**CARTA DE**

**SERVIÇOS**



**PREFEITURA MUNICIPAL DE**

**BARRA DO RIO AZUL/RS**

Barra do Rio Azul, 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 Barra do Rio Azul/RS**

**Prefeito**: Marcelo Arruda

**Vice-prefeito**: Maximino Francisco Basso

**Endereço**: Rua das Rosas , 268 Barra do Rio Azul/RS

**Telefone**: (54) 3613-1168/1169

**E-mail**: prefeito@barradorioazul.rs.gov.br

**Horário padrão de atendimento**: Segundas às Sextas-feiras

das 07:30 às 11:30 horas

das 13:00 às 17:00 horas

**Horário de atendimento** **em regime de turno único:** Segundas às Sextas-feiras

das 07:30 às 11:30 horas

das 13:00 às 17:00 horas

**Secretaria Municipal de Administração e Finanças**

**Secretário**: Anderson Fernando Bagatini

**Endereço**: Rua das Rosas , 268 Barra do Rio Azul/RS

**Telefone**: (54) 36131168/1169

**E-mail**: administração@barradorioazul.rs.gov.br

**Horário padrão de atendimento**: Segundas às Sextas-feiras

das 07:30 às 11:30 horas

das 13:00 às 17:00 horas

**Secretaria Municipal de Agricultura**

**Secretári**o: Benildo Carlos Trentin

**Coordenador do Meio Ambiente**: Leocir José Feranti

**Endereço**: Rua das Rosas , 268 Barra do Rio Azul/RS

**Telefone**: (54) 36131168/1169

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

**Horário padrão de atendimento**: Segundas às Sextas-feiras

das 07:30 às 11:30 horas

das 13:00 às 17:00 horas

**Horário de atendimento** **em regime de turno único:** Segundas às Sextas-feiras

das 07:30 às 11:30 horas

das 13:00 às 17:00 horas

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

**Secretária**: Juliana Fornech Minella

Coordenador de Esportes – Joel Pertile

**Endereço**: Rua das Rosas , 268 Barra do Rio Azul/RS

**Telefone**: (54) 3613-1168/1169

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

**Horário padrão de atendimento**: Segundas às Sextas-feiras

das 07:30 às 11:30 horas

das 13:00 às 17:00 horas

**Secretaria Municipal de Obras**

**Secretário**: Sidinei Zorzi

**Endereço**: Rua das Rosas , 268 Barra do Rio Azul/RS

**Telefone**: (54) 3613-1168/1169

**E-mail**: [compras@barradorioazul.rs.gov.br](mailto:compras@barradorioazul.rs.gov.br)

**Horário padrão de atendimento**: Segundas às Sextas-feiras

das 07:30 às 11:30 horas

das 13:00 às 17:00 horas

**Secretaria Municipal de Saúde**

**Secretário**: Dirceu Agostinho Fiabani

**Endereço**: Rua das Rosas , 268 Barra do Rio Azul/RS

**Telefone**: (54) 3615-4343/4308

**E-mail**: [secsaude@barradorioazul.rs.gov.br](mailto:secsaude@barradorioazul.rs.gov.br)

**Horário de atendimento**: Segundas às Sextas-feiras

das 07:30 às 11:30 horas

das 13:00 às 17:00 horas

**Horário de atendimento** **em regime de turno único:** Não há.

**Secretaria Municipal de Desenvolvimento e Turismo**

**Secretária**: Luciana Ongaratto Pan

**Endereço**: Rua das Rosas , 268 Barra do Rio Azul/RS

**Telefone**: (54) 36131168/1169

**E-mail**: planejamento@barradorioazul.rs.gov.br

**Horário de atendimento**: Segundas às Sextas-feiras

das 07:30 às 11:30 horas

das 13:00 às 17:00 horas

**Secretaria Municipal de Assistência Social**

**Secretária**: Márcia Tonin Caovila

**Endereço**: Rua dos Crisântemos, Barra do Rio Azul/RS

**Telefone**: (54) 36131168/1169

**E-mail**: assistência@barradorioazul.rs.gov.br

**Horário de atendimento**: Segundas às Sextas-feiras

das 07:30 às 11:30 horas

das 13:00 às 17:00 horas

**Conselho Tutelar**

**Presidente do Conselho**: Daniela Strapasson

**Endereço**: Rua das Azaléias

**Telefone**: (54) 3613-1168/1169

**Plantão**: (54) 984189720

**Horário de atendimento**: Segundas às Sextas-feiras

das 07:30 às 11:30 horas

das 13:00 às 17:00 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 Rua das Rosas, 268, Centro de Barra do Rio Azul/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 Rua dos Crisântemos n° 110, Centro- Barra do Rio Azul/RS.

**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 Barra do Rio Azul/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) 3613-1168, e a retirada dos mesmos presencialmente, na Secretaria Municipal de Educação, Cultura e Desporto - SMEC.

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

Após o pedido, o histórico escolar será entregue em até 5 cinco) 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**: [www.barradorioazul.rs.gov.br/ouvidoria](http://www.barradorioazul.rs.gov.br/ouvidoria) <https://www.barradorioazul.rs.gov.br/paginapref/ouvidoria_executivo_e_legislativo_relatorio_de_atividades>

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.barradorioazul.rs.gov.br/ouvidoria](http://www.barradorioazul.rs.gov.br/ouvidoria);

<https://www.barradorioazul.rs.gov.br/paginapref/ouvidoria_executivo_e_legislativo_relatorio_de_atividades> por correspondência convencional para o endereço: Rua das Rosas , nº268, CEP 99.795000 – Barra do Rio Azul/RS; no posto de atendimento presencial, exclusivo junto a Prefeitura; ou por telefone: (54) 36131168/1169.

**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.