

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



PREFEITURA MUNICIPAL DE TAVARES

DATA DA GERAÇÃO: 30/07/2025

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.

Objetivo

Esta Carta de Serviços tem por finalidade informar aos cidadãos sobre os serviços prestados pelos órgãos da Prefeitura Municipal de Tavares, os compromissos de atendimento e as formas de acesso a cada serviço público.

Estrutura Organizacional

Prefeitura Municipal de Tavares

Prefeito: Gilmar Ferreira de Lemos.

Vice-prefeito: Jader Cristiano Pedone.

Rua: Abílio Vieira Paiva, nº 228, bairro centro, cidade Tavares/RS, CEP 96.290-000.

Telefone: 0800 123 01 03 – Ramal 10 ou (51) 3674-1415 (whats).

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: Abílio Vieira Paiva, nº 228, bairro centro, cidade Tavares/RS, CEP 96.290-000.

E-mail: financas@tavares.rs.gov.br

Fone: 0800 123 01 03 – Ramal 3 ou (51) 3674-1415 (whats)

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.

Secretária: Gabriela Rodrigues Fagundes.

Endereço: Abílio Vieira Paiva, nº 228, bairro centro, cidade Tavares/RS, CEP 96.290-000.

E-mail: coordenacao.planejamento@tavares.rs.gov.br

Fone: 0800 123 01 03 – Ramal 2 ou (51) 3674-1415 (whats)

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: Daiane Correia do Canto

Rua: Avenida Antônio da costa Menezes, n° 256, bairro centro, cidade Tavares/RS, CEP 96.290-000.

E-mail: acaosocial_tavares@yahoo.com.br

Fone: 0800 123 01 03 – Ramal 8

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: Jocimar Costa de Souza.

Endereço: Rua mostardeiros, n° 233, garagem da prefeitura, bairro centro, cidade Tavares/RS, CEP 96.290-000.

E-mail: obraspublicaspmt@gmail.com

Fone: 0800 123 01 03 – Ramal 4

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

Educação

Secretaria Municipal de Educação.

Secretária: Ketlyn da Silva Amaral.

Endereço: Rua Santo Antônio, n° 258, bairro centro, cidade Tavares/RS, CEP 96.290-000.

E-mail: educacao@tavares.rs.gov.br

Fone: 0800 123 01 03 – Ramal 5

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: Marcelo Lemos de Souza.

Endereço: Av. Antônio da Costa Menezes, nº 256, bairro centro, cidade Tavares/RS, CEP 96.290-000.

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

Fone: 0800 123 0103 – Ramal 6

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: Antônio Carlos da Silva Costa.

Endereço: Rua Alfredo Lisboa, nº 190, bairro centro, cidade Tavares/RS, CEP 96.290-000.

E-mail: agricultura.tavares@gmail.com

Fone: 0800 123 01 03 – Ramal 7

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

Turismo, Indústria, Comércio, Cultura e Desporto

Secretaria de Turismo, Indústria, Comércio, Cultura e Desporto

Secretária: Marília da Silva Porto

Endereço: Praça Central – Quiosque, nº 222, bairro centro, cidade Tavares/RS, CEP 96.290-000.

E-mail: turismo@tavares.rs.gov.br

Fone: 0800 123 01 03 – Ramal 9

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: Adriane Collares

Endereço: Rua Santo Antônio, n° 258, bairro centro, cidade Tavares/RS, CEP 96.290-000.

E-mail: educacao@tavares.rs.gov.br

Fone: 0800 123 01 03 – Ramal 5

Conselho Municipal de Turismo

Presidente do Conselho: Leandro Faustino de Souza Riquinho

Endereço: Praça Central – Quiosque, n° 222, bairro centro, cidade Tavares/RS, CEP 96.290-000.

E-mail: turismo@tavares.rs.gov.br

Fone: 0800 123 01 03 – Ramal 9

Conselho Municipal de Educação

Presidente do Conselho: Vanessa da Costa Paiva

Endereço: Rua Santo Antônio, n° 258, bairro centro, cidade Tavares/RS, CEP 96.290-000.

E-mail: cmetakares2025@gmail.com

Fone: 0800 123 01 03 – Ramal 5

Conselho Municipal de Saúde

Presidente do Conselho: Claudeni da Silva Jardim

Endereço: Av. Antônio da Costa Menezes, n° 256, bairro centro, cidade Tavares/RS, CEP 96.290-000.

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

Fone: 0800 123 0103 – Ramal 6

Conselho Municipal de Assistência Social

Presidente do Conselho: Sarah Fiorelli de Carvalho

Rua: Avenida Antônio da costa Menezes, nº 256 (fundos), bairro centro, cidade Tavares/RS, CEP 96.290-000.

E-mail: acaosocial_tavares@yahoo.com.br

Fone: 0800 123 01 03 – Ramal 8

SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS

CRAS/ MATAV

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

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

Rua: Avenida Antônio da costa Menezes, nº 256, bairro centro, cidade Tavares/RS, CEP 96.290-000.

E-mail: acaosocial_tavares@yahoo.com.br

Fone: 0800 123 01 03 – Ramal 8

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, aproximadamente 30 dias.

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

Formas de prestação do serviço: Presencialmente, nas Secretarias da Rede Municipal de Ensino.

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 realizada 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 e feminino, que ao completarem 18 anos devem realizar o alistamento militar.

Prioridade de atendimento: Jovens do sexo masculino ou feminino, 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: Aproximadamente 2 dias úteis.

Cobrança de taxas: Taxa de emissão de documento e multa caso o cidadão(a) esteja fora do prazo.

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, através do site: <https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx>; 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.

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) ou online (pelo site da Prefeitura).