

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

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.

GABINETE DO PREFEITO

Prefeito: Gilmar Laurindo Bellini

Vice-prefeito: Daniel Alvares

Endereço: Av. Heraclides de Lima Gomes, 2750 Bairro: Centro - Boa Vista do Incra/RS Telefone: (55) 3791-0063, (55) 3791-0081 ou (55) 3791-0089

Email: gabinete@boavistadoincra.rs.gov.br

Horários de atendimento: De Segunda-feira a Sexta-feira 8h00m às 12h00m e das 13h30m às 17h30m

Órgãos de Assessoramento e Controle vinculados ao Gabinete do Prefeito:

I – Unidade Central de Controle Interno;

II – Assessoria de Gabinete;

III – Junta de Serviço Militar;

IV – Assessoria de Comunicação;

V – Assessoria Jurídica;

VI – Gabinete da Primeira Dama

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO

Secretário: Cirineu Ribeiro

Endereço: Av. Heraclides de Lima Gomes, 2750 Bairro: Centro - Boa Vista do Incra/RS

Telefone: (55) 3791-0063, (55) 3791-0081 ou (55) 3791-0089

Email: administracao@boavistadoincra.rs.gov.br

Horários de atendimento: De Segunda-feira a Sexta-feira 8h00m às 12h00m e das 13h30m às 17h30m

Departamentos, setores, equipes e assessoria que compõe e Secretaria de Administração e Planejamento:

- I. – Departamento de Gestão de Pessoal
- II. – Assessoria de Planejamento e Orçamento
- III. Coordenadoria Administrativa
- IV. – Setor de Protocolo e Recepção
- V. – Equipe dos Zeladores
- VI. – Setor de Controle de Frotas
- VII. – Setor de Arquivo, Almoxarifado e Estoque
- VIII. – Setor de Limpeza de Prédios Públicos
- IX. Setor de Patrimonio

SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO E OBRAS

Secretário: Gilmar Laurindo Bellini

Endereço: Avenida Heraclides de Lima Gomes, 1510 Bairro: Centro - Boa Vista do Incra/RS

Telefone: (55) 3197-0194

Email: obras@boavistadoincra.rs.gov.br

Horários de atendimento: De Segunda-feira a Sexta-feira 8h00m às 12h00m e das 13h30m às 17h30m

Departamentos, setores, equipes e assessoria que compõe a Secretaria de Desenvolvimento e Obras:

- I – Departamento de Veículos e Máquinas Rodoviárias;
- II – Departamento de Obras e manutenção da Zona Urbana;
 - a. Assessoria de Planejamento Urbanístico;
 - b. Setor de Trânsito e Transporte - JARI;
 - c. Setor de Conservação e Manutenção de Serviços Públicos;
 - d. Equipe de Limpeza Urbana;
- III – Departamento de Obras e Manutenção da Zona Rural;
 - a. Setor de Estradas, Pontes e Bueiros;
 - b. Equipe de Serviços Rurais;
- IV – Setor de Cemitério.

Tem como objetivo atender a demanda dos Municípios. Ficam disponibilizados, máquinas agrícolas, equipamentos e utilitários, para auxílio nos serviços a serem desenvolvidos para Municípios. (valor hora máquina a ser pago pelo município estabelecido em lei específica)

Lista de serviços

Motoniveladora

Pá carregadeira

Raspadeira

Retroescavadeira

Rolo compactador

Lamina Plana

Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Requisitos-Preenchimento da Solicitação de Serviços e Declaração de Dívida.

Documentos-RG ou CPF

Formas e Informações Necessárias- Endereço e Número de telefone.

Fazer a solicitação e pagamento da guia de pagamento do serviço (hora máquina).

Principais etapas para o processamento do serviço:

Realizar a Solicitação junto a Secretaria; Pagamento da

hora máquina;

Aguardar a ordem cronológica para recebimento dos serviços.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

Noventa dias.

Forma de prestação de serviço:

Horas de serviço realizados pela máquina.

Locais e Forma para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

Local- Parque de Máquinas da Secretaria, localizado na Avenida Heraclides de Lima Gomes, 1510.

Forma- Através do contato telefônico (55) 3 1 9 7 - 0 1 9 4 ou e-mail da Secretaria

obras@boavistadoincra.rs.gov.br

Prioridade de atendimento:

Manutenção da acessibilidade as propriedades rurais, priorizando a conservação das estradas do interior.

Previsão de tempo de espera para o atendimento: imediato.

Mecanismo de comunicação com os usuários: Presencial e Via telefone.

Mecanismo de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado:

Presencial ou entrando em contato com o telefone (55) 3197-0194 ou no e-mail obras@boavistadoincra.rs.gov.br.

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E HABITAÇÃO

Secretária: Joceli Antonio Vieira Jaques

Endereço: Rua Algemiro Barbosa, 55 Bairro: Centro - Boa Vista do Incra/RS

Telefone: (55) 98407-9244

Email: assistencia@boavistadoincra.rs.gov.br

Horários de atendimento: De Segunda-feira a Sexta-feira 8h00m às 12h00m e das 13h30m às 17h30m

Setores e coordenação que compõe a Secretaria de Assistência Social e Habitação:

I – Coordenação de Projetos e Programas;

II – Setor de Inclusão Social;

III – Setor de Ação Social e Habitação.

IV - CRAS Esperança

Serviços oferecidos:

- Inclusão no Cadastro Único;
- Recebimento e distribuição de Roupas e calçados oriundos de doação disponível para pessoas carentes durante o ano todo;
- Atualização de Cadastro Único;
- Emissão de carteirinha ID Jovem;
- Benefícios eventuais;

requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

- Para a inclusão no Cadastro Único, é necessário CPF, RG, título de eleitor (não obrigatório), certidão de nascimento/casamento, comprovante de residência atualizado e atestado de vaga de escola, se tiver na composição familiar, ou atestado de frequência, se tiver na composição familiar crianças de 06 a 17 anos;
- Para atualização, é necessário o CPF e comprovante de residência atualizado;
- Para a transferência do Cadastro Único, é necessária a mesma documentação utilizada para a inclusão, pois será criada uma nova pasta para o beneficiário, a qual deverá conter toda a documentação da família;
- Para pedir a Carteira ID Jovem, é necessário possuir NIS ativo, ou seja, possuir cadastro único atualizado, essa carteira é emitida através da internet;
- Para consultar se possui NIS ativo, é necessário dirigir-se à Secretaria com seu CPF, para realizar a mesma através do Sistema do Cadastro Único; Ou ainda via aplicativo MEU CAD ÚNICO, através de download no celular;
- Para benefícios eventuais, é necessário estar devidamente cadastrado na Secretaria, ou seja, possuir cadastro único ativo e atualizado;

principais etapas para processamento do serviço;

- Na maioria das opções de serviços prestados, dirigir-se a Secretaria Municipal de Assistência Social e Habitação portando seu CPF, ou até mesmo entrar em contato por telefone da mesma;

previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

- Para a inclusão, é realizada a entrevista, através de informações coletadas do Responsável Familiar (RF), o qual deverá obrigatoriamente ter, no mínimo, 16 anos, e posteriormente, os dados são incluídos via sistema do Cadastro Único, e logo após 24h, é gerado o NIS; Já a consulta de NIS ativo é feita no momento da solicitação;

previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

- Atendimento imediato realizado na Secretaria ou através de agendamento de visita domiciliar;**

prioridade de atendimento;

- Pessoas idosas, deficientes físicos, gestantes e pessoas com crianças de colo;

previsão de tempo de espera de atendimento;

- Em média 20 minutos de espera, conforme fluxo de pessoas para atender, do contrário, atendimento imediato;

mecanismo de comunicação com os usuários;

- Presencial, via telefone e email;

procedimento para receber e responder as manifestações dos usuários;

- Solicitações de inclusão são feitas através das pessoas vindo até a Secretaria, de transferência de cadastros da mesma forma, para doação de roupas, também é feita a coleta o ano todo na Secretaria, a doação dessas peças as pessoas carentes é feita neste estabelecimento; Para informações de ID Jovem e outros, são solicitadas informações através do telefone;

mecanismo de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação;

- Via telefone ou dirigindo-se até a Secretaria;

Centro de Referência de Assistência Social

CRAS é uma unidade pública estatal descentralizada da política de assistência social sendo responsável pela organização e oferta dos serviços socioassistenciais da Proteção Social Básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) nas áreas de vulnerabilidade e risco social dos municípios.

SERVIÇOS OFERECIDOS

Acolhida: é uma ação presente em todos os serviços, programas e projetos socioassistenciais, em especial no PAIF (Serviço de Atenção Integral à Família), sendo, muitas vezes, o contato inicial qualificado da família com o SUAS (Sistema Único de Assistência Social). Caráter permanente, sem exigência de requisitos;

Encaminhamentos: Nesta modalidade, após a acolhida, o atendimento individual é feito para que se possa diagnosticar a vulnerabilidade e fazer o devido encaminhamento, seja dentro do Cras ou Secretaria de Assistência Social, seja para outros setores, conforme a necessidade encontrada. Caráter permanente, sem exigência de requisitos;

Oferta do PAIF: Ofertar o serviço PAIF e outros serviços, programas e projetos socioassistenciais de proteção social básica, para as famílias, seus membros e indivíduos em situação de vulnerabilidade social; Consiste no trabalho social com famílias, de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a função protetiva da família, prevenir a ruptura de seus vínculos, promover seu acesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida. Prevê o desenvolvimento de potencialidades e aquisições das famílias e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, por meio de ações de caráter preventivo, protetivo e proativo. O serviço PAIF integra o nível de proteção social básica do SUAS. Constituem usuários do PAIF as famílias

territorialmente referenciadas ao CRAS, em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, do precário ou nulo acesso aos serviços públicos, da fragilização de vínculos de pertencimento e sociabilidade e/ou qualquer outra situação de vulnerabilidade e risco social.

Dentro do Paif temos alguns serviços que são ofertados para a população:

Dança: A atividade promove a integração social e a dança está nas festas, nas ruas e até quem não sabe dançar, consegue fazer os passos. É uma mistura de arte e exercício físico, muitas vezes intenso, respeitando a particularidade de cada um, para agregar saúde e bem-estar ao corpo, a quem pratica essa arte;

Música: oficina desperta o gosto pela música, oportunizando desenvolver as habilidades e promover conhecimento para cada participante. “Com o objetivo sempre de prevenir riscos e fortalecer vínculos familiares; ela traz bem estar à pessoa, melhora a concentração e ajuda na leitura, assim como na respiração. É importante aliada à saúde. A música tem transformado a vida das pessoas, além de ser divertida. Vemos no olhar de cada um a satisfação de participar.

Artesanato: O Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) promove inúmeras atividades destinadas ao público assistido. Entre elas, oficinas de artesanato. O objetivo é trabalhar a convivência e o fortalecimento de vínculos sociais, resgatar a autoestima e auxiliar no desenvolvimento do interesse em aprimorar os conhecimentos e oportunizar possibilidades de descobrir habilidades profissionais e com isso possibilitar a inserção no mercado de trabalho.

Concessão de Benefícios Eventuais: Os benefícios eventuais consistem em uma modalidade de provisão de proteção social básica de caráter suplementar e temporário que integram organicamente as garantias do Sistema Único de Assistência Social – SUAS, fundamentados nos princípios de cidadania e da dignidade da pessoa humana, devendo ser prestados aos cidadãos em razão de nascimento, morte, situação de vulnerabilidade e de calamidade pública.

PASSE LIVRE: Todas as pessoas comprovadamente carentes com deficiência física, mental, auditiva, visual, doença renal crônica ou ostomia têm direito ao benefício, que é a gratuidade nas viagens interestaduais de ônibus, barco ou trem. A definição de deficiência é estabelecida pelo [Decreto nº 3.298/1999](#). Este, pode ser encaminhado pelo CRAS.

São formas de benefícios eventuais:

Auxílio Natalidade: constitui-se em uma prestação temporária, não contributiva da Assistência Social, a ser ofertada em bens materiais, para reduzir a vulnerabilidade provocada pelo nascimento do membro da família.

Auxílio funeral: constitui-se de uma prestação temporária, não contributiva da assistência social, com valor correspondente a R\$800,00, que tem como finalidade reduzir a vulnerabilidade provocada por morte de membro da família.

Vulnerabilidade temporária: caracterizada pelo advento de riscos, perdas e danos à integridade pessoal e familiar, terá seu enfrentamento apoiado pelas seguintes espécies de benefícios eventuais: Cesta básica, itens de uso doméstico e cotidiano, destinados a sobrevivência digna, aluguel social, visando a transferência de recursos para as famílias beneficiárias custearem a locação de imóvel que lhes sirva de residência por tempo determinado e não superior a 18 meses.

Calamidade pública: os benefícios que se fizerem necessários e não estão previstos na legislação do Município, serão verificados pela Secretaria de Assistência Social juntamente com a Coordenadoria Municipal da Defesa Civil, sendo indicados ao Conselho Municipal de Assistência Social para deferimento de sua concessão de forma urgente.

Também realizamos atendimentos em parceria com o Sistema Judiciário:

Acompanhamento de Medidas Sócio Educativas: são medidas aplicadas pelo Juiz com finalidade pedagógica em indivíduos infanto-juvenis (adolescentes, ou seja, inimputáveis maiores de doze e menores de dezoito anos) que incidirem na prática de atos infracionais (crime ou contravenção penal). Medidas de natureza jurídica repreensiva e pedagógica para inibir a reincidência dos mesmos e prover a ressocialização.

Acompanhamento Social: é a garantia do cumprimento das medidas protetivas aplicadas e zelar pela efetividade do atendimento prestado, evitando que qualquer uma das partes envolvidas deixe de cumprir suas obrigações, fazendo romper a rede de ações que sustentam o bom andamento de cada caso específico. O bom acompanhamento de caso, feito em parceria com outros atores comunitários e o poder público, dá ao órgão responsável, condições de verificar o resultado do atendimento e, se necessário, aplicar novas medidas que o caso requerer.

Os atendimentos prestados no CRAS, estão em sua maioria, acompanhados do estudo social realizado in loco, onde se obtém as informações necessárias daquele contexto para que o trabalho seja efetivamente realizado de forma correta.

Os critérios estabelecidos para a concessão de benefícios estão previstos em Lei e de forma geral são:

- Requerimento;
- Documentos pessoais;
- Inscrição no Cadastro Único;
- Estudo Social;
- Análise Jurídica e
- Parecer do Conselho Municipal de Assistência Social.

O tempo médio entre Requerimento e concessão do benefício é de 10 dias.

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Secretária: Saionara Oliveira Bellini

Endereço: Rua Dormário Batu Pereira, 551 Bairro: Centro - Boa Vista do Incra/RS

Telefone: (55) 3197-0064

Email: saude@boavistadoincra.rs.gov.br

Horários de atendimento: De Segunda-feira a Sexta-feira 8h00m às 12h00m e das 13h30m às 17h30m

Setores, coordenadoria e equipe que compõe a Secretaria de Saúde:

I – Coordenadoria Geral de Programas de Saúde;

- a. Setor de Inspeção de Saúde;
- b. Setor de Consultas, Exames e Transporte;
- c. Setor de Medicamentos e Materiais;
- d. Equipe de limpeza e higienização

Consultas: Atendimento de atenção básica à saúde, com profissionais especializados (fisioterapeuta, nutricionista, psicóloga, médico clínico geral, ginecologista e obstetra, pediatra, odontólogo).

Farmácia: Distribuição de medicamentos da Relação de Medicamentos Municipal

Exames: autorização, agendamento e encaminhamento de exames.

Transporte: transportar pacientes até hospitais e consultórios.

Plantão: disponibilização de técnico em enfermagem e motorista para atendimento e deslocamento de pacientes fora do horário de atendimento da Unidade Básica de Saúde

Documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Documentos: pessoais RG e CPF e cartão SUS.

Formas: Presencial e via telefone

Principais etapas para o processamento do serviço:

Consultas:

Solicitação do atendimento via telefone ou presencial na Unidade Básica de Saúde;

Preenchimento da Ficha;

Avaliação e verificação de sinais; Aguardar o atendimento.

Farmácia, Exames e Transporte:

Aguardar o atendimento por ordem de chegada.

Plantão:

Solicitação do atendimento via telefone ou presencial na Unidade Básica de Saúde;

Avaliação e verificação de sinais;

Atendimento.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

Imediata, podendo demorar até 1 (uma) hora dependendo do número de pacientes na espera.

Locais e Forma para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

Local- Secretaria de Saúde, localizado na Rua Dormario Batu Pereira, 551.

Forma- Através do contato telefônico ou e-mail da secretaria

saude@boavistadoincra.rs.gov.br

Prioridade de atendimento:

Atendimentos de Urgência e Emergência, Idosos, Gestantes, mãe com criança de colo.

Previsão de tempo de espera para o atendimento: imediato, podendo demorar 30 (trinta) minutos dependendo do número de pacientes aguardando atendimento.

Mecanismo de comunicação com os usuários: Presencial e Via telefone.

Mecanismo de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado:

Presencial, ou entrando em contato com o telefone ou e-mail da secretaria
saude@boavistadoincra.rs.gov.br

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO, CULTURA, DESPORTO, LAZER E TURISMO

Secretária: Rosangela Diovana Amaral Hasan

Endereço: Avenida Heraclides de Lima Gomes, 2305 Bairro: Centro - Boa Vista do Incra/RS

Telefone: (55) 3197 0166

Email: educacao@boavistadoincra.rs.gov.br

Horários de atendimento: De Segunda-feira a Sexta-feira 8h00m às 12h00m e das 13h30m às 17h30m

Setores, coordenadoria e equipes que compõe a Secretaria de Educação, Cultura, Desporto, Lazer e Turismo:

I– Coordenadoria de Projetos e Programas;

II– Escolas Municipais;

a - Equipe de limpeza das Escolas Municipais;

III – Setor de Transporte Escolar;

IV - Setor de Turismo e Cultura;

V– Setor de Esportes e Lazer;

VI – Setor de Alimentação Escolar;

VII– Telecentro Municipal;

VIII – Biblioteca Pública.

Lista de serviços:

- Alimentação Escolar;
- Transporte Escolar;
- Educação Infantil;
- Ensino Fundamental – modalidade regular e EJA (Educação de Jovens e Adultos);
- Acompanhamento da frequência escolar de crianças e jovens em vulnerabilidade;
- Turma em distorção idade/série
- AEE – Atendimento Educacional Especializado;
- Programas e Projetos:
 - Projeto Despertando o Aprendiz em Mim
 - Projeto Educação Ambiental
 - Projeto Escolinha de Futebol de Campo

- Programa Saúde na Escola PSE/SPE
- Acompanhamento Pedagógico
- Projeto Linguagem Ensino Fundamental Anos Iniciais
- Programa Campo Limpo-INPEV
- Projeto Reforço Escolar –
- Projeto de Formação Continuada
- Projeto Dança, Canto e Instrumento Musical em Parceria com Assistência Social
- Projeto Canto e Instrumento Musical
- Viajando pela Rota- COMAJA Rota das Terras Encantadas
- Programa Educação Fiscal
- Programa Educação Conectada-ENEC
- Programa Escola das Adolescências
- Programa Brasil na Escola
- Programa pacto nacional EJA
- Programa PNEERQ
- PRODITEC
- PROEA
- Programa Escola Hip Hop H2E
- Programa – CNCA Compromisso Nacional Criança Alfabetizada
- Programa Mais Professores – Prova Nacional Docente
- Programa PDDE Equidade
- Programa Escola em Tempo Integral
- Selo Petrolina- Educação Etnico Racial

Requisitos e documentos para acessar os serviços:

Estar matriculado na Educação Infantil, Ensino Fundamental e EJA da Rede Pública Municipal.

Documentos

RG responsável pelo aluno.

Certidão de nascimento do aluno.

Carteira de Vacinação.

Número de inscrição no Sistema Único de Saúde (SUS)

Cartão Bolsa Família (Quando for beneficiário)

Comprovante de Residência

Principais Etapas do Serviço

Matrículas diretamente nas escolas

Na Educação Infantil, matrículas na etapa berçário e maternal, conforme número de vagas, preenchida as vagas, lista de espera.

Previsão de Prazo para Realização do serviço.

Matrículas: Mês de Dezembro e mês posterior conforme disponibilidade de vagas.

Locais e forma para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço.

Secretaria de Educação e Escolas da rede.

Através de dialogo informal, formal por escrito, por telefone, com os servidores responsáveis.

Prioridade de atendimento: no setor educacional se dá prioridade para os alunos, pais ou responsáveis, professores e funcionários.

Previsão de tempo de espera para o atendimento:

Imediato

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Presencial na Secretaria de Educação, via telefone ou email.

Mecanismos e consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e eventual manifestação:

Via telefone, resposta por e-mail ou diretamente no órgão responsável pelo serviço

SECRETARIA MUNICIPAL DE INDÚSTRIA, COMÉRCIO, AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE

Secretário: Vanderlei Netto Martins

Endereço: Rua Padre Pedro Rubin, 176 Bairro: Centro - Boa Vista do Incra/RS

Telefone: (55) 31970159

Email: agricultura@boavistadoincra.rs.gov.br

Horários de atendimento: De Segunda-feira a Sexta-feira 8h00m às 12h00m e das 13h30m às 17h30m

Departamentos, setores e equipes que compõe e Secretaria de Indústria, Comércio, Agricultura e Meio Ambiente:

I – Departamento de Desenvolvimento Rural;

a. Equipe da Patrulha Agrícola;

- II – Setor de Indústria e Comércio;
- III – Setor de Desenvolvimento Animal;
- IV - Setor de Meio Ambiente e Fiscalização;
- V - Setor de Saneamento Básico.

SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS

Secretário: Gilberto Junior Trenhago Wilges

Endereço: Av. Heraclides de Lima Gomes, 2750 Bairro: Centro - Boa Vista do Incra/RS
Telefone: (55) 3791-0063

Email: financas@boavistadoincra.rs.gov.br

Horários de atendimento: De Segunda-feira a Sexta-feira 8h00m às 12h00m e das 13h30m às 17h30m

Departamentos e setores que compõe e Secretaria de Finanças:

- I – Departamento de Compras;
- II – Setor de Receita e Transferência;
- III – Setor de Cadastro Imobiliário;
- IV – Setor de Fiscalização;
- V – Setor de Licitações;
- VI – Setor de Contabilidade;
- VII – Setor de Tesouraria.