



PODER EXECUTIVO DE PEJUÇARA

CARTA DE SERVIÇOS



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Prefeitura Municipal de Pejuçara

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.

O QUE É A OUVIDORIA MUNICIPAL?

A Ouvidoria Municipal é um canal de comunicação entre o cidadão e a administração e é um órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados, sob qualquer forma ou regime, pelos órgãos e pelas entidades do Poder Executivo, inclusive da Administração Pública Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Previsão na Lei Federal nº 13.460, de 26.06.2017.

COMO O CIDADÃO PODE ENCAMINHAR MANIFESTAÇÕES PARA A OUVIDORIA?

O cidadão poderá encaminhar as suas manifestações (solicitações, reclamações, sugestões, denúncias ou elogios) por meio dos seguintes canais de comunicação:

1. Por meio de formulário eletrônico, disponível no site: [//www.pejucara.rs.gov.br/acessoainformacao/consulta](http://www.pejucara.rs.gov.br/acessoainformacao/consulta)
2. Caso prefira entregar a sua manifestação pessoalmente, dirija-se até o endereço "Secretaria de Administração na Rua Getúlio Vargas, 597 - CEP 98270-000, Horário de atendimento: **8:30 às 11:30 | 13:30 às 17:06**



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Prefeitura Municipal de Pejuçara

PRECISO ME IDENTIFICAR PARA ENCAMINHAR UMA MANIFESTAÇÃO?

Para encaminhar manifestações à ouvidoria o cidadão poderá optar por três formas de encaminhamento:

1. COM IDENTIFICAÇÃO SEM RESTRIÇÃO;
2. SIGILOSO: Para aderir essa modalidade é necessário marcar o campo “Não quero que minhas informações sejam reveladas. Apenas meu e-mail para resposta.” Assim, Por força da Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação), os órgãos e entidades públicas devem proteger suas informações pessoais, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, exceto nos casos em que é obrigada a divulgá-las por previsão em lei ou ordem judicial.

ONDE POSSO CONSULTAR AS MANIFESTAÇÕES E SOLICITAÇÕES?

Para consultar as manifestações e solicitações encaminhadas é possível acessar o link: <https://www.pejucara.rs.gov.br/ouvidoria/consulta>, é necessário o número de protocolo.

QUAL O PRAZO MÁXIMO PARA A RESPOSTA?

O prazo para resposta é de até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, com justificativa.

Se não for possível responder de forma conclusiva neste prazo, a Ouvidoria informará através de resposta intermediária o cidadão, os encaminhamentos feitos, podendo solicitar novas informações.

QUAL O TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO?

O atendimento se dará de forma imediata. No caso de haver mais pessoas para atendimento, será observada a ordem de chegada.

EXISTE PRIORIDADES NO ATENDIMENTO?

Será proporcionado atendimento prioritário aos idosos (maiores de 60 anos), as gestantes e às pessoas com deficiência.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Prefeitura Municipal de Pejuçara

DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO:

Telefone: (55) 3377 1200 Ramal: 205

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Prefeito Municipal: Eduardo Buzzatti

Vice-Prefeito: Marcos Villani

Endereço: Rua Getúlio Vargas, 597, Centro, Pejuçara-RS Telefone: (55) 3377 1200 Ramal: 208

E-mail: gabinete@pejucara.rs.gov.br

Horários de atendimento: Segunda à sexta, das 8h30 às 11h30 e das 13h30 às 17h06

Funções: O Gabinete do Prefeito é órgão de assessoramento do Prefeito, coordena o serviço de Relações Públicas e prepara as correspondências pessoais do Prefeito. Além disso, é de responsabilidade do gabinete, assessorar a administração municipal em solenidades e recepções oficiais articulando os órgãos que compõem a estrutura administrativa. Articular-se com os demais sistemas ligados ao gabinete.

Secretaria de Administração

Secretária: Patricia Luiza Schuh

Endereço: Rua Getúlio Vargas, 597, Centro, Pejuçara-RS

Telefone: (55) 3377 1200 Ramal: 205

E-mail: secadministracao@pejucara.rs.gov.br

Horários de atendimento: Segunda à sexta, das 8h30 às 11h30 e das 13h30 às 17h06

Função: A Secretaria Municipal de Administração coordena as atividades inerentes a Gestão de Recursos Humanos, promovendo medidas de recrutamento, seleção e treinamento. Também cabe administrar o sistema de classificação de cargos, divulgar trabalhos, coordenar as atividades do Centro Administrativo da Prefeitura Municipal, bem como administrar a gestão dos demais setores e/ou departamentos relacionados, visando o cumprimento de seus



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Prefeitura Municipal de Pejuçara

objetivos e realizar a execução das atividades pertinentes à documentação e divulgação do Executivo Municipal.

Secretaria de Governo

Secretário: Airton Zamberlan

Endereço: Rua Getúlio Vargas, 597, Centro, Pejuçara-RS

Telefone: (55) 3377 1200 Ramal: 2016

E-mail: secgoverno@pejucara.rs.gov.br

Horários de atendimento: Segunda à sexta, das 8h30 às 11h30 e das 13h30 às 17h06

Função: A secretaria municipal de governo coordena as ações políticas e de governo, garantindo a harmonia entre os poderes. Mantendo relacionamento com Poder Legislativo Municipal e demais órgãos da administração. Além dos segmentos da sociedade civil.

Secretaria da Fazenda

Secretária: Inara Caroline e Lima Mastella

Endereço: Rua Getulio Vargas, 597, Centro, Pejuçara-RS

Telefone: (55) 3377 1200 Ramal: 228

E-mail: fazenda@pejucara.rs.gov.br

Horários de atendimento: Segunda à sexta, das 8h30 às 11h30 e das 13h30 às 17h06
Função: À Secretaria Municipal da Fazenda compete gerir os recursos financeiros do Município, organizar e manter atualizados os cadastros dos contribuintes, promover a emissão de cobrança dos tributos de sua competência, emitir Alvará de Licença para Localização, elaborar projeto de lei que verse sobre a Lei de Diretrizes Orçamentárias e Lei de Orçamentária Anual, elaborar o relatório de Metas Fiscais, coordenar atividades do Setor Primário, focando no valor adicionado fiscal e nas inscrições de novos produtores, de demais atividades correlatas visando o cumprimento de seus objetivos.

Secretaria de Assistência Social, Trabalho e Habitação

Secretária: Daiane Macangnan Porn

Endereço: Rua Getúlio Vargas, 597, Centro, Pejuçara-RS

Telefone: (55) 3377 1200 Ramal: 202



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Prefeitura Municipal de Pejuçara

E-mail: secasssitencia@pejucara.rs.gov.br

Horários de atendimento: Segunda à sexta, das 8h30 às 11h30 e das 13h30 às 17h06

Função: A Secretaria Municipal de Assistência Social coordena a Política Municipal de Assistência Social do Município, garantindo aos usuários a Proteção Social Básica no CRAS, implementando serviços e programas de Proteção Social Básica para prevenir situações de vulnerabilidade, coordenando ações de combate a violência contra os idosos, crianças e adolescentes. Também coordena os departamentos subordinados a sua secretaria.

Secretaria de Educação, Cultura, Turismo, Esporte e Lazer

Secretária: Maria de Lourdes Zamberlan Krabbe

Endereço: Rua Getúlio Vargas, 597, Centro, Pejuçara-RS

Telefone: (55) 3377 1200 Ramal: 222

E-mail: educacao@pejucara.rs.gov.br

Horários de atendimento: Segunda à sexta, das 8h30 às 11h30 e das 13h30 às 17h06

Função: A Secretaria Municipal de Educação, Cultura, Turismo, Esporte e Lazer tem como atribuições organizar, coordenar, desenvolver e manter o Sistema Municipal de Ensino, integrando-se às políticas e planos educacionais da União e do Estado nos termos da LDB; planejar, desenvolver, executar, controlar e avaliar a política educacional do Município.

Secretaria de Obras e Saneamento Básico

Secretário: Gustavo Mastella

Endereço: Rua José Daronco, 100, Centro, Pejuçara-RS

Telefone: (55) 3377 1200 Ramal: 233 ou (55) 3377 1478

E-mail: secretariadeobras@pejucara.rs.gov.br

Horários de atendimento: Segunda à sexta, das 7h30 às 11h45 e das 13h30 às 18h03

Função: A secretaria de obras, saneamento e trânsito, planeja, coordena e executa as obras de saneamento básico do município. Também examina e aprova projetos de urbanização, cuidados com a rede de iluminação; além de construir e conservar as estradas da cidade e interior.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Prefeitura Municipal de Pejuçara

Secretaria de Agricultura, Meio Ambiente e Desenvolvimento Econômico

Secretário interino: Prefeito Eduardo Buzzatti

Endereço: Rua Alcides Frederico Linassi, 1217, Centro, Pejuçara-RS

Telefone: (55) 3377 1200 Ramal: 232 ou (55) 3377 1655

E-mail: agricultura@pejucara.rs.gov.br

Horários de atendimento: Segunda à sexta, das 8h30 às 11h30 e das 13h30 às 17h06

Função: A Secretaria de Agricultura, Meio Ambiente e Desenvolvimento Econômico orienta, coordena e controla a execução da política de desenvolvimento agropecuário, industrial e comercial na Esfera do Município. Também, coordena as atividades de produção primária, agroindústria familiar e o abastecimento público.

Secretaria de Saúde

Responsável pela Secretaria: Ângela Adam Martins

Endereço: Rua Marino Stella, 525, Centro, Pejuçara-RS

Telefone: (55) 3377 1288 ou 1552

E-mail: saude@pejucara.rs.gov.br

Horários de atendimento: Segunda à sexta, das 8h às 12h e das 13h às 17h

Função: A Secretaria Municipal de Saúde planeja, organiza, controla, executa e avalia as ações e os serviços públicos da saúde. Também participa do planejamento, programação e organização da rede regionalizada e hierarquizada do Sistema Único de Saúde - SUS, em articulação com a Secretaria Estadual de Saúde e Ministério da Saúde.