

# CARTA DE SERVIÇOS



PREFEITURA MUNICIPAL DE TAVARES

DATA DA GERAÇÃO: 02/10/2020

## 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 Tavares

Prefeito: **Gardel Machado de Araújo**

Vice-prefeito: **Gilmar Ferreira de Lemos**

Rua: Abílio Vieira Paiva, nº228

Telefone: **(51) 3674-1415**

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira das 8h às 11h30min e das 13h30min às 17h

## Administração e Finanças

### Secretaria Municipal de Administração e Finanças

Secretária: **Maria de Fátima Silva**

Endereço: Rua Abílio Vieira Paiva, 228

E-mail: [financas@tavares.rs.gov.br](mailto:financas@tavares.rs.gov.br)

Fone: **(51) 3674-1415**

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira das 8h às 11h30min e das 13h30min às 17h

## Coord/Planej/Projetos e Meio Ambiente

### Secretaria Municipal de Coordenação, Planejamento e Projetos e Meio Ambiente

Secretário (a): **Rosimar Isidoro Machado**

Endereço: Rua Abílio Vieira Paiva, 228

E-mail: [coordenacao.planejamento@tavares.rs.gov.br](mailto:coordenacao.planejamento@tavares.rs.gov.br)

Fone: **(51) 3674-1415 – Ramal: 25**

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira das 8h às 11h30min e das 13h30min às 17h

# Trabalho/Hab/Cidadania

## **Secretaria Municipal de Trabalho, Habitação, Cidadania e Ação Social**

Secretária : **Silvana Brizola**

Rua: Marcelo Gama, nº 114

E-mail: [acaosocial@tavares.rs.gov.br](mailto:acaosocial@tavares.rs.gov.br)

Fone : **(51) 3674-1585**

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira das 8h às 11h30min e das 13h30min às 17h

# Obras Pub. Serviços Urbanos

## **Secretaria Municipal de Obras Públicas e Serviços Urbanos**

Secretário: **Jardel Antunes Porto**

Endereço: Rua Mostardeiros, s/nº, Tavares/RS

E-mail: [obras@tavares.rs.gov.br](mailto:obras@tavares.rs.gov.br)

Fone: **(51) 3674 1040**

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira das 8h às 11h30min e das 13h30min às 17h

# Educação Cultura e Desporto

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

Secretário (a): **Adriane Collares de Oliveira**

Endereço: Rua Inácio Pagano, nº 214

E-mail: [educacao@tavares.rs.gov.br](mailto:educacao@tavares.rs.gov.br)

Fone: **(51) 3674-1523**

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira das 8h às 11h30min e das 13h30min às 17h

# Saúde e Bem Estar

## **Secretaria Municipal de Saúde e Bem Estar**

Secretário (a): **Tobias Velho Nunes**

Endereço: Av. Antônio da Costa Menezes, 256

E-mail: [saude@tavares.rs.gov.br](mailto:saude@tavares.rs.gov.br)

Fone: **(51) 3674-1511**

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira das 8h às 11h30min e das 13h30min às 17h

# Agricultura e Pesca

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

Secretário (a): **Jamile Barbosa Brum Miranda**

Endereço: Rua Alfredo Lisboa, 190

E-mail: [agricultura@tavares.rs.gov.br](mailto:agricultura@tavares.rs.gov.br)

Fone: **(51) 3674-1031**

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira das 8h às 11h30min e das 13h30min às 17h

# Turismo, Indústria e Comércio

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

Secretário(a): **Elisângela Rinaldi Margheti**

Endereço: Praça Central – Quiosque, s/nº, Tavares/RS

E-mail: [turismo@tavares.rs.gov.br](mailto:turismo@tavares.rs.gov.br)

Fone: **(51) 3674 1637**

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira das 8h às 11h30min e das 13h30min às 17h

## Conselho de Acompanhamento Controle Social do Fundo de Manutenção da Educação Básica- CACCS/FUNDEB

Presidente do Conselho: **Carla Simone Ataídes de Souza**

Endereço: Rua Inácio Pagano, nº 214

E-mail: [educacao@tavares.rs.gov.br](mailto:educacao@tavares.rs.gov.br)

Fone: **(51) 3674-1523**

## Conselho Municipal de Turismo

Presidente do Conselho: **João Roberto Neres Lisboa**

Endereço: Praça Central – Quiosque, s/nº, Tavares/RS

E-mail: [turismo@tavares.rs.gov.br](mailto:turismo@tavares.rs.gov.br)

Fone: **(51) 3674 1637**

## Conselho Municipal de Educação

Presidente do Conselho: **Raquel Rodrigues de Antiquiera**

Endereço: Rua Inácio Pagano, nº 214

E-mail: [cmetavares2020@gmail.com](mailto:cmetavares2020@gmail.com)

Fone: **(51) 3674-1523**

## Conselho Municipal de Saúde

Presidente do Conselho: **Cristina Silveira**

Endereço: Av. Antônio da Costa Menezes, 256

E-mail: [saude@tavares.rs.gov.br](mailto:saude@tavares.rs.gov.br)

Fone: **(51) 3674-1511**

## Conselho Municipal de Assistência Social

Presidente do Conselho: **Sarah Fiorelli de Carvalho**

Rua: Marcelo Gama, nº 114

E-mail: [acaosocial@tavares.rs.gov.br](mailto:acaosocial@tavares.rs.gov.br)

Fone : **(51) 3674-1585**

## Comitê de Prevenção ao Coronavírus

Presidente da Comissão: **Rosimar Isidoro Machado**

Endereço: Rua Abílio Vieira Paiva, 228

Telefone: **(51) 3674-1415**

Horários de atendimento: S/H

## SERVIÇOS

### CRAS/ MATAV

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

Acesso ao Serviço: <https://www.facebook.com/cras.matav>

Rua: Marcelo Gama, nº 114

E-mail: [acaosocial@tavares.rs.gov.br](mailto:acaosocial@tavares.rs.gov.br)

Fone : **(51) 3674-1585**

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/MATAV

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço: Cada serviço terá um tempo estipulado pelo CRAS/MATAV

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: Presencialmente, na Secretaria Municipal de Educação, Cultura e Desporto.

## LICENCIAMENTO AMBIENTAL

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

Acesso ao Serviço:

<http://ecoplan.sysnova.com.br/7.1/HomeVisitante.aspx?pmid=470&SS=637376766175017752>

Prioridade de atendimento Para todo o cidadão que necessitar do licenciamento ambiental, estando dentro das competências do município

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 A solicitação do licenciamento ambiental pode ser realizado presencialmente ao ser protocolado na Prefeitura que encaminhará a solicitação aos Serviços de Meio Ambiente.

## ALISTAMENTO MILITAR

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

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

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.

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, caso esteja fora do prazo, será cobrada uma taxa de acordo com o documento.

Formas de prestação do serviço Online e presencial

## Portal do Servidor

Público do Serviço: Serviços ao Servidor Público

Acesso ao Serviço: <http://186.208.159.36:1024/portalservidor/#/>

Cobrança de taxas Não há cobrança de taxas para este serviço

## Ouvidoria

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

Acesso ao Serviço:

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx>

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: [www.tavares.rs.gov.br](http://www.tavares.rs.gov.br), no link Ouvidoria; por correspondência convencional para o endereço: Rua Abílio Vieira Paiva, nº228 CEP 96290-000 – Tavares/RS; no posto de atendimento presencial, exclusivo junto a Prefeitura; ou por telefone: (51) 3674-1415.

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.