

# Carta de Serviços



## Prefeitura Municipal de Faxinal do Soturno

# 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 Faxinal do Soturno – Gabinete do Prefeito**

**Prefeito:** Clovis Alberto Montagner.

**Vice-prefeito:** Lourenço Domingos Moro.

**Endereço:** Rua Júlio de Castilhos, 609, Centro, Faxinal do Soturno – RS.

**Telefone:** (55) 3263-3700.

**Email:** gabinete.prefeito@faxinaldosoturno.rs.gov.br

**Horários de atendimento:** Segunda a Sexta-feira das 08h00min às 12h00min e das 13h00min às 17h00min.

---

### **Secretaria Municipal da Administração e Gestão Financeira**

**Secretário:** Iramir José Zanella.

**Endereço:** Rua Júlio de Castilhos, 609, Centro, Faxinal do Soturno – RS.

**Telefone:** (55) 3263-3700.

**Email:** administracao@faxinaldosoturno.rs.gov.br

**Horários de atendimento:** Segunda a Sexta-feira das 08h00min às 12h00min e das 13h00min às 17h00min.

---

### **Secretaria Municipal da Agricultura e Meio Ambiente**

**Secretário:** Gilceu Casarin.

**Endereço:** Rua 7 de Setembro, 790, bairro Centro, Faxinal do Soturno – RS.

**Telefone:** (55) 3263-3139.

**Email:** agricultura@faxinaldosoturno.rs.gov.br

**Horários de atendimento:** Segunda a Sexta-feira das 08h00min às 12h00min e das 13h00min às 17h00min.

---

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

**Secretária:** Carmen Gutheil Zacarias.

**Endereço:** Rua 7 de Setembro, 790, bairro Centro, Faxinal do Soturno – RS.

**Telefone:** (55) 3263-2518.

**Email:** educacao@faxinaldosoturno.rs.gov.br

**Horários de atendimento:** Segunda a Sexta-feira das 08h00min às 12h00min e das 13h00min às 17h00min.

---

### **Secretaria Municipal de Obras e Serviços Públicos**

**Secretário:** Clovis Vicente Benetti.

**Endereço:** Rua Gaspar Martins, 950, bairro Centro, Faxinal do Soturno – RS.

**Telefone:** (55) 3318-1238.

**Email:** obras@faxinaldosoturno.rs.gov.br

**Horários de atendimento:** Segunda a Sexta-feira das 7h45min às 11h45min e das 13h30min às 17h30min.

---

## Secretaria Municipal de Saúde

**Respondendo no momento:** Lidiane Gabbi Fiori.

**Endereço:** Rua 30 de Novembro, s/n, Centro, Faxinal do Soturno – RS.

**Telefone:** (55) 3263-2394.

**Email:** saude@faxinaldosoturno.rs.gov.br

**Horários de atendimento:** Segunda a Sexta-feira das 7h30min às 11h30min e das 13h00min às 17h00min.

---

## Secretaria Municipal de Assistência Social

**Secretária:** Greici Cerezer Uliana.

**Endereço:** Rua 7 de Setembro, 790, bairro Centro, Faxinal do Soturno – RS.

**Telefone:** (55) 3263-2214.

**Email:** assistencia.social@faxinaldosoturno.rs.gov.br

**Horários de atendimento:** Segunda a Sexta-feira das 08:00h às 12:00h e das 13:00h às 17:00h.

---

# Serviços

## Junta de Serviço 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, no ano calendário em que completam 18 anos de idade.

**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, deverá preencher dados pessoais.

Presencialmente deverá apresentar 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:**

A depender do serviço.

**Formas de prestação do serviço:**

Online e presencial.

---

## CRAS

O Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) é a uma unidade pública estatal descentralizada da política de assistência social, sendo a porta de entrada para os serviços socioassistenciais.

**Serviços ofertados:**

O Cras é responsável pela organização e oferta de serviços socioassistenciais da Proteção Social Básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), e responsável por executar os serviços, programas e projetos sociais desenvolvidos pelos Governos Federal, Estadual e Municipal.

Os serviços ofertados pelo CRAS são divididos da seguinte forma: Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculo (SCFV) e Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para pessoas com deficiência e idosos.

**Público Atendido:**

Famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade e risco social, 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.

---

**CREAS**

O Centro de Referência Especializado de Assistência Social é uma unidade pública gratuita, onde são atendidas famílias e pessoas que estão em situação de risco social ou tiveram seus direitos violados em razão de: violência física, sexual, patrimonial e psicológica; negligência, abandono, afastamento do convívio familiar; pessoas que sofrem qualquer tipo de discriminação, seja por sua identidade, gênero, cor, orientação sexual, nacionalidade; adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas; trabalho infantil e pessoas em situação de rua.

**Serviços ofertados:**

O CREAS oferta atendimento de assistente social e psicólogo.

**Previsão de tempo de espera para atendimento:**

Atendimento na hora.

**Principais etapas para obtenção do serviço:**

A depender da situação.

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

Cada serviço terá um tempo estipulado pelo CREAS.

**Cobrança de taxas:**

Não há cobrança de taxas para este serviço.

**Formas de prestação do serviço**

Presencialmente no CREAS.

---

**Conselho Tutelar**

**Público do Serviço:** Crianças e Adolescentes em vulnerabilidade social.

**Serviços ofertados:**

Atendimento de Crianças e Adolescentes vítimas de violência física, sexual e/ou psicológica.

**Previsão de tempo de espera para atendimento:**

Atendimento na hora.

**Principais etapas para obtenção do serviço:**

A depender da situação.

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

Plantão de atendimento 24h.

**Cobrança de taxas:**

Não há cobrança de taxas para este serviço.

**Formas de prestação do serviço:**

Presencialmente ou mediante denúncias por telefone.

---

**Carteira de Identidade**

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão.

**Previsão de tempo de espera para atendimento:**

Atendimento realizado na hora, nova identidade chega em torno de 30 dias após.

**Principais etapas para obtenção do serviço:**

Necessário apresentar Certidão de Nascimento ou Casamento, CPF, Foto 3x4, e em caso de segunda via, identidade antiga.

**Cobrança de taxas:**

Para primeira identidade não há cobrança; para segunda via há cobrança de taxa.

**Formas de prestação do serviço:**

Presencial no Setor de Identificação.

---

**Carteira de Estacionamento do Idoso**

**Público do Serviço:** Carteirinha de estacionamento para idoso, fornecida a maiores de 60 anos.

**Previsão de tempo de espera para atendimento:**

Atendimento realizado na hora, emissão em até 30 dias.

**Principais etapas para obtenção do serviço:**

Necessário apresentar Carteira de Identidade.

**Cobrança de taxas:**

Não há cobrança de taxas.

**Formas de prestação do serviço:**

Presencial junto à Secretaria de Administração.

---

**IPE**

**Público do Serviço:** Associados ao IPE-RS.

**Previsão de tempo de espera para atendimento:**

Atendimento realizado na hora.

**Principais etapas para obtenção do serviço:**

Ponto de atendimento do IPE-RS.

**Formas de prestação do serviço:**

Presencial no Setor.

---

## Unimed

**Público do Serviço:** Serviços ao Servidor.

**Previsão de tempo de espera para atendimento:**

Atendimento realizado na hora.

**Cobrança de taxas:**

Cobranças via contra-cheque.

**Formas de prestação do serviço:**

Presencial no Setor.

---

## Licenciamento Ambiental

**Público do Serviço:** 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:**

A depender da complexidade.

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

**Acesso ao Serviço:** <https://publico.ciclup.com.br/faxinal-do-soturno/ouvidoria>.

Ouvidoria é um canal de diálogo entre o contribuinte (cidadão e empresa)/órgão público, onde 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.

**Previsão de tempo de espera para atendimento:**

Não tem tempo estipulado.

**Principais etapas para obtenção do serviços:**

As manifestações poderão ser apresentadas por meio eletrônico no endereço: <https://publico.ciclup.com.br/faxinal-do-soturno/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.

**Cobrança de taxas:**

Não há cobrança de taxas para este serviço.

**Formas de prestação do serviço:**

Online.

---

## Portal do Servidor

**Público do Serviço:** Serviços ao Servidor Público.

**Acesso ao Serviço:** <http://faxinal-portais.govcloud.com.br/portalserv#/>

**Cobrança de taxas:**

Não há cobrança de taxas para este serviço.

---

## **Procon Municipal**

**Público do Serviço:** Consumidor final que tenha seus direitos lesados.

**Previsão de tempo de espera para atendimento:**

Atendimento na hora.

**Principais etapas para obtenção do serviço:**

Atendimento inicial (avaliação da situação fática para verificação de direito lesado), mediação, resolução do conflito.

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

A depender da complexidade.

**Cobrança de taxas:**

Não há cobranças de taxas.

**Formas de prestação do serviço:**

Presencialmente, em caso de reclamação formal. Informações e esclarecimentos são prestados também por telefone e e-mail.

---

## **Serviços de Saúde:**

### **Unidade Básica de Saúde Sede**

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão.

**Prioridade de atendimento:**

Conforme urgência de atendimento.

**Previsão de tempo de espera para atendimento:**

Atendimento realizado na hora e agendamento de consultas.

**Cobrança de taxas:**

Não há cobrança de taxas para este serviço.

**Formas de prestação do serviço:**

Presencial.

### **Unidade Básica de Saúde Santos Anjos**

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão.

**Prioridade de atendimento:**

Conforme urgência de atendimento.

**Previsão de tempo de espera para atendimento:**

Atendimento realizado na hora e agendamento de consultas.

**Cobrança de taxas:**

Não há cobrança de taxas para este serviço.

**Formas de prestação do serviço:**

Presencial.

---

## **Serviços Educacionais:**

### **Escola Municipal de Ensino Fundamental Santa Rita de Cássia**

**Localização:** Vila Verde Teto.

**Serviços:** Turmas de Pré-escola até 5º ano.

### **Escola Municipal de Ensino Fundamental Padre Pedro Copetti**

**Localização:** Interior – Sítio dos Mellos.

**Serviços:** Turmas de Pré-escola até 5º ano.

### **Escola Municipal de Ensino Fundamental Paulo Freire**

**Localização:** Centro.

**Serviços:** Turmas de Pré-escola até 5º ano.

### **Escola Municipal de Ensino Infantil Beija Flor**

**Localização:** Centro.

**Serviços:** Berçário e Maternal.

## **Projeto Ciranda**

**Localização:** Vila Medianeira (Antiga Escola Castro Alves).

**Serviços:** Oficinas educacionais: Informática, Educação Física, Oficinas Pedagógicas, Canto, Dança, Violão; Projeto AABB Comunidade: Atletismo, Volei, Futebol de Campo e Futebol de Salão.

## **Centro de Atendimento Educacional Especializado – Escola Jeviane Santini**

**Localização:** Vila Medianeira (Antiga Creche).

**Serviços:** Atendimento de alunos com necessidades especiais.

## **Polo UAB – Universidade Aberta do Brasil**

**Localização:** Centro (Antigo Seminário).

**Serviços:** Espaço disponibilizado para alunos dos cursos à distância ofertados por Universidades Públicas do País.

## **Histórico Escolar**

**Público do Serviço:** Serviços ao Estudante.

Histórico escolar da rede municipal de ensino, bem como documentos de transferência.

**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:**

Solicitação junto à secretaria da escola ou na Secretaria Municipal de Educação em caso de escolas já fechadas.

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

Após o pedido, o histórico escolar é entregue em até 72 horas.

**Cobrança de taxas:**

Não há cobrança de taxas para este serviço.

**Formas de prestação do serviço:**

Presencial, a depender, nas escolas ou na Secretaria Municipal de Educação.

---

## **Necrotério**

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão.

Trata-se de local público destinado ao velamento de pessoas falecidas.

**Cobrança de taxas:**

Não há cobrança de taxas para este serviço.

**Formas de prestação do serviço:**

Solicitação junto à Secretaria da Saúde.

---

## **Cemitério**

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão.

Trata-se de local público destinado ao sepultamento de pessoas falecidas.

**Cobrança de taxas:**

Disponibilização de gavetas de forma gratuita e de terrenos para construção de túmulos de forma onerosa.

**Formas de prestação do serviço:**

Solicitação junto à Secretaria de Administração.