

Carta de Serviços



Prefeitura Municipal de Nova Ramada

Data da Geração: 23/02/2023

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.

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, os endereços e horários de atendimento.

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 e Serviços

GABINETE DO PREFEITO

Prefeito: Marcus Jair Bandeira

Vice-prefeito: Deisi Tamiozzo da Silva Martins

Endereço: Av. Gustavo König, nº 95, bairro: Centro Administrativo – Nova Ramada/RS

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

Horários de atendimento: Segunda a sexta-feira das 8h00min às 12h00min e das 13h00min às 17h00min

Serviços:

Junta do Serviço Militar

Realização de serviços a Cidadãos que necessitam dos Serviços Militares (alistamento militar no Município, e os que pertencem à sua jurisdição e a confecção de certificado de dispensa de incorporação).

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

Formas de prestação do Serviço: Presencial na Sala da Administração (setor almoxarifado);

e-mail: jsmnovaramada@hotmail.com

Protocolo Geral

Realização de protocolos Oficiais do Município, internos (expedientes internos da administração pública), externos e Acesso à Informação (usuários do serviço público, considerando pessoa física ou jurídica).

Protocolos externos, como requerimentos, guias e outras solicitações.

Formas de prestação do Serviço: Presencial

Protocolos de Acesso à Informação- Documentos ou informações solicitadas pelos usuários dos serviços Públicos, as quais serão direcionadas ao Sic-Serviço de Informação ao Cidadão. Regulamentado pela Lei nº 1662/2021 e Decreto nº 4130/2021.

Atendimento/Prazos; O usuário dos serviços Públicos faz o requerimento/solicitação, protocola na recepção e aguarda os trâmites legais, que não sendo possível a concessão imediata o SIC-Serviço de Informação ao Cidadão tem o prazo de vinte (20) dias prorrogáveis por mais dez (10) dias, mediante justificativa.

O servidor responsável pelo Sic-Serviço de Informação ao Cidadão irá informar via telefone ou e-mail (informado na solicitação) quando a resposta será disponibilizada para retirada junto ao protocolo geral do Município, se caso o requerente optar por receber somente via e-mail deverá colocar essa observação na solicitação.

DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO:

SIC-Serviço de Informação ao Cidadão: **(55)99976-5269**

sic@novaramada.rs.gov.br

Conselho Tutelar

Órgão municipal responsável por zelar pelos direitos da criança e do adolescente. A atuação desse órgão ocorre diante de uma situação de ameaça ou de violação dos direitos da criança com o objetivo de proteger a criança ou adolescente que está em situação de vulnerabilidade.

Contatos; Telefone horário comercial

Plantão 24 horas: **(55) 99977-4308**

E-mail: conselhotutelarnr@yahoo.com.br

Atendimento presencial, domiciliar e por telefone.

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

Secretária: Elton Rehfeld

Endereço: Av. Gustavo König, nº 95, bairro: Centro Administrativo – Nova Ramada/RS

Telefone: (55)99975-7098

E-mail: administra@novaramada.rs.gov.br

Horários de atendimento: Segunda a sexta-feira das 8h00min às 12h00min e das 13h00min às 17h00min

Serviços:

Serviço de Informação ao Cidadão-SIC

O Sic-Serviço de Informação ao Cidadão no Âmbito Municipal está regulamentado pela Lei Municipal nº1662, de 17 de fevereiro de 2021 e Decreto Executivo nº4130 de 11 de Outubro de 2021. Os meios oficiais de encaminhamento de pedidos de acesso a informação podem ser das seguintes formas;

Presencial; junto ao protocolo geral do Município, localizado no hall de entrada do prédio,

Online; através do site de Nova Ramada no link “SIC-Serviço de Informação ao Cidadão” ou acessar o link “Ouvidoria” e clicar no Link

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/RS/NOVARAMADA/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

da Plataforma Fala BR e registrar manifestação na ferramenta “Acesso à Informação”.

Outra opção disponibilizada seria por e-mail sic@novaramada.rs.gov.br.

Informações ou dúvidas sobre o Acesso a Informação podem ser enviadas por e-mail ao sic@novaramada.rs.gov.br ou pessoalmente com o servidor designado e responsável pelo SIC. Ressaltando, que o serviço ao cidadão é gratuito, salvo em hipóteses de reprodução de documentos, o qual será informado sobre os procedimentos necessários para dar cumprimento ao ressarcimento.

Portal do Servidor

Consolidação dos principais serviços de atendimento ao servidor público.

Público do Serviço: Serviços ao Servidor Público

Acesso ao Serviço: http://novaramada-portais.govcloud.com.br/PortalServidor#

SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE

Secretário: Tiago Cristiano Speroni

Adjunto:

Endereço: Av. Gustavo König, nº 95, bairro: Centro Administrativo – Nova Ramada/RS

Telefone:(55)99976-5269

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

Horários de atendimento: Segunda a sexta-feira das 8h00min às 12h00min e das 13h00min às 17h00min

Serviços:

Troca-troca de sementes

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

Formas de prestação do Serviço: Presencial

Horas-máquinas

Disponibilização de maquinários/equipamentos.

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

Formas de prestação do Serviço: Presencial

Atendimentos Veterinários

Disponibilização de serviço veterinário especializado.

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

Formas de prestação do Serviço: Presencial

Licenciamento Ambiental-(Prédio: Câmara de Vereadores)

Licenciamento ambiental de empreendimentos e atividades de impacto ambiental local e daquelas que lhe forem delegadas pelo Estado por instrumento legal ou convênio, aplicando penalidades previstas na legislação vigente.

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

Formas de prestação do Serviço: Presencial e Online

Acesso ao Serviço: <http://apps.rcl.com.br:3050/rcl5/indexme.aspx?1920>

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO, CULTURA, DESPORTO E TURISMO

Secretário: Volnir Rubert

Endereço: Av. Gustavo König, nº 95, bairro: Centro Administrativo – Nova Ramada/RS

Telefone:(55) 99613-3871

E-mail: educa@novaramada.rs.gov.br

Horários de atendimento: Segunda a sexta-feira das 8h00min às 12h00min e das 13h00min às 17h00min

Serviços:

Histórico Escolar

Público do Serviço: Serviços ao Estudante

Formas de prestação do Serviço: Presencial e Online

Escola Dom Pedro I

Histórico escolar da rede municipal de ensino, bem como documentos de transferência. Além de matrículas e rematrículas na Escola Municipal Dom Pedro I.

Histórico escolar das Escolas desativadas da rede municipal de ensino que frequentaram as escolas que atualmente estão desativadas; que com a emancipação do município pertencem à Nova Ramada. A solicitação é via SMECDT (Secretaria Municipal de Educação, Cultura, Desporto e Turismo). O atendimento da demanda é conforme o fluxo diário. DADOS PARA EMISSÃO DE HISTÓRICO ESCOLAR, documentos e informações; nome completo, (mulheres necessitam do nome de solteira ou nascimento): data de nascimento, RG*, CPF, município de nascimento, nacionalidade, nome dos pais, escola que frequentou, ano, localidade, séries que frequentou, referência ex. colegas.

Escolas desativadas e suas localidades;

Esc.Munic. Dom João VI-Localidade Passo da Cachoeira,

Esc. Munic. Primeira de Maio- Localidade 1º de Maio,

Esc. Munic. Presidente Costa e Silva-Localidade Rincão Woiciechowski,

Esc. Monte Alvão-Monte Alvão,

Esc. Silva Jardim-Esquina Pitã,

Esc. Tristão Antonio Pinheiro-Monte Alvão,

Esc. Liberato Saldanha Vieira da Cunha-Esquina Umbú,

Esc. General Osório-Rincão dos Dalsasso,

Esc. 12 de Outubro-Esquina Jope,

Esc. Bento Gonçalves da Silva-Esquina Bom Sucesso,

Esc. Boa Esperança-Timbozal,

Esc. Felipe Camarão-Pranchada,

Esc. Almirante Tamandaré-Formigueiro,

Esc. 29 de Maio-Macieira,

Transporte Escolar

Municipal; Inscrição para o Transporte escolar. Para alunos da Educação Infantil (Pré I e Pré II) do Fundamental (1º ao 9º ano) e Ensino Médio (1º ao 3º ano). O pai/mãe ou responsável

pelo aluno trazer documento (Registro de nascimento ou identidade e CPF da mãe) da criança para fazer o cadastro. A inscrição é feita na hora obedecendo ao fluxo de atendimento.

APAE: Trazer o atestado de matrícula do aluno para cadastro no transporte.

Universitários: Cadastro; É necessário o atestado de matrícula do curso técnico ou superior que irá frequentar o mesmo deverá ser entregue ao Presidente da Associação dos universitários de Nova Ramada.

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

Formas de prestação do Serviço: Presencial e Online

Acesso ao Serviço Online: e-mail; educa@novaramada.rs.gov.br

Biblioteca Pública e Museu;

-No momento não está disponível a retirada de livros e visitas ao Museu (pandemia e reforma).

-Esporte e Lazer:

Programações esportivas,
Campeonatos municipais,
Escolinha de futebol,
Passeio ciclístico.

Cultura;

Informes semanais do Município,
Concurso Fotográfico,
Festival da Canção Estudantil e Popular,
Teatros e programações diversas.

SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS, VIAÇÃO E TRÂNSITO

Secretário: Osmar Zaqueu Francisconi

Adjunto: Sérgio Biancon

Endereço: Av. Gustavo König, nº 95, bairro: Centro Administrativo – Nova Ramada/RS

Telefone: (55) 9-9978-5700

E-mail: obras@novaramada.rs.gov.br

Horários de atendimento: Segunda a sexta-feira das 8h00min às 12h00min e das 13h00min às 17h00min

Serviços:

Serviços de engenharia de tráfego, sinalização de trânsito, transportes públicos e sua fiscalização;

Instalação e manutenção dos serviços de iluminação pública, arborização pública, praças, abastecimento de água, conservação das vias urbanas e rurais e apoio na regularização e conservação de cemitérios;

Execução de trabalhos de obras, pavimentação e saneamento;

Conservação e manutenção dos sistemas rodoviários do Município.

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

Formas de prestação do Serviço: Presencial

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE E ASSISTÊNCIA SOCIAL

Secretária: Kethllen da Silva de Lima

Adjunto: Clair Schmalz

Endereço da Unidade Básica de Saúde: Avenida Natal Palmero, nº 333,
bairro Centro administrativo – Nova Ramada/RS

Telefones: (55) 99612-6699 (55)99971-0721

E-mail: sauderamada@terra.com.br

Horários de Atendimento: Segunda a sexta-feira das 08h às 12h e das 13h às 17h.

Os Serviços disponibilizados para a população pela Unidade Básica de Saúde são os seguintes:

- Acompanhamento de pré-natal, puerpério, rede cegonha e grupo de gestantes;
- Acompanhamento de puericultura;
- Campanha de vacinação/vacinas de rotina;
- Visitas domiciliares;
- Grupo de idosos (no momento de pandemia não está ativo);
- Grupo de tabagismo (no momento de pandemia não está ativo);
- Núcleo de Apoio a Atenção Básica (NAAB) e Oficina Terapêutica, modalidade tipo II, com grupos de saúde mental, grupo oncológico e atividades educativas, estando inserida juntamente na Unidade Básica de Saúde, com cobertura 100% ESF;
- Programa Saúde na Escola, abrangendo a semana saúde na escola, oficinas terapêuticas, escovação com educação em saúde bucal e abordagem de diversos temas preconizados pelo Ministério da Saúde, com os alunos das duas escolas ativas no Município, sendo a Escola Municipal de Ensino Fundamental Dom Pedro I e Escola Estadual de Ensino Médio Dr. Roberto Löw. Cobertura de 100% das duas Escolas presentes no Município;
- **Saúde bucal:**
 - Atendimento de urgência, emergência e agendado;
 - Acolhimento com classificação de risco, sala de observação, procedimento ambulatorial;
 - Agendamento de consultas e exames de alta e média complexidade;
- **Vigilância em saúde:** vigilância epidemiológica, vigilância sanitária, vigilância ambiental e saúde do trabalhador;
- **Atendimento nutricional;**
- **Farmácia:** dispensação de medicamentos, encaminhamentos de processos judiciais e administrativos;
- **Prontuário eletrônico:** O Município utiliza o PEC – Prontuário Eletrônico do Cidadão (e-SUS), onde todas as informações clínicas e administrativas do paciente ficam armazenadas, no contexto da Unidade Básica de Saúde (UBS), tendo como principal objetivo informatizar o fluxo de atendimento do cidadão realizado pelos profissionais de saúde. O PEC é uma solução gratuita, desenvolvida e disponibilizada pelo Ministério da Saúde, capaz de otimizar o fluxo de atendimento das UBS, além de apoiar o processo de coordenação do cuidado do cidadão realizado pelas Equipes de Atenção Básica.
- Programa Academia da Saúde: é uma estratégia de promoção da saúde e produção do cuidado, sendo que em nosso Município, para dar andamento às atividades da academia de saúde, temos uma equipe composta por um educador físico e uma nutricionista. Esta localizado ao lado da Secretaria Municipal de Saúde.
- Programa Mais Médicos: o Programa Mais Médicos (PMM) visa a melhoria do atendimento aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), sendo que o nosso Município aderiu ao Programa, contando atualmente com 01 profissional do Programa Mais Médicos, resolvendo assim a questão da falta de médicos e dando condições para continuar a garantir um atendimento qualificado para aqueles que acessam cotidianamente o SUS. Além de estender o acesso, o programa provoca melhorias na qualidade e humaniza o atendimento, com médicos que criam vínculos com seus pacientes e com a comunidade.
- Telessaúde: ferramenta utilizada online, desenvolvida para solicitação de Teleconsultorias e Telediagnósticos pelos profissionais de saúde que trabalham na Unidade Básica de Saúde.
- Leitos com observação durante o dia.

Os cidadãos podem acessar esses serviços na Unidade Básica de Saúde pessoalmente, através do telefone e e-mail.

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

Formas de prestação do Serviço: Presencial

Unidade sentinela

Endereço da Unidade Sentinela: unidade móvel ao lado da **Unidade Básica de Saúde**

Telefones: (55) 999710721

E-mail: sauderamada@terra.com.br

Horários de Atendimento: Segunda, quarta e sexta-feira das 08h às 12h e das 13h às 17h, terças e quintas-feiras das 08h às 12h e das 13h às 16h.

Os Serviços disponibilizados para a população pela Unidade Sentinela são:

- atendimentos para a demanda de pacientes com sintomas gripais, suspeitos e positivos de COVID-19;
- Orientações de isolamento domiciliar;
- Orientações de cuidados para a prevenção de contágio do COVID-19;
- Coleta de material para testagem e diagnóstico do COVID-19;
- Leito com observação durante o dia.

Os cidadãos podem acessar esses serviços na Unidade Sentinela pessoalmente e através do telefone.

Centro de Referência de Assistência Social - Cras

Endereço do CRAS: Avenida Gustavo Köning, nº 95, bairro Centro Administrativo, Nova Ramada/RS

E-mail: assistenciasocial@novaramada.rs.gov.br

Horários de Atendimento: Segunda a Sexta-feira das 08h às 12h e das 13h às 17h.

Os serviços ofertados pelo CRAS – Centro de Referência de Assistência Social são os seguintes:

- PAIF – Serviço de Proteção Integral à Família;
- SCFV – Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos;
- Cadastro Único do Governo Federal e Bolsa Família;
- Benefícios Eventuais;
- Habitação;
- Encaminhamento de Carteira Interestadual de Idoso para desconto em passagens rodoviárias interestaduais;
- Encaminhamento de Passe Livre para portadores de deficiência;
- Encaminhamento de BPC – Benefício de Prestação Continuada;
- Encaminhamento da Carteira do Autista;
- Encaminhamentos necessários para acessar direitos sociais, por exemplo, Defensoria Pública, INSS, Promotoria de Justiça, Poder Judiciário, Posto de Identificação para confecção de carteira de identidade dentre outros;

Os cidadãos podem acessar esses serviços por meio da demanda espontânea onde podem buscar atendimento no CRAS pessoalmente, através do telefone/whatsapp e e-mail.

SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA

Secretária: Cristina Breitenbach da Silva

Endereço: Av. Gustavo König, nº 95, bairro: Centro Administrativo – Nova Ramada/RS

Telefone: (55) 99977-4284

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

Horários de atendimento: Segunda a sexta-feira das 8h00min às 12h00min e das 13h00min às 17h00min

Serviços:

Atendimento ao contribuinte, Plataforma para atendimento via internet ao cidadão,

disponibilizando acesso à sua situação tributária com o Município.

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

Formas de prestação do Serviço: Presencial Online

Acesso ao Serviço: <http://novaramada->

[portais.govcloud.com.br:8082/cidadao/servlet/br.com.cetil.ar.jvllc.hatendimento](http://novaramada-portais.govcloud.com.br:8082/cidadao/servlet/br.com.cetil.ar.jvllc.hatendimento)

Qualquer informação referente à prestação de serviços elencados acima, seja uma reclamação, denúncia, elogio ou uma sugestão de aprimoramento da prestação de serviços dispomos a **OUVIDORIA**. A qual pode ser acessada pelo site de Nova Ramada/RS <https://www.novaramada.rs.gov.br/> pelo link Ouvidoria.