

# **CARTA DE SERVIÇOS**

Prefeitura Municipal de Encruzilhada do Sul

# 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 ENCRUZILHADA DO SUL

**Prefeito:** Artigas Teixeira da Silveira

**Vice-prefeito:** Álvaro Damé Rodrigues

**Endereço:** Av. Rio Branco, 261, Centro – Encruzilhada do Sul/RS

**Telefone:** (51) 3733 1180

**Horários de atendimento:** Segunda a Sexta-feira das 8 horas às 12 horas

---

## SECRETARIA MUNICIPAL DA ADMINISTRAÇÃO

**Secretário:** Vagner Soares Carvalho

**Endereço:** Av. Rio Branco, 261, Centro – Encruzilhada do Sul/RS

**Email:** admin.adm@encruzhadadosul.rs.gov.br

**Endereço:** Av. Rio Branco, 261, Centro – Encruzilhada do Sul/RS

**Telefone:** (51) 3733 1180

**Horários de atendimento:** Segunda a Sexta-feira das 8 horas às 12 horas

---

## SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA

**Secretário:** Vagner Soares Carvalho

**Endereço:** Av. Rio Branco, 261, Centro – Encruzilhada do Sul/RS

**Telefone:** (51) 3733 1180

**Horários de atendimento:** Segunda a Sexta-feira das 8 horas às 12 horas

**Email:** admin.adm@encruzhadadosul.rs.gov.br

---

## SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO, CULTURA, DESPORTO E JUVENTUDE

**Secretário:** Solismar Ribeiro Figueiró

**Endereço:** Rua Ramiro Barcelos, 117 , Centro

**Telefone:** (51) 3733 3550

**Horários de atendimento:** Segunda a Sexta-feira das 8 horas às 12 horas

**Email:** educação@pmes.gov.rs.br

---

## SECRETARIA MUNICIPAL DE AGROPECUÁRIA E ABASTECIMENTO

**Secretário:** Danilo Rodrigues Cardoso

**Endereço:** Av. Rio Branco, 310, Centro – Encruzilhada do Sul/RS

**Telefone:** (51) 3733 1180

**Horários de atendimento:** Segunda a Sexta-feira das 8 horas às 12 horas

das 13h30 às 17h30

**Email:** [admin.adm@encruzilhadadosul.rs.gov.br](mailto:admin.adm@encruzilhadadosul.rs.gov.br)

---

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

**Secretária:** Pedro Soares de Freitas

**Endereço:** Praça Dr. Ozy Teixeira, 46, Centro – Encruzilhada do Sul/RS

**Telefone:** (51) 3733 3733

**Email:** [saude.assessoriaadm@gmail.com](mailto:saude.assessoriaadm@gmail.com)

**Horários de atendimento:** Segunda a Sexta-feira das 8h às 12h e das 13h30 às 15h30

---

## SECRETARIA MUNICIPAL DE CIDADANIA E INCLUSÃO SOCIAL

**Secretária:** Carina Ourives

**Endereço:** Praça Dr. Ozy Teixeira, 46, Centro – Encruzilhada do Sul/RS

**Telefone:** (51) 3733 3733

**Email:** [socialadm.pmes@gmail.com](mailto:socialadm.pmes@gmail.com)

**Horários de atendimento:** Segunda a Sexta-feira das 8h às 12h e das 13h30 às 17h

---

## SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS, URBANISMO, SANEAMENTO E VIAÇÃO URBANA

**Secretário:** Jonas Rosales

**Endereço:** Av. Rio Branco, 310, Centro – Encruzilhada do Sul/RS

**Telefone:** (51) 3733 1180

**Email:** [obras.pmes@gmail.com](mailto:obras.pmes@gmail.com)

**Horários de atendimento:** Segunda a Sexta-feira das 8h às 12h e das 13h30 às 17h

---

# Serviços

## Alistamento Militar

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

**Acesso ao Serviço:** <https://www.alistamento.eb.mil.br/>

**Endereço:** Praça Dr. Ozy Teixeira, 46, Centro – Encruzilhada do Sul/RS

**Telefone:** (51) 3733 3733

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**

Por meio online, tem que preencher dados pessoais.

Pessoalmente deve ser trazido junto o CPF, caso não tenha, a certidão de nascimento ou RG.

### **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço**

Realização do serviço na hora.

### **Cobrança de taxas**

Não há cobrança de taxas para este serviço.

### **Formas de prestação do serviço**

Online e presencial

---

## Comitê Especial da Estiagem

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

Comitê criado para atender os produtores do municípios atingidos pela estiagem.

### **Prioridade de atendimento**

Prioridade para produtores que querem abrir bebedouros.

### **Previsão de tempo de espera para atendimento**

Atendimento na hora.

### **Principais etapas para obtenção do serviço**

Reunião com algum representante do Comitê e após um profissional qualificado irá liberar a licença para a realização do serviço.

### **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço**

Sem estimativa.

### **Cobrança de taxas**

Não há cobrança de taxas para este serviço.

## Formas de prestação do serviço

Presencialmente na Secretaria de Agropecuária ou pelo telefone (51) 3733 1180

---

## CRAS

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

**Acesso ao Serviço:**

Cras Stela Oliveira Pereira, localizado na Praça Ozy Teixeira, possui atendimento através do número (51) 9 9613-8161.

Cras Arthur Roberto Lau, localizado na Rua Nestor de Moura Jardim, 109, bairro Cohab, pelo número (51) 9 9624-9017.

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 a 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.

---

## 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.

**Previsão de tempo de espera para atendimento**

Atendimento realizado na hora.

**Principais etapas para obtenção do serviço**

Preenchimento de um formulário e é necessário o envio de fotocópia do documento de identidade.

**Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço**

Após o pedido, o histórico escolar é entregue em 48 horas.

**Cobrança de taxas**

Não há cobrança de taxas para este serviço.

**Formas de prestação do serviço**

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

---

## **Licenciamento Ambiental**

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

**Acesso ao Serviço:** Presencial no Departamento de Meio Ambiente, Secretaria de Saúde.

Documentos para licenciamento ambiental no município de Jóia.

**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.

---

# Ouvidoria

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

**Acesso ao Serviço:** <https://www.encruzhadadosul.rs.gov.br/prefeitura/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 a 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:

<https://www.encruzhadadosul.rs.gov.br/prefeitura/ouvidoria/>, no link Ouvidoria.

## **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.

---