



Prefeitura  
Municipal

**Ernestina - RS**

Estado do Rio Grande do Sul



# **Carta de Serviços**

# **Prefeitura Municipal**

# **de Ernestina RS**



Prefeitura  
Municipal

**Ernestina - RS**

Estado do Rio Grande do Sul



## 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.



Prefeitura  
Municipal

**Ernestina - RS**

Estado do Rio Grande do Sul



## Estrutura Organizacional

### Prefeitura Municipal de Ernestina

**Prefeito:** Odir João Boehm

**Vice-prefeito:** Arno da Silva

**Endereço:** Rua Júlio dos Santos, 2021, Bairro Centro

**Telefone:** (54) 3378-1105

**Horários de atendimento:** Segunda a Sexta-feira das 7h30min às 13h30min

### Secretaria Municipal de Administração

**Secretária:** Mara Rúbia dos Santos

**Endereço:** Rua Júlio dos Santos, 2021, Bairro Centro

**Telefone:** (54) 3378-1105 Ramal: 205

**Email:** [administracao@pmernestina.rs.gov.br](mailto:administracao@pmernestina.rs.gov.br)

**Horários de atendimento:** Segunda a Sexta-feira das 7h30min às 13h30min



Prefeitura  
Municipal

**Ernestina - RS**

Estado do Rio Grande do Sul



## Secretaria da Fazenda

**Secretário:** Vanderlei Natalício Baumgratz

**Endereço:** Rua Júlio dos Santos, 2021, Bairro Centro

**Telefone:** (54) 3378-1105 Ramal: 209 e 221

**Email:** contabil@pmernestina.rs.gov.br

**Horários de atendimento:** Segunda a Sexta-feira das 7h30min às 13h30min

## Secretaria Municipal de Educação, Cultura, Desporto e Turismo

**Secretária:** Ingrid Liliane Worst

**Endereço:** Rua Júlio dos Santos, 2021, Bairro Centro

**Telefone:** (54) 3378-1105 Ramais: 211 e 216

**Email:** educacao@pmernestina.rs.gov.br

**Horários de atendimento:** Segunda a Sexta-feira das 7h30min às 13h30min



Prefeitura  
Municipal

**Ernestina - RS**

Estado do Rio Grande do Sul



## Secretaria Municipal de Obras e Viação

**Secretário:** Rodrigo Dummel

**Endereço:** Rua Guilherme Eduardo Fett,56, Centro

**Telefone:** (54)3192-0074

**Email:** [servicosurbanos.ernestina@gmail.com](mailto:servicosurbanos.ernestina@gmail.com)

## Secretaria de Serviços Urbanos

**Secretário:** Douglas Dorr

**Endereço:** Rua Júlio dos Santos, 2021, Centro

**Telefone:** (54) 3378-1105

**E-mail:** [gabinete@pmernestina.rs.gov.br](mailto:gabinete@pmernestina.rs.gov.br)

**Horários de atendimento:** Segunda a Sexta-feira das 7h30min às 13h30min



Prefeitura  
Municipal

**Ernestina - RS**

Estado do Rio Grande do Sul



## Secretaria da Agricultura

**Secretário:** José Vital Dalbianco

**Endereço:** Rua Guilherme Eduardo Fett,56, Centro

**Telefone:** (54)3378-1133

**Email:** agricultura.ernestina@yahoo.com.br

**Horários de atendimento:** Segunda a Sexta-feira das 7h30min às 13h30min

## Secretaria Municipal de Saúde e Assistência Social

**Secretário:** Leonel da Silva Borba

**Endereço:** Rua Flávio Schmidt, Bairro Centro

**Telefone Secretaria:** (54) 3378-2087

**Telefone UBS:** (54) 3378-2148

**Email:** saude@pmernestina.rs.gov.br

saude.ernestina@hotmail.com

**Horários de atendimento:**

Segunda a Sexta-feira das 06h00min às 18h00min

Finais de Semana e Feriados das 10h00min às 16h00min

Plantões 24h

Rua Júlio dos Santos, 2021 – Fone/Fax: (54) 3378-1105 / 3378-2022 – CNPJ: 92.406.180/0001-24 –

Ernestina – RS,

www.ernestina.rs.gov.br - CEP: 99140-000 – Ernestina/RS



Prefeitura  
Municipal

Estado do Rio Grande do Sul

# Ernestina - RS



## Serviços

### CRAS

**Público do Serviço:** Famílias e Indivíduos em situação de vulnerabilidade e risco social

**Acesso ao Serviço:** Presencial

**Coordenadora:** Eliane Kesterke

**Endereço:** Rua Júlio dos Santos

**Telefone:** (54) 3378-1044

**E-mail:** [cras@pmernestina.rs.gov.br](mailto:cras@pmernestina.rs.gov.br)

**Horários de atendimento:** Segunda a Sexta-feira das 7h30min às 13h30min

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 na proteção Social Básica (atendimentos individualizados, visitas domiciliares, encaminhamentos, entre outros) e o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos por meio de Grupos de convivência de acordo com a faixa etária. No Cras, os cidadãos também são orientados e encaminhados para acesso à benefícios assistenciais e podem ser inscritos no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal.



Prefeitura  
Municipal

**Ernestina - RS**

Estado do Rio Grande do Sul



## **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 Imediato

## **Principais etapas para obtenção do serviço**

Acolhimento e atendimento especializado

## **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço**

Cada serviço terá um tempo estipulado pelo CRAS de acordo com a avaliação socioassistencial realizado pela equipe técnica.

## **Cobrança de taxas**

Gratuito

## **Formas de prestação do serviço**

As etapas podem ser conferidas diretamente no CRAS.





Prefeitura  
Municipal

Estado do Rio Grande do Sul

# Ernestina - RS



## 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 comprovante de residência e 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**



Prefeitura  
Municipal

**Ernestina - RS**

Estado do Rio Grande do Sul



Online e presencial

**Telefone:** (54) 3378-1133

**Email:** dilvanaaninha@hotmail.com

**Horários de atendimento:** Segunda a Sexta-feira das 7h30min às 13h30min

## Histórico Escolar

**Público do Serviço:** Serviços ao Estudante

Histórico escolar da rede municipal de ensino a partir do ano de 1970, 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**

É necessário número do RG e do CPF, nome do pai e da mãe e data de nascimento do solicitante.

### **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço**

Após o pedido, o histórico escolar é entregue em até 5 dias úteis.

### **Cobrança de taxas**

Rua Júlio dos Santos, 2021 – Fone/Fax: (54) 3378-1105 / 3378-2022 – CNPJ: 92.406.180/0001-24 –  
Ernestina – RS,  
[www.ernestina.rs.gov.br](http://www.ernestina.rs.gov.br) - CEP: 99140-000 – Ernestina/RS



Prefeitura  
Municipal

**Ernestina - RS**

Estado do Rio Grande do Sul



Não há cobrança de taxas para este serviço.

### **Formas de prestação do serviço**

Presencial, na Secretaria Municipal de Educação e Cultura – SMEC, ou pelo telefone.

**Telefone:** (54) 3378-1105 Ramais: 211 e 216

**Email:** educacao@pmernestina.rs.gov.br

**Horários de atendimento:** Segunda a Sexta-feira das 7h30min às 13h30min

### **Licenciamento Ambiental**

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

Documentos para licenciamento ambiental no município de Ernestina.

### **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, na entrega do projeto ambiental.



Prefeitura  
Municipal

**Ernestina - RS**

Estado do Rio Grande do Sul



## **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço**

Até sessenta dias.

## **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.

Telefone: (54) 3378-1105 Ramal: 208

**Email:** altair.th@hotmail.com

**Horários de atendimento:** Segunda a Sexta-feira das 7h30min às 13h30min

# **Ouvidoria**

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

**Acesso ao Serviço:** <https://ernestina.rs.gov.br/fale-conosco/>

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



Prefeitura  
Municipal

**Ernestina - RS**

Estado do Rio Grande do Sul



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 à Administração Pública.

### **Previsão de tempo de espera para atendimento**

Não tem tempo estipulado.

### **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço**

A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até quarenta e cinco 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 1), online (pelo site da Prefeitura) ou por telefone.

**Telefone:** (54) 3378-1105 Ramal:218

**Email:** [controle.ernestina@gmail.com](mailto:controle.ernestina@gmail.com)

**Horários de atendimento:** Segunda e Terça-feira das 7h30min às 13h30min