bairro: Centro - São João da Urtiga/RS.

Telefone: (54) 3532-1122

Email: [administracao@saojoaodaurtiga.rs.gov.br](mailto:administracao@saojoaodaurtiga.rs.gov.br)

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira

Das 7h30min às 11.30min

Das 13horas às 17 horas

# Serviços

## 1-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 tempo de espera para 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.

Formas de prestação do serviço - presencial



## **2- CRAS**

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

O Centro de Referência de Assistência Social (Cras) é a 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 Programas Sociais do Governo Federal.

### **Prioridade de atendimento**

#### **Público Atendido**

Famílias e indivíduos em situação grave desproteção, 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 tempo de espera para atendimento- Atendimento na hora.

Principais etapas para obtenção do serviço - Ir presencialmente até o endereço do CRAS.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço - Cada serviço terá um tempo estipulado pelo CRAS.

Cobrança de taxas - Não há cobrança de taxas para este serviço.

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

### **3 - Formulários Municipais ITBI**

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

REQUERIMENTO PARA EMISSÃO DE GUIA DE AVALIAÇÃO DE BENS IMÓVEIS - ITBI

Cobrança de taxas - Não há cobrança de taxas para este serviço.

### **4-Histórico Escolar**

Público do Serviço: Serviços ao Estudante

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.

Presencial, na Secretaria Municipal de Educação e Cultura - SMEC.

## **5-Licenciamento Ambiental**

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

Acesso ao Serviço:

<http://pronim.govbrsul.com.br:3050/rcl5/indexme.aspx?1670>

Documentos para licenciamento ambiental no município de São João da Urtiga RS.

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 do protocolo.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço - Depende 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, ou Online, através do formulário disponibilizado no link de acesso.

## 6- Ouvidoria

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

Acesso ao Serviço:

<https://www.saojoaodaurtiga.rs.gov.br/ouvidoria>

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 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.

Previsão de tempo de espera para atendimento - Não tem tempo estipulado.

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](http://www.saojoaodaurtiga.rs.gov.br), no link Ouvidoria; por correspondência convencional para o endereço: Avenida Professor Zeferino, 991, Centro 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 do serviço - Presencial (no Centro Administrativo), online (pelo site da Prefeitura) ou por telefone.

## **7- Servidor Municipal**

Público do Serviço: Serviços ao Servidor Público

Cobrança de taxas - Não há cobrança de taxas para este serviço.

Prioridade de atendimento - Para todo o servidor público municipal ativo, aposentado, pensionista ou ex-servidor que necessitar de documentos.