

CARTA DE SERVIÇOS



**PREFEITURA MUNICIPAL DE
ÁUREA/RS**

Áurea, RS, 07 de Outubro de 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 Áurea/RS

Prefeito: Antonio Jorge Slussarek

Vice-Prefeito: Alberto Roque Omizzolo

Endereço: Praça João Paulo II, 33 Centro - Áurea/RS

Telefone: (54) 3527-1141

E-mail: gabineteprefeito@aurea.rs.gov.br

Horário padrão de atendimento: Segundas às Sextas-feiras das 07:30 às 11:30 horas

das 13:15 às 17:15 horas

Secretaria Municipal de Administração e Fazenda

Secretário: Eloy Zavorski

Endereço: Praça João Paulo II, 33 Centro - Áurea/RS

Telefone: (54) 3527-1141

E-mail: fazenda@aurea.rs.gov.br

Horário padrão de atendimento: Segundas às Sextas-feiras das 07:30 às 11:30 horas

das 13:15 às 17:15 horas

Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente

Secretário: Renato Kujawinski

Coordenador do Meio Ambiente: Renato Kujawinski

Endereço: Praça João Paulo II, 33 Centro - Áurea/RS **Telefone:** (54) 3527-1141

E-mail: agricultura@aurea.rs.gov.br

Horário padrão de atendimento: Segundas às Sextas-feiras das 07:30 às 11:30 horas

das 13:15 às 17:15 horas

Secretaria Municipal de Educação

Secretária: Leise Olszewski Pomagerski **Endereço:** Secção 13 de Maio, KM 1.6 - Áurea/RS **Telefone:** (54)3527-1125

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

Horário padrão de atendimento: Segundas às Sextas-feiras das 07:30 às 11:30 horas

das 13:15 às 17:15 horas

Secretaria Municipal de Obras e Viação

Secretário Carlos Trzinski

Endereço: Rua Erechim, 23 - Áurea/RS

Telefone: (54) 3527-1191

E-mail: garagem@aurea.rs.gov.br

Horário padrão de atendimento: Segundas às Sextas-feiras das 07:30 às 11:30 horas

das 13:15 às 17:15 horas

Secretaria Municipal de Saúde

Secretário: Gilson Martovicz

Endereço: Rua da Matriz, 615 - Áurea/RS

Telefone: (54) 3527-1118

E-mail: saúde@aurea.rs.gov.br

Horário de atendimento: Segundas às Sextas-feiras das 07:30 às 11:30 horas

das 13:15 às 17:15 horas

Secretaria Municipal de Assistência Social

Secretária: Daniella Spica Sawicki

Endereço: Rua Princesa Isabel, 214 - Áurea/RS

Telefone: (54) 3527-1131

E-mail: assistencia@aurea.rs.gov.br

Horário de atendimento: Segundas às Sextas-feiras das 07:30 às 11:30 horas

das 13:15 às 17:15 horas

Conselho Tutelar

Endereço: Rua Polonia, 348 sala 03 Centro - Áurea/RS

Telefone: (54) 3527-1201

Plantão: (54) 9 8418-5303

Horário de atendimento: Segundas às Sextas-feiras das 07:30 às 11:30 horas

das 13:15 às 17:15 horas

Serviços

Alistamento Militar

A Junta Militar é responsável pelo alistamento militar dos jovens, do sexo masculino, que ao completarem 18 anos devem realizar o alistamento militar.

Alistamento Online: <https://www.alistamento.eb.mil.br/>

Alistamento Presencial: Comparecer na Junta de Serviço Militar, com sede na Praça João Paulo, II 33, Centro de Áurea/RS, portando os seguintes documentos: CPF, RG, Foto 3x4 e Comprovante de Residência.

Cobrança de taxas

Não há cobrança de taxa para o alistamento (pagamento de taxa somente para a Emissão do CDI).

CRAS

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.

Público Atendido

Famílias e indivíduos em situação de 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.

Forma de Atendimento

Presencial, na Av. Rio de Janeiro, n° 405 Centro- Áurea/RS ou pelo telefone (54) 3527 1197

Cobrança de taxas

Não há.

Formulário Municipal ITBI

A guia de ITBI é elaborada por um Tabelionato de Notas, posteriormente o cidadão deverá entregar esta guia ao Setor de Tributos da Prefeitura de Áurea/RS, para avaliação do imóvel e preenchimento dos campos de sua competência.

Cobrança de taxas

Não há cobrança para avaliação e preenchimento da guia.

Histórico Escolar, Transferências, Matrículas e Rematrículas

Fornecimento de documentos como: histórico escolar e transferências, matrículas e rematrículas destinado aos alunos e ex-alunos da rede municipal de ensino.

Formas de atendimento

A solicitação dos documentos pode ser feita através de contato telefônico, pelo fone (54) 3527-1125, e a retirada dos mesmos presencialmente, na Secretaria Municipal de Educação.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Após o pedido, o histórico escolar será entregue em até 2 (dois) dias úteis. Os demais serviços são de atendimento imediato, porém sua conclusão dependerá da avaliação de cada caso.

Cobrança de taxas

Há cobrança de taxa.

Licenciamento Ambiental

Quem pode fazer uso?

Todo o cidadão com posses dentro da área do município que necessitar do serviço.

Principais etapas para obtenção do serviço

Retirar o Check List junto ao Setor do Meio Ambiente; Juntar a documentação necessária;
Protocolar juntamente ao Setor do Meio Ambiente; Analise do processo por técnico especializado; Vistoria; e
Deferimento ou indeferimento.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Aproximadamente 60 (sessenta) dias.

Cobrança de taxas

Cada documento possui uma taxa, que deve ser consultada no Setor do Meio Ambiente.

Formas de prestação do serviço

O licenciamento ambiental é realizado presencialmente, no Setor de Meio Ambiente junto a Secretaria de Agricultura - SMA.

Ouvidoria

Acesso ao Serviço: <http://www.aurea.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.

Quem pode fazer uso?

Todo cidadão que quiser se manifestar com algo relacionado a Administração Pública.

Formas de Atendimento

As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação: por meio de formulário eletrônico, disponível no link: www.aurea.rs.gov.br/ouvidoria; por correspondência convencional para o endereço: Praça João Paulo II, nº33, CEP 99.835-000 - Áurea/RS; ou presencial junto a Prefeitura; ou por telefone: (54) 3527-1141.

Prazo para resposta

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.