



PREFEITURA DE
ENCRUZILHADA
DO SUL



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Ouvidoria Geral do Município

***PREFEITURA MUNICIPAL DE
ENCRUZILHADA DO SUL/RS***

Todos os direitos reservados à Ouvidoria Geral do Município de Encruzilhada do Sul

**Ouvidoria Geral do
Município**

Telefone: 0800 591 1836

SUMÁRIO

Ouvidoria Geral do Município	2
1. INTRODUÇÃO	4
2. MISSÃO, VISÃO E VALORES	4
2.2. Visão:	4
2.3. Valores:.....	5
3. COMPETÊNCIAS ATRIBUÍDAS À OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO:	5
4. CANAIS DE ATENDIMENTO	7
4.2 . Atendimento Telefônico	7
4.3 . Atendimento Online	7
5. SERVIÇOS ENGLOBALADOS PELA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO.....	8
5.1. Serviços prestados pela Ouvidoria Geral	8
5.2. Ouvidoria Geral do SUS	8
5.3. Recepção	8
5.4. Portal da Transparência	9
5.5. Canal 0800 591 1836	9
5.6. Canal de SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)	9
6. SECRETÁRIA DE OBRAS.....	10
7. SECRETARIA DA SAÚDE E MEIO AMBIENTE.....	11
8. SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO.....	12
9. SECRETARIA DA FAZENDA.....	13
10. SECRETARIA DA EDUCAÇÃO, CULTURA E DESPORTO.....	15
11. SECRETARIA DA AGROPECUÁRIA.....	19
12. SECRETARIA DE PALNEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO.....	20
13. SECRETARIA DE TRANSPORTE.....	21
14. SECRETARIA DA CIDADANIA E INCLUSÃO SOCIAL.....	22
11. ENCERRAMENTO.....	23

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município de Encruzilhada do Sul é um órgão da administração pública que permite o diálogo entre o cidadão (municípe) ou usuário dos serviços públicos – e o Governo. Pode ser considerado um serviço alcançado pela sociedade civil, da qual vem exercendo participação ativa em um novo relacionamento entre o cidadão e o Governo.

A Ouvidoria apresenta-se como instrumento da democracia participativa, que transporta o cidadão comum para o âmbito da administração pública. Este ganha voz ativa por meio da Ouvidoria Geral do Município, seu porta-voz, uma vez que suas manifestações são recebidas pela administração, analisadas e respondidas. A ouvidoria permite a correção e o aprimoramento dos serviços públicos prestados à sociedade. Além disso, contribui para o aperfeiçoamento, pois sua ação fortalece a formação de uma consciência cidadão voltada para questões de interesse público e universal.

2. MISSÃO, VISÃO E VALORES

2.1. Missão:

Estabelecer um processo contínuo de humanização no atendimento ao cidadão, escutando e encaminhando as suas manifestações na busca de soluções. Desenvolver o viés educativo estimulando a participação e a transparência entre Poder Público e a Sociedade. Servir como ferramenta de Gestão e Políticas Públicas à Administração Municipal.

2.2. Visão:

Ser referência como canal efetivo de comunicação entre a população e a Gestão Pública, visando a melhoria contínua dos serviços prestados pela Prefeitura Municipal de ENCRUZILHADA DO SUL.

2.3. Valores:

I- Compromisso: Dedicção permanente à defesa do interesse público e da democracia.

II- Ética: Comportamento de acordo com os mais altos valores de probidade e moralidade, em busca do bem comum.

III- Imparcialidade: A imparcialidade é um quesito essencial na justiça e no âmbito de atender o cidadão sempre de forma igualitária.

IV-Transparência: Compromisso com a ampla divulgação de informações relativas à atuação institucional e à execução de todo e qualquer serviço prestado, para fins de controle social.

V- Sigilo: Comportamento previsto no Código de Ética de todas as profissões. Consiste na condição de manter o sigilo das informações cedidas pelo usuário. O sigilo profissional também diz respeito ao comprometimento que o profissional deve ter para com a empresa pública ou privada para que trabalhe, evitando a divulgação de informações para companhias rivais que possam de alguma forma, prejudicar. Quando o profissional não segue estas regras, ocorre a chamada “quebra do sigilo profissional”.

VI- Iniciativa: Capacidade de agir independentemente de provocação.

VII- Efetividade: Alcance de resultados positivos para a sociedade.

3. COMPETÊNCIAS ATRIBUÍDAS Á OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE ENCRUZILHADA DO SUL:

I- Acolher encaminhamentos de reclamações, denúncias, críticas, e solicitações de informações sobre atos considerados ilegais, sejam estes enquadrados como atos comissivos ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do município ou agentes públicos de

nosso município;

II- Receber e Encaminhar congratulações, elogios ou encômios aos respectivos servidores públicos, órgãos e agentes públicos do município;

III- Providenciar junto às unidades da Administração competentes a prestação, por estes, de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações;

IV- Pleitear respostas coerentes das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da direção do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;

V- Manter sigilo, sempre que requisitado pelo munícipe, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;

VI- Informar ao usuário as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegura o dever de sigilo;

VII- Elaborar e exteriorizar, mensalmente, relatórios de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;

VIII- Encaminhar relatório mensalmente de suas atividades ao Prefeito e ao seu respectivo gabinete;

IX- Realizar e/ou apoiar iniciativas de cursos, seminários, encontros, debates, pesquisas e treinamentos que tratam sobre temas da Ouvidoria Geral do Município;

X- Veicular ao órgão da administração direta e indireta competente para a apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações e denúncias recebidas;

XI- Preservar o sigilo das informações, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

XII- Atender o usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

XIII – Garantir respostas e resolução das demandas dos usuários;

XIV- Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

4. CANAIS DE ATENDIMENTO

4.1. Atendimento Presencial

Segunda à sexta-feira;

08hs às 12:00hs / 13:30 às 15:30hs;

Av. Rio Branco, 261, Centro

Cep: 96610-000

Prefeitura de Encruzilhada do Sul

4.2. Atendimento Telefônico

Segunda a sexta-feira;

08hs às 12:00hs / 13:30 às 17:00hs;

Telefone/ Whatsapp: 0800 591 1836.

4.3. Atendimento Online

Acesso direto pelo site: < <https://www.encruzhadadosul.rs.gov.br/> >

Pelo email : centraldeouvidoria@gmail.com

5. SERVIÇOS ENGLOBALDOS PELA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

5.1. Serviços prestados pela Ouvidoria Geral

Cabe à Ouvidoria Geral, acolher e identificar as demandas trazidas pelo munícipe, assim prestando-lhes informações consistentes, também cabe receber elogios sobre servidores públicos, registrá-los e encaminhá-los à pessoa referida, receber denúncias sobre irregularidades na cidade, bem como, efetuar encaminhamentos de solicitações de podas de árvores, reparos de calçadas, reparos da rede de esgotos, manutenção na iluminação pública e solicitações de fiscalização de espaços privados, direcionando os encaminhamentos às pessoas e/ou setores responsáveis.

5.2. Ouvidoria Geral do SUS

A Ouvidoria Geral do SUS é responsável não só por identificar e encaminhar reclamações e elogios sobre o **Sistema Único de Saúde**, mas também encaminhar elogios e críticas aos profissionais do SUS. Prestar informações precisas sobre as listas de espera e os respectivos mutirões, além de acolher solicitações de consultas urgentes, solicitações de datas de consulta e de procedimentos médicos, encaminhando os dados obtidos até a Secretaria de Saúde, onde a mesma desempenha o papel de efetivar as possíveis soluções das demandas geradas pelos munícipes.

5.3. Recepção

Recepciona munícipes da Prefeitura de ENCRUZILHADA DO SUL, procurando identificá-los, averiguando suas pretensões, para prestar-lhes informações, encaminhá-los a pessoas ou setores procurados e registrar efetivamente as informações de cada visitante.

5.4. Portal da Transparência

A função e o compromisso do Portal da Transparência da Prefeitura de ENCRUZILHADA DO SUL é promover o acesso à informação ao munícipe, em linguagem clara, objetiva e transparente, sobre as origens e aplicações dos recursos públicos municipais.

Regulada através da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), o Portal Transparência busca, cada vez mais, consolidar a cultura da transparência e do controle social no Município de ENCRUZILHADA DO SUL.

5.5. Canal 0800 591 1836



O **0800 591 1836** é um dos principais canais de comunicação com a Administração Pública Municipal e deverá ser utilizado para receber todas as demandas da Ouvidoria.

5.6. Canal de SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)


O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) garante a qualquer pessoa física ou jurídica, acesso a informação sobre a Administração Municipal. Os pedidos podem ser feitos através do acesso direto pelo Portal, ou pelo e-mail centraldeouvidoria@gmail.com ou pessoalmente no Centro Administrativo – Ouvidoria Municipal.

- ❖ Todas as informações referentes aos serviços prestados, foram informadas pelas próprias secretarias.
- ❖ Maiores informações podem ser solicitadas nas secretarias, presencialmente ou por meio de telefonemas. Estas informações também podem ser solicitadas na Ouvidoria do Poder Executivo, através do sistema disponível no site da prefeitura, ou presencialmente, no centro administrativo do Município.
- ❖ Além de dúvidas, o sistema da Ouvidoria pode ser utilizado para realizar o registro de denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios.

SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS


Secretário:	Valdomir Tomir krachefski
Contato:	Av. Rio Branco, 310 Telefone: (51) 3733-3759
	Segunda à sexta-feira, das 8:00 h às 12:00 / 13:30 às 15:30h.
Manifestação do usuário:	0800.591.18.36
Serviço:	DESCRIÇÃO
	<p>Iluminação Pública Lâmpada com mau contato; Lâmpada apagada à noite; Lâmpada com pouca claridade; Lâmpada acesa durante o dia; Reparo de suporte e lâmpada; Lâmpada demora em acender; Reparo, troca e colocação de postes; Colocação de suporte e lâmpada.</p> <p>Serviços Públicos Repintura de meio-fio; Repintura de faixa de sinalização; Ponto de ônibus danificado.</p> <p>Limpeza Pública Capina, roçada e pintura de ruas ; Retirada de lixo / limpeza em área pública; Recolhimento de galhos / árvores caídas em áreas públicas; Placa de proibido colocar lixo; Manutenção e limpeza de praças; alto e lixo; Reclamação de descarte de resíduos em áreas públicas;</p>
Público alvo:	População em geral
Requisitos:	Informar o local e tipo de solicitação; Identificação do solicitante.
Acesso	Presencial/ telefone.
Previsão atendimento	Conforme a demanda.
Prioridade	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. <i>(Lei Federal 10.048/2000; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)</i>
Endereço	Av. Rio Branco, 261, Centro
	Segunda à sexta-feira, das 8:00h às 12:00 / 13:30 às 15:30h.
Manifestação	0800.591.18.36

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE E MEIO AMBIENTE



Secretário	Marco Antônio Rassier
Contato	Telefone: (51) 3733-3650 Praça Ozi Teixeira, 46 – Centro
	Segunda à sexta-feira, das 8:00h às 12:00 / 13:30 às 15:30h.
Manifestação do usuário	0800.591.18.36

Posto De Saude Do Interior	Rua General Osório, 375, Centro (51) 3733 2482
Esf Mariano Da Rocha	Rua Nestor Moura Jardim, 209, Cohab (51) 3733-1295
Posto De Saude Lava Pes	Avenida Rio Branco, 312 (51) 3733 – 1005
Esf Campos Verdes	Rua Edu Baroni – Centro (51)3733-1684
Esf Alto Alegre	Avn Olegario Moreira, S/N (5) 996165912
Eacs Encruzilhada Do Sul	Praça Dr. Ozi Teixeira, 46 (51) 3733-3733
Esf Paraiso	Rua Nestor Moura Jardim, 209, Cohab (51) 3722-1295



Serviço:	DESCRIÇÃO
	<p>Consultas médicas especializadas</p> <p>Convênios, Programas e Projetos de Saúde;</p> <p>Setor de Transporte de Pacientes;</p> <p>Consultas, exames e convênios;</p> <p>Departamento de Saúde Pública;</p> <p>Setor de Saúde Preventiva e Curativa;</p> <p>Departamento de Vigilância Sanitária e Fiscalização;</p> <p>Departamento de Meio Ambiente;</p> <p>Setor de Fiscalização Ambiental;</p> <p>Setor de Licenciamento Ambiental;</p> <p>Setor de Fiscalização de Resíduos Sólidos.</p>


Público alvo:	População em geral
Acesso	Presencial/ telefone.
Previsão	Conforme a demanda/Agendamento
Prioridade	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. <i>(Lei Federal 10.048/2000; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)</i>
	Segunda à sexta-feira, das 8:00h às 12:00 / 13:30 às 15:30h.
Manifestação	0800.591.18.36


SECRETARIA MUNICIPAL DA ADMINISTRAÇÃO


Secretário:	Fabiano Sores Freitas
Contato:	Telefone: (51)3733-1180 Ramal 8023 Av. Rio Branco, 261, Centro
	Segunda à sexta-feira, das 8:00h às 12:00 / 13:30 às 15:30h.
Manifestação do usuário:	0800.591.18.36
	Descrição:
	Formulação, coordenação e acompanhamento de protocolos internos e externos endereçados ao gabinete, das preparações pautadas as atividades de administração em geral; preparar, redigir, expedir e registrar os atos oficiais de competência do prefeito, de acordo com a Lei Orgânica Municipal, especialmente Projetos de Lei, Decretos, Portarias, comunicados e outros atos normativos do interesse da Administração e da Municipalidade como um todo, mantendo sob a sua responsabilidade os originais, tudo sob o acompanhamento da Procuradoria Geral e da Assessoria Jurídica; providenciar a publicação dos atos oficiais da prefeitura, na forma e pelos meios legais; receber, expedir e promover os transmisses legais da correspondência pertinente ao Executivo Municipal.
Requisitos	Conforme a necessidade/urgência
Prioridade	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. <i>(Lei Federal 10.048/2000; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)</i>
	Segunda à sexta-feira, das 8:00h às 12:00 / 13:30 às 15:30h.
Manifestação	0800.591.18.36

SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA


Secretário:	Antônio Alves de Souza
Contato:	Telefone: (51)3733-1180 Ramal 8006 Av. Rio Branco, 261, Centro
	Segunda à sexta-feira, das 8:00h às 12:00 / 13:30 às 15:30h.
Manifestação do usuário:	0800.591.18.36
Serviço:	RELATIVOS AO CADASTRO IMOBILIÁRIO
Descrição:	Iptu; Taxa de coleta de lixo; Localização de imóveis; Inscrição cadastral; Revisão cadastral; Atualização cadastral; Avaliação de imóveis
Público alvo	População em geral
Requisitos	Apresentação de documentos pessoais originais e cópias (rg, Cpf, comprovante de Residência); Documentos relativos ao imóvel cópia e original (contrato de compra e venda, recibo, escritura pública ou demais documentos correlatos).
Acesso	Presencial.
Etapas:	Abertura de requerimento com a solicitação do contribuinte; Análise da solicitação pelo setor competente; deferimento ou indeferimento da solicitação.
Prioridade	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. (Lei Federal 10.048/2000; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)
	Segunda à sexta-feira, das 8:00h às 12:00 / 13:30 às 15:30h.
Manifestação	0800.591.18.36

Serviço	RELATIVOS À FISCALIZAÇÃO TRIBUTÁRIA
Descrição	Fiscalização de empresas; Notificações; Emissão de certidões, Ordens de serviço; Lançamento tributário; Compensação de créditos; Restituições; e Recursos às comissões de Julgamento.
Público alvo	População em geral
Requisitos	Apresentação de documentos pessoais originais e cópias (rg, cpf, comprovante de residência); termo de início da ação fiscal.
Acesso	Presencial.
Etapas	Abertura de requerimento com a solicitação do contribuinte; Análise da solicitação pelo setor competente; deferimento ou indeferimento da solicitação.
Prioridade	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. (Lei Federal 10.048/2000; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)
	Segunda à sexta-feira, das 8:00h às 14:00 / 13:30 às 15:30h.
Manifestação	0800.591.18.36

Serviço	RELATIVOS À DÍVIDA ATIVA MUNICIPAL
Descrição	Fiscalização de empresas; Notificações; Emissão de certidões, Ordens de serviço; Lançamento tributário; Compensação de créditos; Restituições; e Recursos às comissões de Julgamento.
Público alvo	População em geral
Requisitos	Apresentação de documentos pessoais originais e cópias (rg, cpf, comprovante de residência); Carta de cobrança extrajudicial; Citação de ação de execução fiscal.
Acesso	Presencial.
Etapas	Abertura de requerimento com a solicitação do contribuinte; Análise da solicitação pelo setor competente; deferimento ou indeferimento da solicitação.
Prioridade	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. (Lei Federal 10.048/2000; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)
	Segunda à sexta-feira, das 8:00h às 12:00 / 13:30 às 15:30h.
Manifestação	0800.591.18.36

Serviço	ATENDIMENTO GERAL
Descrição	Emissão de documento de arrecadação municipal dam; Emissão de certidão negativa de débitos - cnd e certidão de registro geral, Parcelamentos de iptu e débitos pessoa física e jurídica (tflif, iss e auto de infração); Isenção de iptu; Emissão de nota fiscal; Emissão de requerimentos; Emissão de extratos relativos aos tributos municipais;
Público alvo	População em geral
Requisitos	Apresentação de documentos pessoais originais e cópias (rg, cpf, comprovante de residência);
Acesso	Presencial.
Etapas	Abertura de requerimento com a solicitação do contribuinte; Análise da solicitação pelo setor competente; Deferimento ou indeferimento da solicitação.
Prioridade	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. (Lei Federal 10.048/2000; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)
	Segunda à sexta-feira, das 8:00h às 12:00 / 13:30 às 15:30h.
Manifestação	0800.591.18.36

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO, CULTURA E DESPORTO

Secretário:	Leandro Hendges
Contato:	Telefone: (51) 3733-3550 / 3733-2973 Ramal 8064/8017 R. Ramiro Barcelos, 559 – Centro
	Segunda à sexta-feira, das 8:00h às 12:00 / 13:30 às 15:30h.
Manifestação do usuário:	0800.591.18.36

Esc Mun Ens Fun Sao Judas Tadeu	Estrada Alto Alegre, S/N (51) 37333550
Esc Mun Ens Fund Anjo Da Guarda	Rua Tenente Coronel Aviador Jose Roberto Spalding Correa, 278 (51) 37331843
Emeb Machado De Assis	Rua Felipe Noronha, 480 Predio. Centro (51) 37332889
Esc Mun Educacao Basica Marechal Rondon	Dom Marcos, S/N Casa. Interior (51) 997859083
Esc Mun Ens Fun Nossa Senhora Medianeira	Maria Santa, S/N Zona Rural. (51) 37332973
Esc Mun Educ Basica Sao Luiz	Assentamento Secredo Farroupilha, Predio Escolar. Zona Rural. (51) 999319215
Escola Municipal De Educacao Basica Bibiano Batista	Pinheiro, S/N Casa. Interior. (51) 997548955
Emeb Cassiano Jose Morales	Coxilha Das Figueiras, S/N Predio Escolar. Interior. (51) 998919171
Escola Municipal De Educacao Basica Dom Joao Vi	Para Correio Ramiro Barcelos 559, Centro. (51) 998299455
Esc Mun Ed Inf Paraiso Infantil	Arnildo Genz, 2288 Paraiso. (51) 995909239
Emei Branca De Neve	Edu Baroni, Campos Verdes. (51) 37331156
Esc Mun Ed Inf Pinoquio	Benjamin Constant, 594 (51) 37331457
Esc Mun Ed Inf Chapeuzinho Vermelho	Olegario Moreira, 447 (51) 37331211
Esc Municipal De Ed Infantil Turma Do Pe Pequeno	Honorio Florisbal, 145, Centro (51) 37333550
Esc Mun Educ Inf Pingo De Gente	Ramiro Barcelos, 913 Centro. (51) 37333550
Escola Municipal De Educacao Basica Adao Freitas Fonseca	Avenida Arnildo Genz, 2665 Chale Branco. Polo Madeireiro. (51) 995423097
Esc Mun Educ Inf Fonte Da Alegria	Tr Arnildo Genz, S/N Centro. (51) 99985702
Esc Mun Ens Fun 19 De Julho	Rua Marechal Rondon, 750 (51) 37331704



Serviço	Matrícula
Descrição	Terá vaga assegurada o candidato cadastrado que efetuar a matrícula no prazo estabelecido.
Público alvo	Pessoa física (que estiver em idade escolar)
Requisitos	1. Conta de luz atualizada (cópia e original); 2. Certidão de Nascimento do candidato ou carteira de identidade; (cópia e original); 3. CPF caso possua; (cópia e original); 4. Comprovante de escolaridade para os alunos transferidos de escolas particulares
Etapas	Os pais ou responsáveis procuram a escola mais próxima de sua residência para efetivar a matrícula. Se o número de candidatos for superior ao número de vagas naquela escola, serão encaminhados para uma outra escola da Rede Municipal.
Acesso	Presencial.
Previsão	Ordem de chegada/ agendamento
Prioridade	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. (Lei Federal 10.048/2000; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)
Endereço	De acordo com a instituição de ensino. (endereços disponibilizados na página n. 16)
Manifestação do usuário:	0800.591.18.36

Serviço:	Declaração de Matrícula
Descrição:	Documento emitido em formulário próprio comprobatório da efetivação da matrícula
Público alvo:	Pessoa física
Requisitos	Documentos pessoais e cópias dos documentos do aluno a ser matriculado.
Etapas	O processo se inicia na própria escola, onde é conferida a documentação do aluno, juntamente com o arquivo da escola. Se todos os documentos e conferência estiverem em conformidade é emitido em formulário próprio.
Acesso	Presencial.
Previsão	Ordem de chegada/ agendamento
Prioridade de	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. (Lei Federal 10.048/2000;; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)
Endereço	De acordo com a instituição de ensino. (endereços disponibilizado pág.16
Manifestação	0800.591.18.36



Serviço:	DECLARAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA
Descrição:	A Declaração de transferência comprova a série que o aluno se encontra permitindo a matrícula em outro estabelecimento.
Público alvo:	Pessoa física
Requisitos necessários:	Não é exigido documento para solicitação. Responsável legal do aluno
Etapas do processo:	O processo se inicia na própria escola, onde é conferida a documentação do aluno, juntamente com o arquivo da escola. Se todos os documentos e conferência estiverem em conformidade é emitido em formulário próprio.
Acesso	Presencial
Previsão	Por ordem de chegada.
Prioridade	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. (Lei Federal 10.048/2000; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)
Endereço	De acordo com a instituição de ensino. (endereços disponibilizados na pág. 16)
Manifestação	0800.591.18.36

Serviço:	HISTÓRICO ESCOLAR
Descrição	O Histórico é solicitado as Unidades Escolares, quando o aluno é concluinte , transferido ou desistente O histórico escolar é documento indispensável para regularizar e comprovar a vida escolar do aluno
Público alvo:	Pessoa física
Requisitos	Responsável legal do aluno
Etapas	O processo se inicia na própria escola, onde é conferida a documentação do aluno, juntamente com o arquivo da escola. Se todos os documentos e conferência estiverem em conformidade é emitido em formulário próprio.
Acesso	Presencial
Previsão	Por ordem de chegada.
Prioridade	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. (Lei Federal 10.048/2000; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)
Endereço	De acordo com a instituição de ensino. (endereços disponibilizados na página acima)
Telefone	De acordo com a instituição de ensino. (endereços disponibilizados na página 16)
Manifestação	0800.591.18.36



SECRETARIA MUNICIPAL DA AGROPECUÁRIA

Secretário:	Marco Antônio Moraes dos Santos
Contato:	Telefone:3733-2864 Av. Rio Branco, 310
	Segunda à sexta-feira, das 8:00h às 12:00 / 13:30 às 15:30h.
Manifestação do usuário:	0800.591.18.36
Serviço:	DESCRIÇÃO
	Departamento de Serviços Administrativos; Departamento de Extensão e Produção Rurais; Setor de Fomento Econômico; Setor de Serviços e Programas da Agricultura e Pecuária; Departamento de Vigilância e Inspeção Agropecuárias; Setor de Inspeção de Produtos de Origem Animal e Vegetal.
Público alvo	População em geral
Requisitos	Informar o local e tipo de solicitação; Identificação do solicitante.
Acesso	Presencial/ telefone.
Previsão	Conforme a demanda.
Prioridade	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. (Lei Federal 10.048/2000; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)
Endereço	Av. Rio Branco, 310
	Segunda à sexta-feira, das 8:00h às 12:00 / 13:30 às 15:30h.
Manifestação	0800.591.18.36



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

Secretário:	Dalvi Soares Freitas
Contato:	Telefone: (51) 3733-1180 Av. Rio Branco, 261
	Segunda à sexta-feira, das 8:00h às 12:00 / 13:30 às 15:30h.
Manifestação do usuário:	0800.591.18.36
Serviço:	DESCRIÇÃO
	A Secretaria Municipal de Planejamento e Desenvolvimento Urbano compete desenvolver, aprovar, acompanhar, executar e fiscalizar a implantação de normas, planos, convênios, programas, projetos, obras de infraestrutura, bem como fiscalizar a aplicação das leis e normas técnicas incidentes sobre a execução das obras particulares e uso das vias públicas municipais, devendo, ainda, propor e executar os projetos necessários ao desenvolvimento da política de ação municipal integrada, em consonância com as diretrizes de um planejamento urbano tecnicamente projetado com ênfase na proteção ao meio ambiente.
Público alvo:	População em geral
Acesso	Presencial/ telefone.
Previsão	Conforme a demanda.
Prioridade:	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. (Lei Federal 10.048/2000;Estatuto do Idoso: 13.466/2017)
Endereço	Av. Rio Branco, 261
	Segunda à sexta-feira, das 8:00h às 12:00 / 13:30 às 15:30h.
Manifestação	0800.591.18.36

SECRETARIA DE TRANSPORTE

Secretário:	Valdomir Tomir Krachefski
Contato:	Telefone: (51) 3733-1087 Av. Zeferino Pereira Luz,
	Segunda à sexta-feira, das 8:00h às 12:00 / 13:30 às 15:30h.
Manifestação do usuário:	0800.591.18.36
Serviço:	DESCRIÇÃO
	<p>A Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito tem como atribuições gerenciar e fiscalizar a execução das modalidades do transporte público de passageiros no Município; gerenciar e fiscalizar o trânsito, realizando a sinalização; realizar o gerenciamento e a manutenção da frota municipal.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Núcleo dos Serviços de Conservação de Estradas; - Núcleo de Serviços de Construção e Conservação de Pontes e Bueiros; - Núcleo de Controle de Viaturas, Máquinas e Equipamentos Rodoviários; - Núcleo de Manutenção de Serviços Mecânicos; - Núcleo de Conservação de marginais rodoviárias de vias públicas.
Público alvo	População em geral
Requisitos	Informar o local e tipo de solicitação; Identificação do solicitante.
Acesso	Presencial/ telefone.
Previsão	Conforme a demanda.
Prioridade	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. (Lei Federal 10.048/2000; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)
Endereço	Av. Zeferino Pereira Luz
	Segunda à sexta-feira, das 8:00h às 12:00 / 13:30 às 15:30h.
Manifestação	0800.591.18.36

SECRETARIA DA CIDADANIA E INCLUSÃO SOCIAL

Secretário:	Nadia Nunes Soares
Contato:	Telefone: (51) 3733-3733 Praça Dr. Ozy Teixeira,46
	Segunda à sexta-feira, das 8:00h às 12:00 / 13:30 às 15:30h.
Manifestação do usuário:	0800.591.18.36
Serviço	DESCRIÇÃO
	Setor de Convênios, Projetos Departamento de Assistência Social; Setor de Cidadania; Setor de Programas Assistenciais; Departamento de Acessibilidade e Inclusão Social; Setor de Auxílio Defesa Civil - Assistencial; Conselho Tutelar Departamento do Centro de Referência a Assistência Social; Departamento de Serviços Especiais; Setor do Trabalho e Emprego; Setor de Registro Civil; Setor de Registro Militar. Coordenadoria da Mulher.
Público alvo	População em geral
Requisitos	Informar o local e tipo de solicitação; Identificação do solicitante.
Acesso	Presencial/ telefone.
Previsão	Conforme a demanda.
Prioridade	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. (Lei Federal 10.048/2000; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)
Endereço de atendimento:	Praça Dr. Ozy Teixeira,46
	Segunda à sexta-feira, das 8:00h às 12:00 / 13:30 às 15:30h.
Manifestação do usuário:	0800.591.18.36

ENCERRAMENTO

A Prefeitura Municipal de Encruzilhada do Sul/RS espera que esta Carta de Serviços sirva para informar e conscientizar o cidadão do município. Espera-se poder atingir o máximo de público possível, uma vez que, se for de amplo conhecimento da comunidade, ela se torna um importante instrumento de empoderamento de Gestão Interna, pois servirá de auxílio ao Gestor na avaliação de direcionamento de recursos, busca por emendas, etc.

Isso tudo contribui para o fortalecimento da comunidade enquanto sociedade que participa da Gestão, contribuindo para uma maior identificação entre poder público e sociedade, implementando a ideia de representatividade e pertencimento.

Se você permanecer em dúvida sobre os procedimentos ou informações dos serviços aqui listados, procure a Prefeitura ou a Secretaria Municipal correspondente.

ACOMPANHE A PREFEITURA NAS REDES SOCIAIS



@PrefeituradeEncruzilhadaoSul



<https://www.encruzilhadosul.rs.gov.br/>