



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

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

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

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

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 - 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

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