

Carta de Serviços ao Usuário



Prefeitura Municipal de Barra do Ribeiro/RS

Lei Federal nº 13.460/2017

Data da Geração: 28/09/2020

Introdução

A Carta de Serviços ao Usuário é o instrumento que informa aos cidadãos sobre os serviços prestados pelo órgão público, tendo por base a Lei Federal nº 13.460/17, que estabelece orientações para a atuação das unidades voltadas à prestação de atendimento ao cidadão, no Poder Executivo e Legislativo Federal, Estadual e Municipal. 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.

OUVIDORIA

A Ouvidoria é um canal de diálogo entre o cidadão e o 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 seus agentes.

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.

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

Acesso ao Serviço: Pelo site da Prefeitura, clicando na aba Ouvidoria ou através do link

<https://esic.portyx.com.br/ouvidoria/?codeDB=55>.

Telefone: através do número (51) 34822121 ou 34822110.

Pessoalmente: no prédio do Gabinete do Prefeito (Casa do Turista) ou no Setor de Protocolo da Prefeitura, em horário de expediente.

Serviços oferecidos:

A Ouvidoria tem a responsabilidade de receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações da sociedade civil.

Classificação das manifestações:

Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Poder Executivo;

Elogio: demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação pelo serviço ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento;

Solicitação: requerimento de adoção de providência ou serviço;

Reclamação: manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da Administração ou de servidor da Prefeitura;

Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação da Administração;

Forma e prazo pra respostas: as respostas/soluções serão fornecidas pelos mesmos canais utilizados quando da apresentação das manifestações, no prazo de 30 dias, conforme art. 16 da Lei nº 13.460/2017. Em caso de questões complexas, que demandem pesquisa aprofundada do tema, tal prazo pode ser prorrogado por mais 30 dias. As manifestações recebidas na Ouvidoria serão tratadas em consonância com as exigências contidas na legislação vigente, assegurada a proteção às informações pessoais, quando a divulgação não for expressamente autorizada.

**Estrutura Organizacional
Prefeitura Municipal de Barra do
Ribeiro/RS**

GABINETE DO PREFEITO

Prefeito: JAIR MACHADO

Vice-Prefeito: CARLINHOS SALOMON

Chefe de Gabinete: Andréia Fioravante

Endereço: Av. Visconde do Rio Grande, nº
1809, Centro, Barra do Ribeiro/RS, CEP:
92870-000.

Telefone: (51) 34822121

E-mail: prefeitura@barradoribeiro.rs.gov.br

Horário de atendimento: Segunda a
sexta-feira, das 8 às 14 horas.

Consultoria Jurídica

Endereço: Rua Senador Pinheiro Machado, nº 328, Centro, Barra do Ribeiro/RS, CEP: 92870-000.

Telefones: (51) 34822123 - 34822124

E-mail: conjur@barradoribeiro.rs.gov.br

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 8 às 14 horas.

Central do Sistema de Controle Interno

Endereço: Rua Dr. Maurício Cardoso, nº 221, Centro, Barra do Ribeiro/RS, CEP: 92870-000.

Telefones: (51) 34822107

E-mail: controleinterno@barradoribeiro.rs.gov.br

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 8 às 14 horas.

SECRETARIA MUNICIPAL DA ADMINISTRAÇÃO

Secretário: Alexandre Medeiros

Endereço: Av. Visconde do Rio Grande, nº 1809, Centro, Barra do Ribeiro/RS, CEP: 92870-000

Telefone: (51) 34822121

E-mail: administracao@barradoribeiro.rs.gov.br

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 8 às 14 horas.

Setor de Protocolo

Endereço: Rua Coronel Araújo Ribeiro, nº 318, Centro, Barra do Ribeiro/RS, CEP: 92870-000.

Telefone: (51) 34821118

E-mail: protocolo@barradoribeiro.rs.gov.br

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 8 às 14 horas.

Serviços: abertura e andamento de processos/requerimentos, arquivamento de protocolos; recebimento de documentos; entrega de documentos aos requerentes, bem como expedientes/encaminhamentos internos. Os serviços requeridos pelos cidadãos serão devidamente protocolados mediante assinatura do requerente e encaminhados aos setores competentes, sendo alguns dependentes de pagamento de taxas, com emissão de guia através do

Setor de Tributos para pagamento na rede bancária.

Setor de Recursos Humanos

Endereço: Rua Dr. José Montaury, nº 162, Centro, Barra do Ribeiro/RS, CEP: 92870-000.

Telefone: (51) 34822149

E-mail: deptopessoal@barradoribeiro.rs.gov.br

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 8 às 14 horas.

Setor de Informática

Endereço: Rua Dr. Maurício Cardoso, nº 221, Centro, Barra do Ribeiro/RS, CEP: 92870-000.

Telefone: (51) 34822120

E-mail: informatica@barradoribeiro.rs.gov.br

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 8 às 14 horas.

**SECRETARIA MUNICIPAL DE
DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, DA
AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE**

Secretário: Gelson Souza

Endereço: Rua Cel. Araújo Ribeiro, nº 318, Centro, Barra do Ribeiro/RS, CEP: 92870-000.

Telefone: (51) 34822126

E-mail: agricultura@barradoribeiro.rs.gov.br
– agriculturaemeioambiente@barradoribeiro.rs.gov.br

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 8 às 14 horas.

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO E CULTURA

Secretária: Roseli Nunes de Souza

Endereço: Rua Senador Pinheiro Machado, nº 328, Centro, Barra do Ribeiro/RS, CEP: 92870-000.

Telefones: (51) 34822123 - 34822124

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

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 8 às 14 horas.

BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL WALDY WURDIG

Endereço: Av. Visconde do Rio Grande, nº 897, Centro (mesmo prédio da Casa da Criança, junto à Secretaria Municipal da Saúde).

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 8 às 12 horas.

Diversos exemplares de livros à disposição para retirada pelo cidadão interessado, mediante preenchimento de ficha com seus dados pessoais. Os empréstimos têm duração de 10 (dez) dias.

ESCOLAS MUNICIPAIS

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h15 às 17h15. Devido à pandemia, não há expediente nas escolas municipais, sendo o atendimento realizado por plantão, especificado em cada escola.

E. M. E. F. Fernando Hoff

Endereço: Rua Altino Feijó, s/nº, Bairro Mate Doce, Barra do Ribeiro/RS, CEP: 92870-000.

Telefone: (51) 34822150

Plantão: Segunda a quinta-feira, das 8h30 às 11h30.

E. M. E. F. João Gottofredo Hein

Endereço: BR 116, Travessa das Cucas, Douradilho, Barra do Ribeiro/RS, CEP: 92880-000.

Telefone: (51) 34823036

Plantão: Terça e quarta-feira, das 8h30 às 11h30.

E. M. E. F. João Evangelista Pinós

Endereço: BR 116, Km 119, Passo Grande, Barra do Ribeiro/RS, CEP: 92870-000.

Telefone: (51) 34824018

Plantão: Quarta e sexta-feira, das 8h30 às 11h30.

CRECHES MUNICIPAIS

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 7h30 às 17h30.

Devido à pandemia, não há expediente nas creches municipais, sendo o atendimento realizado por plantão, especificado em cada creche.

Creche Cantinho da Alegria

Endereço: Rua Lauro Guimarães, nº 141, Bairro Três Vendas, Barra do Ribeiro/RS, CEP: 92870-000.

Telefone: (51) 34822494;

Plantão: Terça e quinta-feira, das 8h30 às 12 horas.

Creche Tia Romana

Endereço: Rua Lindolfo Collor, nº 24, Centro, Barra do Ribeiro/RS, CEP: 92870-000.

Telefone: (51) 34822152

Plantão: Segunda a quinta-feira, das 8h30 às 11h30.

SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS, TRÂNSITO E PLANEJAMENTO

Secretário: José Carlos Feijó

Endereço: Av. Visconde do Rio Grande, nº 54, Bairro Picada, Barra do Ribeiro/RS, CEP: 92870-000.

Telefone: (51) 34822127

E-mail: sec.obras@barradoribeiro.rs.gov.br

Planejamento: (51) 34822119 –
planejamento@barradoribeiro.rs.gov.br

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 7 às 13 horas.

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Secretária: Leonice Capitanio

Endereço: Av. Visconde do Rio Grande, nº 897, Centro, Barra do Ribeiro/RS, CEP: 92870-000.

Telefones: (51) 34822133 – 34822134

E-mail: saude@barradoribeiro.rs.gov.br –
vigilanciaepidemiologica@barradoribeiro.rs.gov.br

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h15min às 17h15min.

Farmácia

Farmacêutico responsável: Lucas Argôlo

Endereço: Av. Visconde do Rio Grande, nº 897, Centro, Barra do Ribeiro/RS, CEP: 92870-000.

Telefone: (51) 34822154

E-mail: farmacia@barradoribeiro.rs.gov.br

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Documentos necessários: identidade, CPF, cartão SUS, comprovante de endereço, receituário.

Pronto Atendimento – PA

Endereço: Rodovia RS 709, Km 03, Barra do Ribeiro/RS, CEP: 92870-000.

Telefones: (51) 34821540 – 999895508

Horário de atendimento: 24 horas por dia

Documentos necessários: identidade, CPF, cartão SUS.

POSTOS DE SAÚDE

UBS Centro

Endereço: Rua Júlio de Castilho, nº 651, Centro, Barra do Ribeiro/RS, CEP: 92870-000.

Telefone: (51) 34822495

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Documentos necessários: identidade, CPF, cartão SUS.

UBS Três Vendas

Endereço: Av. Felipe Didio, nº 220, Bairro Três Vendas, Barra do Ribeiro/RS, CEP: 92870-000.

Telefone: (51) 34822155

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Documentos necessários: identidade, CPF, cartão SUS.

UBS Rural

Endereço: BR 116, Km 323, Rua 20 de Março, nº 255, Passo da Estância, Barra do Ribeiro/RS, CEP: 92870-000.

Telefone: (51) 997122113

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Documentos necessários: identidade, CPF, cartão SUS.

SECRETARIA MUNICIPAL DA ASSISTÊNCIA SOCIAL

Secretária: Giselda Vilanova

Assistente Social: Tamara Costa

Endereço: Rua Antônio Joaquim Evangelista, nº 528, Centro, Barra do Ribeiro/RS, CEP: 92870-000.

Telefone: (51) 34822109

E-mail: social@barradoribeiro.rs.gov.br

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 8 às 14 horas.

Serviços prestados

Por ordem de chegada, durante o horário de expediente:

- Confecção RGs;

DOCUMENTAÇÃO PARA A CARTEIRA DE IDENTIDADE	
Obrigatório	
Certidão Original (Nascimento ou Casamento). 1 Foto 3x4 recente (sem adorno e fundo branco).	
Opcional	
- Cartão Nacional de Saúde.	- PIS/PASEP.
- Identidade Profissional.	- CPF.
- Carteira de Motorista.	- DNI.
- Carteira de Trabalho.	- Tipo sanguíneo e Fator RH
- Certificado Militar.	- Nome Social
- Título de Eleitor.	- Condições Peculiares de saúde
TAXA PARA A 2ª VIA R\$ 71,10	
* Isentos da taxa Maiores de 65 anos e 1ª via	
Menores de 16 anos somente acompanhados por responsável legal	

- Campanha do agasalho;
- Aquisição e distribuição de alimentos para famílias necessitadas (parceria Banco de Alimentos);
- Banco de equipamentos para pessoas com necessidades especiais;

- Conferências Assistência Social
- Programa de aquisição de alimentos (cadastrados do Bolsa Família)
- Acompanhamento dos Conselhos Municipais
 - Assistência Social
 - Direitos da Criança e do Adolescente
 - Idoso
 - Desenvolvimento (COMUDE)
 - Conselho Tutelar

CRAS

O Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) é a porta de entrada da Assistência Social. É um local público onde são oferecidos os serviços de Assistência Social, com o objetivo de fortalecer a convivência com a família e com a comunidade.

Endereço: Av. Visconde do Rio Grande, nº 897, Centro, Barra do Ribeiro/RS, CEP: 92870-000.

Telefone: (51) 34822153

E-mail: cras@barradoribeiro.rs.gov.br –
bolsafamilia@barradoribeiro.rs.gov.br

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 8 às 14 horas.

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 - CADÚNICO.

Público Atendido: Famílias e indivíduos em situação desprotegida, 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.

Casa da Criança

Endereço: Av. Visconde do Rio Grande, nº 897, Centro, Barra do Ribeiro/RS, CEP: 92870-000.

Telefone: (51) 34822153

SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA

Secretário: Jorge Adão Pacheco

Endereço: Rua Dr. Maurício Cardoso, nº 221, Centro, Barra do Ribeiro/RS, CEP: 92870-000.

Telefone: (51) 34822111 – 34822114
(Contabilidade)

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

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 8 às 14 horas.

ICMS

Serviços Prestados: Atendimento ao Produtor Rural – Cadastro e Talões de Produtor.

Endereço: Rua Dr. José Montaury, nº 152, Centro, Barra do Ribeiro/RS, CEP: 92870-000 (prédio na praça atrás do Banrisul).

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 8 às 14 horas.

Telefone: (51) 34822112

E-mail: icms@barradoribeiro.rs.gov.br

Setor de Tributos

Serviços Prestados: Emissão de guias para pagamento de IPTU, ISQN, ITBI, TAXAS/SERVIÇOS, a serem pagas na agência bancária; autorização para emissão de notas fiscais; emissão de Certidões Negativas pelo Setor ou pela Internet (<https://www.barradoribeiro.rs.gov.br/>); solicitação de sepultamento, entre outros.

Endereço: Rua Dr. Maurício Cardoso, nº 221, Centro, Barra do Ribeiro/RS, CEP: 92870-000.

Horário de Atendimento: Segunda a sexta-feira, das 8 às 14 horas.

Telefone: (51) 34822118

E-mail: arrecadacao@barradoribeiro.rs.gov.br

Setor de Licitações

Endereço: Av. Visconde do Rio Grande, nº 1809, Centro, Barra do Ribeiro/RS, CEP: 92870-000.

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 8 às 14 horas.

Telefone: (51) 34822121

E-mail: licitacoes@barradoribeiro.rs.gov.br
– gilberto@barradoribeiro.rs.gov.br

Setor de Compras

Endereço: Av. Visconde do Rio Grande, nº 1809, Centro, Barra do Ribeiro/RS, CEP: 92870-000.

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 8 às 14 horas.

Telefone: (51) 34822130

E-mail: compras@barradoribeiro.rs.gov.br

Fiscalização

Endereço: Rua Dr. José Montaury, nº 162, Centro, Barra do Ribeiro/RS, CEP: 92870-000 (prédio na praça atrás do Banrisul).

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 8 às 14 horas.

Telefone: (51) 34822140

E-mail: augusto@barradoribeiro.rs.gov.br

Almoxarifado/Patrimônio: Recebimento e retirada de materiais; armazenamento; controle de estoque; registro de patrimônio.

Endereço: Rua Júlio de Castilhos, nº 1500, Centro, Barra do Ribeiro/RS, CEP: 92870-000.

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 8 às 14 horas.

Telefone: (51) 34822129

E-mail: prado@barradoribeiro.rs.gov.br

SECRETARIA DE TURISMO, DESPORTO E LAZER

Secretário: Paulo Terra Júnior

Endereço: Rua General Daltro Filho, nº 56, Centro, Barra do Ribeiro/RS, CEP: 92870-000.

Telefone: (51) 34822105

E-mail: turismo@barradoribeiro.rs.gov.br

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 8 às 13 horas.

Informações turísticas como pousadas, campings, restaurantes, entre outras, podem ser obtidas através do link: <https://www.barradoribeiro.rs.gov.br/turismo/>

CONSELHO TUTELAR

Coordenador: Pedro Rocha

Conselheiros: Angelina da Costa, Ligiane Naibert, Fabiane Vilanova e Cátia Sadovski.

Endereço: Rua Antônio Joaquim Evangelista, nº 528, Centro, Barra do Ribeiro/RS, CEP: 92870-000 (junto à Secretaria da Assistência Social).

Telefone: (51) 996442926

E-mail: conselhotutelar@barradoribeiro.rs.gov.br

Horário de atendimento: Na sede do Conselho, de segunda a sexta-feira, das 08 às 14 horas e no plantão 24 horas.

SERVIÇOS

Casa da Mulher

Grupo de Trabalho Voltado à Mulher Barrense

Coordenadora do Projeto: Andréia Fioravante

Instagram: casadamulher.barradoribeiro

Endereço: Rua General Daltro Filho, nº 56, Centro, Barra do Ribeiro/RS, CEP: 92870-000.

Atendimento: Segunda a sexta-feira, das 13h30min às 18 horas.

Agendamento pelo Disk Mulher: (51) 34822105 - 997400930

Disk Mulher: linha telefônica que serve como um canal direto da mulher com a Casa da Mulher; canal de agendamento dos atendimentos, recebimento de orientações, esclarecimento de dúvidas e de acolhimento à mulher por meio da escuta ativa.

Serviços/Projetos: A Casa da Mulher presta atendimento presencial e via telefone à mulher, além de possuir canal digital (página no Facebook) para apresentar as ações e ter maior alcance das informações em tempos de pandemia (<https://www.facebook.com/covid19barradoribeiro>).

Projetos: material informativo (Cartilha Institucional e Cartilha dos Direitos da Mulher); palestras; lives; treinamentos; cursos; criação da horta fitoterápica da mulher; Cabide da Mulher; Outubro Rosa para Todas; Gestação Consciente; kit mulher; espaço kids.

Canal Nacional de Atendimento à Mulher: 180

Canal de denúncia em caso de violência: 190

Cadastro de Fornecedores

Endereço: Rua Júlio de Castilhos, nº 1500, Centro, Barra do Ribeiro/RS, CEP: 92870-000.

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 8 às 14 horas.

Telefone: (51) 34822129

E-mail: prado@barradoribeiro.rs.gov.br

Junta de Serviço Militar

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

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

Endereço: Av. Visconde do Rio Grande, nº 1809, Centro, Barra do Ribeiro/RS, CEP: 92870-000.

Horário de Atendimento: Segunda a sexta-feira, das 8 às 14 horas.

Telefone: (51) 34822121

Taxa: O valor atual da taxa (em 28/09/2020) é de R\$ 4,60, o qual é atualizado a cada três (03) meses, sendo a guia expedida na Junta Militar, com pagamento a ser realizado no Banco do Brasil. As multas são fixadas conforme o serviço prestado.

Documentos Necessários: CPF, RG, Certidão de Nascimento, comprovante de residência.

Histórico Escolar

Público do Serviço: Serviços ao Estudante para retirada de histórico escolar da rede municipal de ensino.

Formas de prestação do serviço: Solicitação no Setor de Protocolo, com documento de identificação.

Licenciamento Ambiental

Público do serviço: Serviços ao Cidadão

Acesso ao serviço: Solicitação no Setor de Protocolo, com pagamento de taxa na retirada da licença e valor a depender do serviço.

Documentos necessários: identidade, CPF e Matrícula do Imóvel.

Solicitação de Poda de Árvore

Público do serviço: Serviços ao Cidadão

Acesso ao serviço: Solicitação no Setor de Protocolo.

Documentos necessários: identidade, CPF e Matrícula do Imóvel.

Recolhimento de Entulho

Público do serviço: Serviços ao Cidadão

Acesso ao serviço: Solicitação no Setor de Protocolo, com pagamento de taxa no valor atual de R\$ 56,00 (em 28/09/2020).

Documentos necessários: identidade.