

Carta de Serviços



**Prefeitura Municipal de
Arroio Grande / RS**

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 Arroio Grande

Prefeito: Luis Henrique Pereira da Silva

Vice-prefeito: Ivan Guevara

Endereço: Rua Dr. Monteiro, 199 Bairro: Centro – Arroio Grande/RS

Telefone: (53) 3262.5000

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira
das 07 horas às 13 horas

Secretaria Municipal de Administração

Secretário: Cláudio Luiz Ávila

Endereço: Rua Dr. Monteiro, 199 Bairro: Centro – Arroio Grande/RS

Telefone: (53) 3262.5000

Email: admin@arroiogrande.rs.gov.br

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira
das 07 horas às 13 horas

Secretaria Municipal da Agricultura e Desenvolvimento Econômico

Secretário: Luiz Adalim Peres Lima

Endereço: Rua Julio de Castilhos Bairro: Centro – Arroio Grande/RS

Telefone: (53) 3262.5050

Email: agricultura@arroiogrande.rs.gov.br

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira
das 07 horas às 13 horas

Secretaria Municipal de Educação

Secretário: Vanessa Gonçalves Beiró Almeida

Endereço: Rua Dr. Monteiro, 951 Bairro: Centro – Arroio Grande/RS

Telefone: (53) 3262.1846

Email: educacao@arroiogrande.rs.gov.br

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira
das 07 horas às 13 horas

Secretaria Municipal da Fazenda

Secretário: Rafael da Silva Furtado

Endereço: Rua Dr. Monteiro, 199 Bairro: Centro – Arroio Grande/RS

Telefone: (53) 3262.5000

Email: fazenda@arroiogrande.rs.gov.br

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira
das 07 horas às 13 horas

Secretaria Municipal da Saúde

Secretário: Janaína Iglécias Kosby

Endereço: Rua Júlio de Castilhos, 268 Bairro: Centro – Arroio Grande/RS

Telefone: (53) 3262.5006

Email: saude@arroiogrande.rs.gov.br

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira
das 07 horas às 13 horas

Secretaria Municipal de Coordenação Política

Secretário: Inácio de Souza Lima Neto

Endereço: Rua Dr. Monteiro, 199 Bairro: Centro – Arroio Grande/RS

Telefone: (53) 3262.5000

Email: arroiogrande@arroiogrande.rs.gov.br

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira
das 07 horas às 13 horas

Secretaria Municipal de Cultura

Secretário: Anelize Carriconde

Endereço: Rua Dr. Monteiro, 951 Bairro: Centro – Arroio Grande/RS

Telefone: (53) 3262.1899

Email: secultarroiogrande@gmail.com

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira
das 07 horas às 13 horas

Secretaria Municipal de Meio Ambiente

Secretário: Manoli Almeida Kalaitzis

Endereço: Rua Dr. Monteiro Bairro: Centro – Arroio Grande/RS

Telefone: (53) 3262.5027

Email: meioambiente@arroiogrande.rs.gov.br

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira
das 07 horas às 13 horas

Secretaria Municipal de Obras

Secretário: Adilson Andrade

Endereço: Rua Dr. Monteiro, 199 Bairro: Centro – Arroio Grande/RS

Telefone: (53) 3262.5009

Email: obras@arroiogrande.rs.gov.br

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira

das 07:30 horas às 11:30 horas e das 13:30 horas às 17:30 horas

Secretaria Municipal de Planejamento e Urbanismo

Secretário: Eduardo Krüger Muñoz Filho

Endereço: Rua Dr. Monteiro, 199 Bairro: Centro – Arroio Grande/RS

Telefone: (53) 3262.5031

Email: planejamento@arroiogrande.rs.gov.br

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira

das 07 horas às 13 horas

Secretaria Municipal de Desporto e Turismo

Secretário: Ivana Caldas Acosta

Endereço: Rua Dr. Monteiro, 951 Bairro: Centro – Arroio Grande/RS

Telefone: (53) 3262.2273

Email: turismo@arroiogrande.rs.gov.br

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira

das 07 horas às 13 horas

Secretaria Municipal de Trabalho, Habitação e Desenvolvimento Social

Secretário: Eliane Antunes

Endereço: Rua Dr. Monteiro, 199 Bairro: Centro – Arroio Grande/RS

Telefone: (53) 3262.5038

Email: assistencia@arroiogrande.rs.gov.br

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira

das 07 horas às 13 horas

Comissão Especial de Avaliação do Estágio Probatório

Secretário: Josiane Rodrigues Espindola

Endereço: Rua Dr. Monteiro, 199 Bairro: Centro – Arroio Grande/RS

Telefone: (53) 3262.5000

Email: arroiogrande@arroiogrande.rs.gov.br

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira

das 07 horas às 13 horas

Serviços

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

Por meio online, tem que preencher dados pessoais.

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.

Formas de prestação do serviço

Online e presencial

CRAS

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

Acesso ao Serviço: 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 Corrente do Bem.

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.

Ouvidoria

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

Acesso ao Serviço: <https://www.arroiogrande.rs.gov.br/esic>

Whatsapp: (53) 98404-9274

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.arroiogrande.rs.gov.br, no link E-SIC, no posto de atendimento

presencial, exclusivo junto a Prefeitura, ou por telefone / Whatsapp: (53) 98404-9274.

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.