

Carta de serviços



**Prefeitura Municipal de
Santo Antônio do
Planalto**

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 Santo Antônio do Planalto

Prefeito: Élio Gilberto Luz de Freitas

Vice-Prefeito: Gerno Adelar Altmann

Endereço: Avenida Jorge Muller, 1075 Bairro: Centro

Telefone: (54) 3377-1800

E-mail: prefeito.sap@dgnet.com.br

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

Secretaria Municipal de Administração e Planejamento

Chefe de Gabinete: Daniela Erig Surkamp

Endereço: Avenida Jorge Muller, 1075 Bairro: Centro – Santo Antônio do Planalto/RS

Telefone: (54) 3377-1807

Email: administracao.sap@dgnet.com.br

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

Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente

Responsável pela Secretaria: Élio Gilberto Luz de Freitas

Endereço: Rua Adolfo Schneider, 640 Bairro: Centro – Santo Antônio do Planalto/RS

Telefone: (54) 3377-1816

Email: agricultura.sap@gmail.com

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

Secretaria Municipal de Educação e Cultura

Secretária: Tânia Mara Wagner

Endereço: Rua Adolfo Schneider, 555, 2º andar Bairro: Centro – Santo Antônio do Planalto/RS

Telefone: (54)3377-1819

Email: smecsap@gmail.com

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

Secretaria Municipal de Obras, Viação, Serviços Urbanos e Trânsito

Secretário: Moisés Roberto Pfad

Endereço: Rua Henrique Altmann, 244 Bairro: Centro – Santo Antônio do Planalto/RS

Telefone: (54) 3377-1818

Email: secretariaobras.sap@dgnet.com.br

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

Secretaria Municipal de Saúde

Responsável pela Secretaria: Ana Cristina Candaten

Endereço: Rua Adolfo Schneider, 555 Bairro: Centro – Santo Antônio do Planalto/RS

Telefone: (54) 3377-1809/1823 E-mail: saude.sap@dgnet.com.br

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

Centro de Referência de Assistência Social

Coordenadora: Rosmari Marques Altmann

Endereço: Rua Henrique Altmann, 160 Bairro: centro – Santo Antônio do Planalto/Rs

Telefone: (54) 3377-1829

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

Controle Interno

Responsável: Leila Elisandra Nardin

Endereço: Rua Adolfo Schneider, 555, 2º andar Bairro: Centro – Santo Antônio do Planalto/RS

Telefone: (54) 3377-1828

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

Serviços

Aprovação de Projeto Arquitetônico

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

De acordo com o Departamento de Engenharia, para a aprovação de projeto arquitetônico pela Prefeitura Municipal é necessário protocolar os seguintes itens na prefeitura:

- Requerimento solicitando a aprovação do Projeto (03 vias);
- Matrícula Atualizada do terreno (em nome do proprietário, se não houver é necessário uma cópia autenticada do contrato de compra);
- ART paga;
- Memorial Descritivo;
- Cópia da Carteira de Identidade e CPF do proprietário;
- Licenciamento Ambiental.

Qualquer dúvida entrar em contato com o setor de engenharia pelo fone (54) 3377-1800.

Horário de Atendimento: Segunda e sexta-feira das 08h às 11h45min

Cobrança de taxa

Cada documento possui uma taxa, que deve ser consultada no Setor de Fiscalização.

Licenciamento Ambiental

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

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 O licenciamento ambiental pode ser realizado presencialmente, no Departamento de Meio Ambiente.

Portal da Transparência

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

Para acesso ao Portal da Transparência clique no link abaixo.

<http://189.113.97.18:8080/TransparenciaJavaEnvironment/servlet/com.tche.transparencia.wtransparencia>

Cobrança de taxas

Não há cobrança de taxas

CRAS Nair Kerber

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

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 de grave desproteção, pessoas com deficiência, idosos, crianças, 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 Nair Kerber.

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: <http://www.santoantonioplano.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.

Prioridade de atendimento

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

Previsão de tempo de espera para atendimento

Sem tempo estimulado.

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.

Portal do Contribuinte

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

Acesso **ao** **Serviço:**
<http://189.113.97.18:8080/PortalContribuinteJavaEnvironment/servlet/com.tche.portalcontribuinte.whome>

Portal do contribuinte é um canal de serviços ao cidadão/contribuinte, em que é possível solicitar/renovar alvarás, confirmar autenticidade de documentos, emitir certidões negativas, ITBI, informações sobre imóveis, entre outros.

Cobrança de taxas

Não há cobrança de taxas para este serviço.
