

Carta de Serviços



Prefeitura Municipal de Cruzeiro do Sul

Data da Geração: 11/08/2021

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

Gabinete do Prefeito

Prefeito: João Henrique Dullius

Vice-prefeito: João Celso Fuhr

Endereço: Rua São Gabriel, 72 Bairro: Centro - Cruzeiro do Sul/RS

Telefone: (51) 3764-1144

Email: gabinete@cruzeiro.rs.gov.br

Horários de atendimento:

De segunda-feira a quinta-feira das: 8h às 12h e 13:30h até 17h.

Sexta-feira das: 8h às 13h

Administração e Finanças

Secretário: Volmir Aloisio Dullius

Endereço: Rua São Gabriel, 72 Bairro: Centro - Cruzeiro do Sul/RS

Telefone: (51) 3764-1144

Email: gabinete@cruzeiro.rs.gov.br

Horários de atendimento:

De segunda-feira a quinta-feira das: 8h às 12h e 13:30h até 17h

Sexta-feira das: 8h às 13h

Contabilidade

Responsável: Márcio chagas **Endereço:** Rua São Gabriel, 72 Bairro: Centro - Cruzeiro do Sul/RS

Telefone: (51) 3764-1144

Email: contabilidade@cruzeiro.rs.gov.br

Horários de atendimento: De segunda-feira a quinta-feira das:

8h às 12h

13:30h até 17h

Sexta-feira das:

8h às 13h

Departamento de Trânsito

Responsável: Laurisio Osmar Mallmann **Endereço:** Rua São Gabriel, 72 Bairro: Centro - Cruzeiro do Sul/RS

Telefone: (51) 3764-1144

Email: transito@cruzeiro.rs.gov.br

Horários de atendimento: Segunda a quinta-feira 8h às 12h - 13:30h às 17h

Sexta-feira das 8h às 13h.

Empenho

Responsável: Crisleine Eichler **Endereço:** Rua São Gabriel, 72 Bairro: Centro - Cruzeiro do Sul/RS

Telefone: (51) 3764-1144

Email: empenho@cruzeiro.rs.gov.br

Horários de atendimento: De segunda-feira a quinta-feira das:

8h às 12h

13:30h até 17h
Sexta-feira das:
8h às 13h

Gabinete

Responsável: Volmir Dullius **Endereço:** Rua São Gabriel, 72 Bairro: Centro - Cruzeiro do Sul/RS
Telefone: (51) 3764-1144
Email: gabinete@cruzeiro.rs.gov.br
Horários de atendimento: Segunda a quinta-feira: 8h às 12h, 13:30h às 17h.
Sexta-feira: 8h às 13h.

Junta Militar

Responsável: Ubirajara da Silva Marques **Endereço:** Rua São Gabriel, 72 Bairro: Centro - Cruzeiro do Sul/RS
Telefone: (51) 3764-1613
Email: atendimento@cruzeiro.rs.gov.br
Horários de atendimento: Segunda a Quinta-feira: 7h-12h, 13h-17h
Sexta-feira 7h às 13h

Jurídico

Responsável: Sabrina Schmitt **Endereço:** Rua São Gabriel, 72 Bairro: Centro - Cruzeiro do Sul/RS
Telefone: (51) 3764-1144
Email: juridico@cruzeiro.rs.gov.br
Horários de atendimento: De segunda-feira a quinta-feira das:
8h às 12h
13:30h até 17h
Sexta-feira das:
8h às 13h

Licitações

Responsável: Aline Moreno **Endereço:** Rua São Gabriel, 72 Bairro: Centro - Cruzeiro do Sul/RS
Telefone: (51) 3764-1144
Email: licita@cruzeiro.rs.gov.br
Horários de atendimento: De segunda-feira a quinta-feira das:
8h às 12h
13:30h até 17h
Sexta-feira das:
8h às 13h

Rh

Responsável: Matheus Leite **Endereço:** Rua São Gabriel, 72 Bairro: Centro - Cruzeiro do Sul/RS
Telefone: (51) 3764-1144
Email: pessoal@cruzeiro.rs.gov.br
Horários de atendimento: De segunda-feira a quinta-feira das:
8h às 12h
13:30h até 17h
Sexta-feira das:
8h às 13h

Tesouraria

Responsável: Cassiano Agostini **Endereço:** Rua São Gabriel, 72 Bairro: Centro - Cruzeiro do Sul/RS

Telefone: (51) 3764-1144

Email: tesouraria@cruzeiro.rs.gov.br

Horários de atendimento: De segunda-feira a quinta-feira das:

8h às 12h

13:30h até 17h

Sexta-feira das:

8h às 13h

Tributação

Responsável: Luciano Miguel Pessi **Endereço:** Rua São Gabriel, 72 Bairro: Centro - Cruzeiro do Sul/RS

Telefone: (51) 3764-1144

Email: tributos@cruzeiro.rs.gov.br

Horários de atendimento: Segunda a quinta-feira: 8h-12h, 13:30h-17h

Sexta-feira: 8h às 13h

Agricultura e Meio Ambiente

Secretário: José Paulo Mallmann

Endereço: Rua São Gabriel, 72 Bairro: Centro - Cruzeiro do Sul/RS

Telefone: (51) 3764-1144

Email: agricultura2@cruzeiro.rs.gov.br

Horários de atendimento:

De segunda-feira a quinta-feira das: 8h às 12h e 13:30h até 17h

Sexta-feira das: 8h às 13h

Agricultura

Responsável: Marlene **Endereço:** Rua São Gabriel, 72 Bairro: Centro - Cruzeiro do Sul/RS

Telefone: (51) 3764-1144

Email: agricultura@cruzeiro.rs.gov.br

Horários de atendimento: De segunda-feira a quinta-feira das:

8h às 12h

13:30h até 17h

Sexta-feira das:

8h às 13h

Defesa Civil

Responsável: João Celso Fuhr **Endereço:** Rua São Gabriel, 72 Bairro: Centro - Cruzeiro do Sul/RS

Telefone: (51) 99674-0343

Horários de atendimento: -----

Meio ambiente

Responsável: Diego Sehn **Endereço:** Rua São Gabriel, 72 Bairro: Centro - Cruzeiro do Sul/RS

Telefone: (51) 98040-3623

Email: meioambiente@cruzeiro.rs.gov.br

Horários de atendimento: De segunda-feira a quinta-feira das:

8h às 12h

13:30h até 17h
Sexta-feira das:
8h às 13h

Assistência Social e Habitação

Secretário: Sérgio Luis Backes

Endereço: Rua São Gabriel, 72 Bairro: Centro - Cruzeiro do Sul/RS

Telefone: (51) 3764-1120

Email: assistencia@cruzeiro.rs.gov.br

Horários de atendimento:

De segunda-feira a quinta-feira das: 8h às 12h e 13:30h até 17h

Sexta-feira das: 8h às 13h

Assistência Social

Responsável: Salete **Endereço:** Rua São Gabriel, 72 Bairro: Centro - Cruzeiro do Sul/RS

Telefone: (51) 3764-1120

Email: assistencia@cruzeiro.rs.gov.br

Horários de atendimento: De segunda-feira a quinta-feira das:

8h às 12h

13:30h até 17h

Sexta-feira das:

8h às 13h

Defesa Civil

Responsável: João Celso Fuhr **Endereço:** Rua São Gabriel, 72 Bairro: Centro - Cruzeiro do Sul/RS

Telefone: (51) 99674-0343

Email: defesacivil@cruzeiro.rs.gov.br

Horários de atendimento: De segunda-feira a quinta-feira das:

8h às 12h

13:30h até 17h

Sexta-feira das:

8h às 13h

Educação, Cultura e Esportes

Secretário: Anelise Matilde Assmann

Endereço: Rua São Gabriel, 72 Bairro: Centro - Cruzeiro do Sul/RS

Telefone: (51) 3764-1144

Email: educa@cruzeiro.rs.gov.br

Horários de atendimento:

De segunda-feira a quinta-feira das: 8h às 12h e 13:30h até 17h

Sexta-feira das: 8h às 13h

Educação

Responsável: Carine Dullius **Endereço:** Rua São Gabriel, 72 Bairro: Centro - Cruzeiro do Sul/RS

Telefone: (51) 3764-1144

Email: educa@cruzeiro.rs.gov.br

Horários de atendimento: De segunda-feira a quinta-feira das:
8h às 12h
13:30h até 17h
Sexta-feira das:
8h às 13h

Obras e Estradas

Secretário: João Aloysio Puhl
Endereço: Rua Emílio Treter Sobrinho , 855 Bairro: Glucostarck - Cruzeiro do Sul/RS
Telefone: (51) 98040-2835
Email: parque@cruzeiro.rs.gov.br
Horários de atendimento:
De segunda-feira a quinta-feira das: 7h às 11:30h e 13h até 17:30h
Sexta-feira das: 7h às 11:30h e das 13h às 16:30h

Planejamento e Desenvolvimento Econômico

Secretário: Leandro Johner
Endereço: Rua São Gabriel, 72 Bairro: Centro - Cruzeiro do Sul/RS
Telefone: (51) 3764-1144
Email: planejamento@cruzeiro.rs.gov.br
Horários de atendimento:
De segunda-feira a quinta-feira das: 8h às 12h e 13:30h até 17h
Sexta-feira das: 8h às 13h

Engenharia

Responsável: Luana Bussmann **Endereço:** Rua São Gabriel, 72 Bairro: Centro - Cruzeiro do Sul/RS
Telefone: (51) 3764-1144
Email: engenharia@cruzeiro.rs.gov.br
Horários de atendimento: De segunda-feira a quinta-feira das:
8h às 12h
13:30h até 17h
Sexta-feira das:
8h às 13h

Planejamento

Responsável: Júlia Kretschmann **Endereço:** Rua São Gabriel, 72 Bairro: Centro - Cruzeiro do Sul/RS
Telefone: (51) 3764-1144
Email: planejamento@cruzeiro.rs.gov.br
Horários de atendimento: De segunda-feira a quinta-feira das:
8h às 12h
13:30h até 17h
Sexta-feira das:
8h às 13h

Saúde e Saneamento

Secretário: Patricia Haenssger

Endereço: Rua Santa Catarina, 295 Bairro: centro - Cruzeiro do Sul/RS

Telefone: (51) 3764-1309

Email: saude@cruzeiro.rs.gov.br

Horários de atendimento: Posto Dr. Pereira De segunda-feira a sexta-feira das: 7h às 12h e 13h às 16h

Posto Cleto Johner De segunda-feira a sexta-feira das: 7h às 17h, Sem fechar ao meio dia

Posto do Passo de Estrela De segunda-feira a sexta-feira das: 7:30h às 16h, Sem fechar ao meio dia

Posto Dr. Pereira

Responsável: Neide e Sheila **Endereço:** Rua Visconde do Rio Branco,, 200 Bairro: centro - Cruzeiro do Sul/RS

Telefone: (51) 3764-2799

Email: esf1@cruzeiro.rs.gov.br

Horários de atendimento: De segunda-feira a sexta-feira das: 7h às 12h e 13h às 16h

Conselho Tutelar

Coordenador: Lise Isabel bottega

Endereço: Rua São Gabriel, 72 Bairro: Centro - Cruzeiro do Sul/RS

Telefone: (51) 3764-2459

Email: conselho_tutelar@cruzeiro.rs.gov.br

Horários de atendimento: Horário de atendimento é presencial das 7:30 as 11 e 12:30 as 16:30

Plantão 24 horas

Serviços

Alistamento Militar

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

Acesso ao Serviço: <https://alistamento.eb.mil.br/>

Setor responsável: Junta Militar

Canais de Acesso: Presencial e Online

Endereço:

Rua São Gabriel, 72

Bairro: Centro

Cruzeiro do Sul/RS

Telefone: (51)3764-1613

Email: atendimento@cruzeiro.rs.gov.br

Horário de Funcionamento: Segunda a Quinta-feira: 7h-12h, 13h-17h Sexta-feira 7h às 13h

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 imediato.

Principais etapas para obtenção do serviço

Por meio online, tem que preencher dados pessoais. Pessoalmente devem trazer o CPF, caso não tenham, a certidão de nascimento ou RG, e, comprovante de residência.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Serviço imediato.

Cobrança de taxas

Não há cobrança de taxas para este serviço.

Formas de prestação do serviço

Online e presencial.

Departamento de Trânsito

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

Setor responsável: Departamento de Trânsito

Canais de Acesso: Presencial

Endereço:

Rua São Gabriel, 72

Bairro: Centro

Cruzeiro do Sul/RS

Telefone: (51)3764-1144

Email: transito@cruzeiro.rs.gov.br

Horário de Funcionamento: Segunda a quinta-feira 8h às 12h - 13:30h às 17h Sexta-feira das 8h às 13h.

Supervisionar a área de Trânsito do Município para garantir o cumprimento das normas instituídas pelo Código Nacional de Trânsito; supervisionar o licenciamento e fiscalização dos serviços concedidos, considerado como autoridade de trânsito para todos os efeitos legais.

DESCRIÇÃO ANALÍTICA DA FUNÇÃO: Supervisionar a operação de trânsito de veículos, de pedestres, de animais e de bicicletas; supervisionar a implantação e manutenção do sistema de sinalização, os dispositivos e os equipamentos de controle viário; Supervisionar a execução de medidas de segurança relativas aos serviços de remoção de veículos, escolta e transporte de carga indivisível; supervisionar o licenciamento e fiscalização dos serviços concedidos tais como táxi, ônibus, entre outros; fazer a avaliação de desempenho de seus subordinados em conformidade com a legislação vigente; executar tarefas afins.

Prioridade de atendimento

Idoso e deficiente, após, ordem de chegada.

Previsão de tempo de espera para atendimento

Imediato.

Principais etapas para obtenção do serviço

Atendimento presencial e solicitação de pedido. Posterior análise e execução.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Cartão de Idoso e deficiente: prazo máximo 2 dias.

Solicitação de sinalização e pintuas: variável conforme disponibilidade de material e profissional.

Cobrança de taxas

Não há cobrança de taxas para este serviço.

Formas de prestação do serviço

Presencial.

Licenciamento Ambiental

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

Acesso ao Serviço: <http://portal.sysnova.com.br/Index.aspx?pmid=38>

O licenciamento ambiental é um importante instrumento de gestão da Administração Pública necessário para controlar as atividades humanas que interferem nas condições ambientais. Através dele há a conciliação do desenvolvimento econômico com o uso dos recursos naturais, de modo a assegurar a sustentabilidade do meio ambiente, nos seus aspectos físicos, socioculturais e econômicos.

Salientar que o licenciamento ambiental é uma exigência legal a que estão sujeitos todos os empreendimentos ou atividades que empregam recursos naturais ou que possam causar algum tipo de poluição ou degradação ao meio ambiente. É um procedimento administrativo pelo qual é autorizada a localização, instalação, ampliação e operação destes empreendimentos e/ou atividades.

Quando Solicitar? Antes do início das atividades, e renovar sempre que está Licença Ambiental estiver

vencida.

Tipos de licença Ambiental

Licença Prévia - Solicitada no planejamento da implantação, alteração ou ampliação do empreendimento. Ela não autoriza a instalação do projeto, e sim aprova a viabilidade ambiental do projeto e autoriza sua localização e concepção tecnológica. A validade desta licença é de 02 anos.

Licença de Instalação - Autoriza o início da obra ou instalação do empreendimento. A validade desta licença é de 02 anos.

Licença de Funcionamento / Licença de Operação - Essa licença autoriza o início do funcionamento da obra/empreendimento. É concedida após a vistoria de verificação de todas as exigências e detalhes técnicos descritos no projeto aprovado foram atendidos. A validade desta licença é de 04 anos.

Prioridade de atendimento

Ordem de chegada.

Previsão de tempo de espera para atendimento

Imediato

Principais etapas para obtenção do serviço

Entrega do projeto técnico, protocolo, cobrança de taxa, pagamento, análise técnica, em caso de regularidade, posterior emissão licença ambiental. Em caso de irregularidades, é gerado um ofício com as novas adequações e feita nova análise técnica para a emissão da licença ambiental.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Prazo máximo de seis meses a contar do ato do protocolo do requerimento.

Cobrança de taxas

Taxa de Licenciamento ambiental de acordo com tabela da LEI 1650/02-2018

Formas de prestação do serviço

Presencial e online.

Nota Fiscal Eletrônica

Público do Serviço: Serviços ao Empreendedor

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

Setor responsável: Contabilidade

Canais de Acesso: Online

Endereço:

Rua São Gabriel, 72

Bairro: Centro

Cruzeiro do Sul/RS

Telefone: (51)3764-1144

Email: contabilidade@cruzeiro.rs.gov.br

Horário de Funcionamento: De segunda-feira a quinta-feira das: 8h às 12h 13:30h até 17h Sexta-feira das: 8h às 13h

Possibilita a geração de notas fiscais de forma on-line.

Principais etapas para obtenção do serviço

Necessário acessar o site da prefeitura e acessar o link de geração de notas fiscais eletrônica.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Imediato.

Cobrança de taxas

Não há cobrança de taxas para este serviço.

Formas de prestação do serviço

O serviço será prestado de forma online para empreendedores, para fins fiscais, uma operação de circulação de mercadorias ou uma prestação de serviços, ocorrida entre as partes.

Ouvidoria

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

Acesso ao Serviço:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/RS/CruzeirodoSul/manifestacao/RegistrarManifestacao>

Setor responsável: Gabinete

Canais de Acesso: Online

Endereço:

Rua São Gabriel, 72

Bairro: Centro

Cruzeiro do Sul/RS

Telefone: (51)3764-1144

Email: gabinete@cruzeiro.rs.gov.br

Horário de Funcionamento: Segunda a quinta-feira: 8h às 12h, 13;30h às 17h. Sexta-feira: 8h às 13h.

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 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.

Principais etapas para obtenção do serviço

As manifestações poderão ser apresentadas através do

link: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/RS/CruzeirodoSul/manifestacao/RegistrarManifestacao>

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Previsão tempo de Atendimento: 30 dias prorrogáveis por mais 30, conforme a necessidade.

Cobrança de taxas

Não há cobrança de taxas para este serviço.

Formas de prestação do serviço

Online pelo link <https://falabr.cgu.gov.br/publico/RS/CruzeirodoSul/manifestacao/RegistrarManifestacao>

Protocolo Geral

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

Setor responsável: Tributação

Canais de Acesso: Presencial

Endereço:

Rua São Gabriel, 72

Bairro: Centro

Cruzeiro do Sul/RS

Telefone: (51)3764-1144

Email: tributos@cruzeiro.rs.gov.br

Horário de Funcionamento: Segunda a quinta-feira: 8h-12h, 13:30h-17h Sexta-feira: 8h às 13h

O Departamento de Protocolo Geral tem como atribuição de centralizar o recebimento de requerimentos, documentos e protocolados dirigidos aos Órgãos da Administração Direta e Indireta, vindos de suas unidades, de outros órgãos, assim como público geral.

Prioridade de atendimento

Ordem de chegada.

Previsão de tempo de espera para atendimento

Protocolo de documentos: de imediato, respeitando-se apenas o tempo de espera para atendimento de até 20 minutos.

Principais etapas para obtenção do serviço

Abertura de protocolo, encaminhamento ao setor competente, análise e retorno.

A consulta acerca do andamento de processos protocolizados poderá ser acompanhada através de contato pelos canais de comunicação disponibilizados de um número gerado no momento do protocolo e também pelo site: <http://multi24.cruzeiro.rs.gov.br:8080/multi24/sistemas/portal/#tab-protocolo>

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Conforme andamento nos setores competentes.

Cobrança de taxas

Não há cobrança de taxas para este serviço.

Formas de prestação do serviço

Online