

# CARTILHA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS

## PREFEITURA MUNICIPAL DE LAJEADO DO BUGRE



## **1. 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 interesse, a descrição e finalidade, as formas de acesso disponíveis, os requisitos e documentos exigidos, os endereços e horários de atendimento. Além de aproximar a administração dos cidadãos, a Carta de Serviços ao Usuário tem como objetivo proporcionar transparência e simplificar a busca por informações e aumentar a eficácia e efetividade dos atendimentos.

## **2. INFORMAÇÕES RELACIONADAS A GABINETE E AS SECRETARIAS MUNICIPAIS:**

### **GABINETE OFICIAL**

**Prefeito Roberto Maciel Santos**

**PREFEITO:** ROBERTO MACIEL SANTOS

**VICE-PREFEITO:** RONALDO MACHADO DA SILVA

**Contato:** (55) 3616-5105

**E-mail:** [adm@lajeadodobugre.rs.gov.br](mailto:adm@lajeadodobugre.rs.gov.br)

**Site:** [www.lajeadodobugre.rs.gov.br](http://www.lajeadodobugre.rs.gov.br)

**Endereço:** Rua Clementino Graminho, s/nº, Centro, Lajeado do Bugre/RS.

**Horário de Atendimento:** Manhã 08h às 12h; Tarde 13h às 17h.

### **SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO:**

**Secretário:** FABIANO NUNES DOS SANTOS.

**Contato:** (55) 3616-5105.

**E-mail:** [adm@lajeadodobugre.rs.gov.br](mailto:adm@lajeadodobugre.rs.gov.br)

**Endereço:** Rua Clementino Graminho, s/nº, Centro, Lajeado do Bugre/RS.

**Horário de Atendimento:** Manhã 08h às 12h; Tarde 13h às 17h.

### **SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA:**

**Secretário:** GELSON ARDENGHI ALVES.

**Contato:** (55) 3616-5105.

**Endereço:** Rua Clementino Graminho, s/nº, Centro, Lajeado do Bugre/RS.

**Horário de Atendimento:** Manhã 08h às 12h; Tarde 13h às 17h.

**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

**SECRETÁRIO: MAICO DA SILVA DE LIMA.**

**E-mail: [smsbugre@bol.com.br](mailto:smsbugre@bol.com.br) ou [secretariasaudelajeado18@hotmail.com](mailto:secretariasaudelajeado18@hotmail.com)**

**Contato: (55) 99182-3165**

**Endereço: Rua Clementino Graminho, s/nº, Centro, Lajeado do Bugre/RS.**

**Horário de Atendimento: Manhã 08h às 12h; Tarde 13h às 17h.**

**Responsável técnica pela Unidade Básica de Saúde: Kemelyn Wolff da Silva, Coren nº656870.**

**SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO:**

**SECRETÁRIA: ALINE LYRIO DE LIMA DA SILVA.**

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

**Contato: (55) 3616-5105.**

**Endereço: Rua Clementino Graminho, s/nº, Centro, Lajeado do Bugre/RS.**

**Horário de Atendimento: Manhã 08h às 12h; Tarde 13h às 17h.**

**SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E CIDADANIA**

**SECRETÁRIA: GILVANE BECKMAN DOS SANTOS.**

**Contato: (55) 3616-5105.**

**Endereço: Rua Clementino Graminho, s/n, Centro, Lajeado do Bugre/RS.**

**Horário de Atendimento: Manhã 08h às 12h; Tarde 13h às 17h.**

**CENTRO DE REFERÊNCIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS)**

**COORDENADORA DO CRAS:**

**Público do Serviço: Serviços ao Cidadão.**

**Acesso ao Serviço:**

O Centro de Referência de Assistência Social (Cras) é a porta de entrada da Assistência Social. É um local público, localizado prioritariamente em áreas de maior vulnerabilidade social, onde são oferecidos os serviços de Assistência Social, com o objetivo de fortalecer a convivência com a família e com a comunidade.

**Público Atendido:**

Famílias e indivíduos em situação grave desproteção, pessoas com deficiência, idosos, crianças retiradas do trabalho infantil, pessoas inseridas no Cadastro Único, beneficiários do Programa Bolsa Família e do Benefício de Prestação Continuada (BPC), entre outros.

**SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS E SERVIÇOS URBANOS:**

**SECRETÁRIO: ROGELIO WANDERLEI ALMEIDA DA SILVA.**

**Contato:** (55) 3616-5105.

**Endereço:** Rua Clementino Graminho, s/nº, Centro, Lajeado do Bugre/RS.

**Horário de Atendimento:** Manhã 08h às 12h; Tarde 13h às 17h.

**SECRETARIA MUNICIPAL DA AGRICULTURA:**

**SECRETÁRIO: DIEGOMAR BUENO.**

**CONTATO:** (55)3616-5105.

**Endereço:** Rua Clementino Graminho, s/nº, Centro, Lajeado do Bugre/RS.

**Horário de Atendimento:** Manhã 08h às 12h; Tarde 13h às 17h.

**DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO**

**Responsável: FABIO CAMARGO PASINI**

**CONTATO:** (55)3616-5105.

**Endereço:** Rua Clementino Graminho, s/nº, Centro, Lajeado do Bugre/RS.

**Horário de Atendimento:** Manhã 08h às 12h; Tarde 13h às 17h.

**OUIDORIA:**

**Público do Serviço: Serviços ao Cidadão.**

**Acesso ao Serviço:**

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 por meio de formulário eletrônico, disponível no site: [www.lajeadodobugre.rs.gov.br](http://www.lajeadodobugre.rs.gov.br).