

# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

---

2021

---

PREFEITURA MUNICIPAL DE PINHAL DA SERRA  
OUVIDORIA



---

# INTRODUÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário da Prefeitura Municipal de Pinhal da Serra é uma iniciativa que visa promover ampla interação do órgão público com a sociedade. Nela são apresentadas as principais informações sobre as secretarias do município, suas atribuições e coordenações, bem como os serviços que são oferecidos à população em diferentes áreas, e as formas de acesso a esses serviços, de forma a manter os padrões de qualidade que devem nortear o atendimento ao público.

A Carta de Serviços ao Usuário está estabelecida pela Lei 13.460 de 26 de junho de 2017, e dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços da administração pública; bem como pelo Decreto 9.094 de 17 de julho de 2017.

**Esta Carta de Serviços ao Usuário é mais uma ferramenta disponibilizada pela PM Pinhal da Serra à sociedade, de modo a reafirmar o seu compromisso com a transparência e a credibilidade de sua atuação pública e de seus serviços.**

Este documento foi produzido pelo setor de ouvidoria do município, criado por meio da Portaria nº242 de 24 de Junho de 2019, tendo como ouvidor geral Vinicius Dias Martins, funcionário público municipal.

---

# ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

## **Prefeitura Municipal de Pinhal da Serra/RS**

Prefeito: José Robison Rodrigues Duarte

Vice-prefeito: Ricardo Melo de Lima

Endereço: Avenida Luiz Pessoa da Silva Neto, 1294. Centro.

Telefone: (54) 3584-0250

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira das 8 horas às 12 horas das 13h00min às 17h00min

## **Secretaria Municipal de Administração e Finanças**

Responsável: Anderson de Jesus Costa

Telefone: (54) 3584-0250

E-mail: [administracao@pinhaldaserra.rs.gov.br](mailto:administracao@pinhaldaserra.rs.gov.br)

## **Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente**

Responsável: Paulo Claudemir Duarte

Telefone: (54) 3584-0272

E-mail: [sama@pinhaldaserra.rs.gov.br](mailto:sama@pinhaldaserra.rs.gov.br)

## **Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Habitação**

Responsável: Lurdes Martins

Telefone: (54) 3584-0274

E-mail: [smdsh@pinhaldaserra.rs.gov.br](mailto:smdsh@pinhaldaserra.rs.gov.br)

## **Secretaria Municipal de Educação**

Responsável: Ricardo Melo de Lima

Telefone: (54) 3584-0270

E-mail: [educacao@pinhaldaserra.rs.gov.br](mailto:educacao@pinhaldaserra.rs.gov.br)

---

### **Secretaria Municipal de Saúde**

Responsável: Kalil Ubaiter da Costa e Silva

Telefone: (54) 3584-0275

E-mail: [saude@pinhaldaserra.rs.gov.br](mailto:saude@pinhaldaserra.rs.gov.br)

### **Secretaria Municipal de Turismo, Cultura, Esporte e Lazer**

Responsável: Ademir Antônio de Oliveira

Telefone: (54) 3584-0250

E-mail: [turismo@pinhaldaserra.rs.gov.br](mailto:turismo@pinhaldaserra.rs.gov.br)

### **Secretaria Municipal de Obras e Serviços**

Responsável: Roberlei Longhi Borges

Telefone: (54) 3584-0250

E-mail: [viarios@pinhaldaserra.rs.gov.br](mailto:viarios@pinhaldaserra.rs.gov.br)

---

# SERVIÇOS

## *Secretaria Municipal de Administração e Finanças*

### → ALVARÁ DE LOCALIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO

- Como obter? Pessoalmente no setor de arrecadação do município;
- Tempo de espera de atendimento? Atendimento na hora;
- Previsão de tempo máximo para prestação do serviço? 07 dias corridos;
- Cobrança de Taxas? Sim.

### → CERTIDÃO DE LOTAÇÃO

- Como obter? Pessoalmente no setor de arrecadação do município;
- Tempo de espera de atendimento? Atendimento na hora;
- Previsão de tempo máximo para prestação do serviço? Na hora;
- Cobrança de Taxas? Sim.

### → CERTIDÃO DE LOCALIZAÇÃO

- Como obter? Pessoalmente no setor de arrecadação do município;
- Tempo de espera de atendimento? Atendimento na hora;
- Previsão de tempo máximo para prestação do serviço? Na hora;
- Cobrança de Taxas? Sim.

### → CERTIDÃO DE DÉBITOS FISCAIS

- Como obter? Pessoalmente no setor de arrecadação do município;
- Tempo de espera de atendimento? Atendimento na hora;
- Previsão de tempo máximo para prestação do serviço? Na hora;
- Cobrança de Taxas? Não.

---

## → ALVARÁ DE CONSTRUÇÃO

- Como obter? Pessoalmente no setor de engenharia do município;
- Tempo de espera de atendimento? Atendimento na hora;
- Previsão de tempo máximo para prestação do serviço? 07 dias corridos;
- Cobrança de Taxas? Sim.

## → OUVIDORIA

- Como obter? Pessoalmente na ouvidoria do município ou pelo site <http://www.pinhaldaserra.rs.gov.br/ouvidoria>;
- Tempo de espera de atendimento? Atendimento na hora ou on-line;
- Previsão de tempo máximo para prestação do serviço? 20 dias corridos;
- Cobrança de Taxas? Não.

## → SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

- Como obter? Pessoalmente no setor de TI do município ou pelo site [https://e-gov.betha.com.br/transparencia/01037-075/con\\_registropedidoinformacao.faces](https://e-gov.betha.com.br/transparencia/01037-075/con_registropedidoinformacao.faces) ;
- Tempo de espera de atendimento? Atendimento na hora ou on-line;
- Previsão de tempo máximo para prestação do serviço? 20 dias corridos;
- Cobrança de Taxas? Depende da informação solicitada.

---

# SERVIÇOS

## *Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente*

### → CERTIDÃO AMBIENTAL

- Como obter? Pessoalmente no departamento de meio ambiente do município ou pelo e-mail;
- Tempo de espera de atendimento? Atendimento na hora;
- Previsão de tempo máximo para prestação do serviço? 20 dias corridos;
- Cobrança de Taxas? Sim.

### → CERTIDÃO DE ZONEAMENTO

- Como obter? Pessoalmente no departamento de meio ambiente do município ou pelo e-mail;
- Tempo de espera de atendimento? Atendimento na hora;
- Previsão de tempo máximo para prestação do serviço? 20 dias corridos;
- Cobrança de Taxas? Sim.

---

# SERVIÇOS

## *Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Habitação*

### → CRAS – CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

- O CRAS é a porta de entrada da Assistência Social. Nele são oferecidos os serviços de Assistência Social como o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) e o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) , onde contamos com os seguintes profissionais:

PSICÓLOGA: Eduarda Piardi Giordano (CRP 07/32171)

ASSISTENTE SOCIAL: Cristina Vieira da Costa (CRESS 13718)

### → ORIENTAÇÕES SOBRE BENEFÍCIOS E INSCRIÇÃO EM PROGRAMAS SOCIAIS DO GOVERNO

- Como obter? Pessoalmente na Secretaria ;
- Tempo de espera de atendimento? Atendimento na hora;
- Previsão de tempo máximo para prestação do serviço? Na hora;
- Cobrança de Taxas? Não.

### → SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTO NACIONAL COM FOTO (RG)

- Como obter? Pessoalmente na Secretaria ;
- Tempo de espera de atendimento? Atendimento na hora;
- Previsão de tempo máximo para prestação do serviço? 20 dias corridos;
- Cobrança de Taxas? Depende da solicitação.



---

# SERVIÇOS

## *Secretaria Municipal de Educação*

### → ALISTAMENTO MILITAR

- Como obter? Pessoalmente na Secretaria ou pelo site <https://www.alistamento.eb.mil.br> ;
- Tempo de espera de atendimento? Atendimento na hora;
- Previsão de tempo máximo para prestação do serviço? Após o juramento à Bandeira Nacional;
- Cobrança de Taxas? Não;
- Prioridade de Atendimento? Jovens do sexo masculino que completam 18 anos.

### → HISTÓRICO ESCOLAR

- Como obter? Pessoalmente na Secretaria ou pelo e-mail ;
- Tempo de espera de atendimento? Atendimento na hora;
- Previsão de tempo máximo para prestação do serviço? 07 dias úteis;
- Cobrança de Taxas? Não;
- Prioridade de Atendimento? Destinado a estudantes ou ex-estudantes da rede municipal.

---

# SERVIÇOS

## *Secretaria Municipal de Saúde*

### → MÉDICO CLINICO-GERAL

- ◇ Dr. Carlos Alexandre Delfes de Oliveira (CRM 44800)
- ◇ Dra. Anne Kellen Cordeiro Santiago (CRM 45714)
- ◇ Dr. Sebastião Josino Rodrigues (CRM 4301895)
- ◇ Dra. Bruna Danieli Menin (CRM 41342)
- Horários de Atendimento: De segunda a sexta-feira das 08:00h às 12:00h e das 13:00h às 17:00h

### → ODONTOLOGISTA

- ◇ Luana Soares Kuze (CRO 16315)
- ◇ Caroline Lentz Chaves (CRO 17092)
- ◇ Anderson Neckel Batalha (CRO 19365)
- Horários de Atendimento: De segunda a sexta-feira das 08:00h às 12:00h e das 13:00h às 17:00h

### → NUTRICIONISTA

- ◇ Natália Engroff do Canto (CRN 8510P)
- Horários de Atendimento: Sexta-feira das 08:00h às 12:00h e das 13:00h às 17:00h

---

## → FONOAUDIÓLOGA

◇ Juliane Aparecida Pucci (CREFONO 7887 SC-S/RS)

- Horários de Atendimento: Quarta-feira das 13:00h às 17:00h, quinta-feira das 08:00h às 12:00h e das 13:00h às 17:00h e sexta-feira das 08:00h às 12:00h e das 13:00h às 17:00h.

## → FISIOTERAPEUTA

◇ Ivanete Lago Spode (CREFITO 47203)

- Horários de Atendimento: De segunda a quinta-feira das 08:00h às 12:00h e das 13:00h às 17:00h

## → PSICÓLOGA

◇ Adrieli Bernardi Piva (CRP 07/29163)

◇ Camila Tomé Pires (CRP 07/20733)

- Horários de Atendimento: De segunda a sexta-feira das 08:00h às 12:00h e das 13:00h às 17:00h

## → ENFERMEIRA

◇ Gabriela Andreatta Roessler (COREN 412125)

◇ Tailane Cristina da Costa (COREN 148753)

◇ Katiane Aparecida Rodrigues de Almeida (COREN 264715)

- Horários de Atendimento: De segunda a sexta-feira das 08:00h às 12:00h e das 13:00h às 17:00h

---

## → FARMACÊUTICA

◇ Evelise da Silva Antunes (CRF 511937)

- Horários de Atendimento: De segunda a sexta-feira das 08:00h às 12:00h e das 13:00h às 17:00h

## → ENCAMINHAMENTOS PARA MÉDICOS ESPECIALISTAS

- Como obter? Através de encaminhamentos dos médicos da UBS;
- Previsão de tempo máximo para prestação do serviço? Dependente da agenda do médico especialista;
- Cobrança de Taxas? Não.