



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE ITATI
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E FAZENDA
DEPARTAMENTO PESSOAL**

OUVIDORIA / CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

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 ITATI

Prefeito: Flori Werb

Vice-prefeito: Jussara Marisa Torres Bobsin Dickson

Endereço: Rua Nestor Becker, S/N - Centro - CEP 95.538-000

Telefone: (51) 3628-5104

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira
das 8 horas às 12 horas
das 13h30min às 17h

ADMINISTRAÇÃO E FAZENDA

Secretário: Madalena Trisch

Endereço: Rua Nestor Becker, S/N - Centro - CEP 95.538-000

Email: adm.fazenda@itati.rs.gov.br

Fone: (51) 3628-5104 - (51) 99822-7557

EDUCAÇÃO

Secretário: Nara Bobsin

Endereço: Rua Nestor Becker, S/N - Centro - CEP 95.538-000

Email: educacao@itati.rs.gov.br

Fone: (51) 3628-5104 - (51) 981969789

SAÚDE

Secretário: Carin Boone de Borba

Endereço: Rua Nestor Becker, S/N - Centro - CEP 95.538-000

Email: saude@itati.rs.gov.br

Fone: (51) 3628-5104 - (51) 99684-9365



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE ITATI
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E FAZENDA
DEPARTAMENTO PESSOAL

OBRAS E TRÂNSITO

Secretário: Jorge Trisch

Endereço: Rua Nestor Becker, S/N - Centro - CEP 95.538-000

Email: obras@itati.rs.gov.br

Fone: (51) 3628-5104 - (51) 99975-0937

AGRICULTURA

Secretário: José Moisés Trisch

Endereço: Rua Nestor Becker, S/N - Centro - CEP 95.538-000

Email: agricultura@itati.rs.gov.br

Fone: (51) 3628-5104 - (51) 99544-6667

TURISMO, ESPORTA E MEIO AMBIENTE

Secretário: Eronir Dickson

Endereço: Rua Nestor Becker, S/N - Centro - CEP 95.538-000

Email: meioambiente@itati.rs.gov.br

Fone: (51) 3628-5104 - (51) 99821-0396

ASSISTÊNCIA SOCIAL

Secretário: Valcir Simonetti

Endereço: Rua Nestor Becker, S/N - Centro - CEP 95.538-000

Email: assistencia@itati.rs.gov.br

Fone: (51) 3628-5104 - (51) 99765-4539

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



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE ITATI
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E FAZENDA
DEPARTAMENTO PESSOAL

Não há cobrança de taxas para este serviço.

Formas de prestação do serviço

Online e presencial

CRAS

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 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.

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.

Formulário Municipal ITBI

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

REQUERIMENTO PARA EMISSÃO DE GUIA DE AVALIAÇÃO DE BENS IMÓVEIS - ITBI LEI Nº 1321/02



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE ITATI
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E FAZENDA
DEPARTAMENTO PESSOAL**

Cobrança de taxas

Não há cobrança de taxas para este serviço.

Histórico Escolar

Público do Serviço: Serviços ao Estudante

Histórico escolar da rede municipal de ensino, bem como documentos de transferência. Além de matrículas e rematrículas.

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

Preenchimento de um formulário e é necessário o envio de fotocópia do documento de identidade.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Após o pedido, o histórico escolar é entregue em 48 horas.

Cobrança de taxas

Não há cobrança de taxas para este serviço.

Formas de prestação do serviço

Presencial, na Secretaria Municipal de Educação e Cultura - SMEC.

Licenciamento Ambiental

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

Documentos para licenciamento ambiental no município de Itati.

Prioridade de atendimento

Para 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



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE ITATI
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E FAZENDA
DEPARTAMENTO PESSOAL

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, ou online, através site do município.

Ouvidoria

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

Acesso ao Serviço: OUVIDORIA GERAL

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.itati.rs.gov.br, no link Ouvidoria Geral; por correspondência convencional para o endereço: Rua Nestor Becker, S/N - Centro - CEP 95.538-000 Itati/RS; no posto de atendimento presencial, exclusivo junto a Prefeitura; ou por telefone: (51) 3628-5104.

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.

Itati-RS, 09 de Outubro de 2020