Carta de Serviços

**Município de Santa Tereza**

**Data da última versão:** 19/06/2023

# 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 Santa Tereza

**Prefeita:** Gisele Caumo

**Vice-prefeito:** Ivan Somensi Ceriotti

**Endereço:** Avenida Itália, 474, Bairro: Centro – Santa Tereza/RS

**Telefone:** (54) 3456-1033

**Atendimento:** Segundas-feiras a Sextas-feiras, das 07:30 às 11:30 e das 13:30 às 17:30.

## Secretaria Municipal de Administração e Planejamento Estratégico

**Secretário:** Luiz Carlos Riboldi

**Endereço:** Avenida Itália, 474, Bairro: Centro – Santa Tereza/RS

**Telefone:** (54) 3456-1033

**E-mail:** atendimento2@santatereza.rs.gov.br

**Atendimento:** Segundas-feiras a Sextas-feiras, das 07:30 às 11:30 e das 13:30 às 17:30.

## Secretaria Municipal da Fazenda

**Secretária:** Virginia Furlanetto

**Endereço:** Avenida Itália, 474, Bairro: Centro – Santa Tereza/RS

**Telefone:** (54) 3456-1033/(54) 3456-1035

**E-mail:** sec.fazenda@santatereza.rs.gov.br

**Atendimento:** Segundas-feiras a Sextas-feiras, das 07:30 às 11:30 e das 13:30 às 17:30.

## Secretaria Municipal de Agricultura, Indústria e Comércio

**Secretário:** Cristiano Casagrande

**Endereço:** Avenida Itália, 474, Bairro: Centro – Santa Tereza/RS

**Telefone:** (54) 3456-1033

**E-mail:** atendimento2@santatereza.rs.gov.br

**Atendimento:** Segundas-feiras a Sextas-feiras, das 07:30 às 11:30 e das 13:30 às 17:30.

## Secretaria Municipal de Obras, Urbanismo e Mobilidade Urbana

**Secretário:** Enio Ceriotti

**Endereço:** Avenida Itália, 474, Bairro: Centro – Santa Tereza/RS

**Telefone:** (54) 3456-1033

**E-mail:** atendimento2@santatereza.rs.gov.br

**Atendimento:** Segundas-feiras a Sextas-feiras, das 07:30 às 11:30 e das 13:30 às 17:30.

## Secretaria Municipal de Educação e Meio Ambiente

**Secretário:** Ivan Somensi Ceriotti

**Endereço:** Rua Antonio Tramontina, 76. Bairro: Centro - Santa Tereza/RS

**Telefone:** (54) 3456-1033

**Email:** smecst@santatereza.rs.gov.br

**Atendimento:** Segundas-feiras a Sextas-feiras, das 07:30 às 11:30 e das 13:30 às 17:30.

## Secretaria Municipal de Saúde, Trabalho e Ação Social

**Secretária:** Eliane Campiol

**Endereço:** Rua Amadeu Piccinini, s/n. Bairro: Centro – Santa Tereza/RS

**Telefone:** (54) 3456-1033

**Email:** secsaude@santatereza.rs.gov.br

**Atendimento:** Segundas-feiras a Sextas-feiras, das 07:30 às 11:30 e das 13:30 às 18:30.

## Secretaria Municipal de Turismo, Cultura e Desporto

**Secretária:** Daniela Castoldi

**Endereço:** Avenida Itália, 474, Bairro: Centro – Santa Tereza/RS

**Telefone:** (54) 3456-1033

**E-mail:** turismo@santatereza.rs.gov.br

**Atendimento:** Segundas-feiras a Sextas-feiras, das 07:30 às 11:30 e das 13:30 às 17:30.

# 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

De forma online, preenchimento dos 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

Não há cobrança de taxas para este serviço.

#### Formas de prestação do serviço

Online e presencial

## Formulário Municipal ITBI

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

Requerimento para emissão de guia de avaliação de bens imóveis - ITBI – Lei n° 420/2001

#### Previsão de tempo de espera para atendimento

Atendimento realizado na hora.

#### Principais etapas para obtenção do serviço

Protocolar seu pedido no PROTOCOLO GERAL da Prefeitura Municipal preenchendo com todos os dados e documentos exigidos.

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

Após o pedido, a Guia é entregue em até 15(quinze) dias, podendo ser prorrogado.

#### Cobrança de taxas

Há cobrança de taxa de Protocolo e, posteriormente, o valor da Guia.

## 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

Protocolar seu pedido, no PROTOCOLO GERAL da Prefeitura Municipal, preenchendo com todos os dados, 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 até 07(sete) dias, podendo ser prorrogado.

#### Cobrança de taxas

Há cobrança da taxa de Protocolo para este serviço.

#### Formas de prestação do serviço

Presencial, junto ao Setor de Protocolos da Prefeitura Municipal.

## Matrículas Educação Infantil

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

Município de Santa Tereza, por meio da Secretaria Municipal de Educação (SMED), oferta vagas na etapa de Educação Infantil, 0 a 5 anos:

### Descrição:

* Atendimento realizado pela Escola Municipal de Educação Infantil Descobrindo Caminhos.

- Telefone: (54) 3456 1033

#### Quem pode solicitar:

* Pai, mãe ou responsável legal.

#### Período de solicitação:

* Durante o ano letivo e quando da abertura do período para matrículas e rematrículas que será realizado diretamente na instituição de ensino, previamente divulgado pela Secretaria Municipal de Educação, através dos meios de comunicação.
* Dia e horário de atendimento: - Segunda à sexta, das 07h30min às 11h30min e das 13h30min às 17h30min

#### Prazo:

* Abertura do período para matrículas e rematrículas durante o ano letivo.

#### Documentos necessários:

* Certidão de nascimento e/ou RG e CPF do aluno;
* Carteira de vacinação;
* Questionário para conhecimento do aluno;
* RG e CPF de pai, mãe ou responsável legal;
* Comprovante de residência.
* Observação: - Deverão ser apresentados estes documentos em via original e cópia.

#### Requisitos:

Crianças com idade entre 0 a 5 anos.

* Forma de acompanhamento:
* Entrando em contato com a escola onde realizou a inscrição.

 Principais Etapas do Serviço:

* Inscrição diretamente nas escolas.
* Previsão de Prazo para Prestação de Serviço:
* Matrículas e Rematrículas:

Novembro do ano em curso.

* Formas de Prestação de Serviço:
* Por meio da oferta de vagas na etapa de Educação Infantil.

## Matrículas Ensino Fundamental

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

Município de Santa Tereza, por meio da Secretaria Municipal de Educação (SMED), oferta vagas na etapa de Ensino Fundamental.

### Descrição:

* Atendimento aos alunos do 1º ao 5º ano do Ensino Fundamental realizado pela Rede Municipal, na escola:
* Escola Municipal de Ensino Fundamental Rodrigues Alves.
* Telefone: (54) 3456 1033

#### Quem pode solicitar:

* Pai, mãe ou responsável legal.

#### Período de solicitação:

* Durante o ano letivo e quando da abertura do período para matrículas e rematrículas que será realizado diretamente na instituição de ensino, previamente divulgado pela Secretaria Municipal de Educação, através dos meios de comunicação.
* Dia e horário de atendimento: - Segunda à sexta, das 07h30min às 11h30min e das 13h30min às 17h30min

#### Prazo:

* Abertura do período para matrículas e rematrículas durante o ano letivo.

#### Documentos necessários:

* Certidão de nascimento e/ou RG e CPF do aluno;
* Carteira de vacinação;
* Questionário para conhecimento do aluno;
* RG e CPF de pai, mãe ou responsável legal;
* Comprovante de residência;
* Quando transfêrencia apresentar histórico escolar.
* Observação: - Deverão ser apresentados estes documentos em via original e cópia.

#### Requisitos:

* Alunos em idade escolar compatível.
* Forma de acompanhamento:
* Entrando em contato com a escola onde realizou a inscrição.

Principais Etapas do Serviço:

* Inscrição diretamente nas escolas.
* Previsão de Prazo para Prestação de Serviço:
* Matrículas e Rematrículas:

Novembro do ano em curso.

* Formas de Prestação de Serviço:
* Por meio da oferta de vagas na etapa do Ensino Fundamental.

 **Licenciamento Ambiental**

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

Documentos para licenciamento ambiental no município de Santa Tereza.

#### Prioridade de atendimento

Para todo o cidadão que necessitar do licenciamento ambiental, estando dentro das competencias do municipío, exemplo: agricultores e empresários.

#### Previsão de tempo de espera para atendimento

Atendimento na hora.

#### Principais etapas para obtenção do serviço

1. Protocolar seu pedido, no PROTOCOLO GERAL da Prefeitura Municipal, preenchendo com todos os dados necessários para que seja possível localizar o local a ser licenciado , bem como o tipo de autorização ou licença que se deseja, bem como entregar os documentos exigidos nos Formulários específicos para cada tipo de Licença ou Autorização;
2. Os formulários podem ser pedidos ao Departamento de Meio Ambiente pelo email dmmasanter.rs@gmail.com, pelo whatsapp (54) 996964968 ou pessoalmente, junto ao DMMA;
3. No caso de Podas ou Cortes de árvores o requerente deverá seguir o Roteiro para essas atividades que se encontram nos mesmos meios supracitados;
4. O requerente deve aguardar a vistoria dos Técnicos do Departamento e o deferimento da Licença ou Autorização para realizar a atividade pretendida.

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

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 e virtualmente, via whatsapp ou e-mail.

## Horário de Atendimento Médico

**Público do Serviço:** Atendimento Médico

### Clínico Geral

Atendimento na Unidade Básica de Saúde de segunda à sexta-feira, das 7h30min às 11h30min e das 13:30h às 18h30min.

### Pediatra

Atendimento na Unidade Básica de Saúde na segunda-feira das 13:30h às 17:30h e na quinta-feira das 7h30min às 11h30min.

### Ginecologista

Atendimento na Unidade Básica de Saúde na terça-feira, das 7h30min às 11h30min e das 13h às 17h.

### Odontotologista

Atendimento na Unidade Básica de Saúde de segunda à sexta-feira, das 7h30min às 11h30min e das 13h às 17h.

#### Cobrança de taxas

Não há cobrança de taxas para este serviço.

## Nota Fiscal Eletrônica

**Público do Serviço:** Nota Fiscal Eletrônica

**Acesso ao Serviço:** <http://santatereza.nfse-tecnos.com.br/>

Acesso ao sistema de Nota Fiscal Eletrônica (NFS-e) da Prefeitura de Santa Tereza.

#### Cobrança de taxas

Não há cobrança de taxas para este serviço.

## Redes Sociais

**Público do Serviço**: Imprensa

Acompanhe a Prefeitura de Santa Tereza também nas redes sociais. Estamos presentes no Facebook e Instagram. Esses canais são mais duas formas de você entrar em contato com a administração municipal e acompanhar as notícias e bastidores de tudo que acontece no município. Participe!

FACEBOOK: /Prefeitura.SantaTereza.RS INSTRAGRAM: prefeiturasantatereza

### Cobrança de taxas

Não há cobrança de taxas para este serviço.

## Telefones Úteis

**Público do Serviço:** Telefones Úteis

Abaixo, confira a listagem dos principais números telefônicos de Santa Tereza. Agência dos Correios: (54) 3456-1279

Câmara Municipal de Vereadores: (54) 3456-1426

Sindicato dos Trabalhadores Rurais: (54) 3456-1013

Cartório - Tabelionato e Registro Civil: (54) 3456 1017

EMATER: (54) 999697407

CONSELHO TUTELAR: (54)996264408

SOBREAVISO: (54)996257747

### Cobrança de taxas

Não há cobrança de taxas para este serviço.