



# Carta de Serviços ao Usuário

Prefeitura de Pelotas



## **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



## **Prefeitura Municipal de Pelotas**

Prefeita: Paula Schild Mascarenhas

Vice-prefeito: Idemar Barz

Endereço: Praça Cel. Pedro Osório, nº 101 - Centro

CEP: 96015-010

Telefone: (53) 3309.6023 ou (53) 3309.6030

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira das 8h às 14 horas.

## **Secretaria de Governo e Ações Estratégicas**

Secretário: Fábio Machado

Endereço: Praça Coronel Pedro Osório, 101 - Centro.

Telefone: (53) 3309.6062

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira das 8h às 14 horas.



## **Assessoria Especial de Comunicação**

Secretário: Gustavo Azevedo

Telefone: (53) 3309.6046 / 3309.6047

Endereço: Praça Coronel Pedro Osório, 101

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira das 8h às 14 horas.

## **Secretaria Municipal de Administração e Recursos Humanos**

Secretária: Tavane Krause

Endereço: Rua General Osório, 918

Telefone: (53) 3921.6057

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira das 8h às 14 horas.



## **Secretaria Municipal de Obras e Pavimentação**

Secretário: Giovan Peres Pereira

Endereço: Rua Uruguai, 10 - Porto.

Telefone: (53) 3278.7177 / 3278.7122 / 3278.7111

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira das 8h às 14 horas.

## **Secretaria Municipal de Serviços Urbanos e Infraestrutura**

Secretário: Fábio Suanes

Endereço: Avenida Salgado Filho, 808 - Três Vendas.

Telefone: (53) 3229.1401 / 3283.1129

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira das 8h às 14 horas.





## **Secretaria Municipal de Qualidade Ambiental**

Secretário: Eduardo Daudt Schaefer

Endereço: Avenida Domingos de Almeida, 1490 - Areal.

Telefone: (53) 3227.1642 / 3227.5442

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira das 8h às 14 horas.

## **Secretaria Municipal de Habitação e Regularização Fundiária**

Secretário: Ubirajara Leal

Endereço: General Osório, 457 - Centro.

Telefone: (53) 3225.0182

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira das 8h às 14 horas.



## **Secretaria Municipal de Qualidade Ambiental**

Secretário: Eduardo Daudt Schaefer

Endereço: Avenida Domingos de Almeida, 1490 - Areal.

Telefone: (53) 3227.1642 / 3227.5442

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira das 8h às 14 horas.

## **Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Turismo**

Secretário: Gilmar Bazanella

Endereço: Rua Félix da Cunha, 603 – Centro.

Telefone: (53) 3225.7755 / 3222.0808

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira das 8h às 14 horas.





## **Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural**

Secretário: Jair Seidel

Endereço: Av. Bento Gonçalves, nº4824 - Centro.

Telefone: (53) 3225.3155 – (53) 3225.3183

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira das 8h às 14 horas.

## **Secretaria Municipal de Gestão das Cidades e Mobilidade Urbana**

Secretário: Carmem Vera Roig

Endereço: Rua Lobo da Costa, 520

Telefone: (53) 3284.4444

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira das 8h às 14 horas.



## **Secretaria Municipal da Fazenda**

Secretário: Jairo Dutra

Endereço: Rua Santos Dumont, 149 - Centro.

Telefone: (53) 3309.5900

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira das 8h às 14 horas.

## **Secretaria Municipal de Saúde**

Secretária: Roberta Paganini

Endereço: Rua Tiradentes, 3.120 - Centro.

Telefone: (53) 3284.9508

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira das 8h às 14 horas.



## **Secretaria Municipal de Educação**

Secretário: Adriane Silveira

Endereço: Praça 20 de setembro, 366

Telefone: (53) 3284.2600

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira das 8h às 14 horas.

## **Secretaria Municipal de Segurança Pública**

Secretário: José Apodi Dourado

Endereço: Avenida Presidente João Goulart, 4608 -  
Fragata (Rodoviária).

Telefone: (53) 3221.4641

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira das 8h às 14 horas.



## **Secretaria Municipal de Assistência Social.**

Secretário: José Olavo Bueno Passos

Endereço: Rua Marechal Deodoro, 404 / 464 - Centro.

Telefone: (53) 3309-3600

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira das 8h às 14 horas.

## **Secretaria Municipal da Cultura (SECULT)**

Secretário: Paulo Pedrozo

Endereço: Praça Coronel Pedro Osório, casarão 02 - Centro.

Telefone: (53) 3225.8355

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira das 8h às 14 horas.



## **Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito**

Secretário: Flavio Modaffar Al Alam

Endereço: Conde de Porto Alegre, 326 A - Porto.

Telefone: (53) 3227.5402

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira das 8h às 14 horas.

## **Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão**

Secretário: Roberto Ramalho

Endereço: Rua Menna Barreto, 752 - Areal

Telefone: (53) 3310.1350 / (53) 3309.6020

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira das 8h às 14 horas.



## **Conselho Superior Socioeconômico de Desenvolvimento e Inovação (CONSSEDI)**

Assessor Técnico: Flávio Ferreira

Endereço: Rua Félix da Cunha, 603 – Centro.

Telefone: 53) 991229508

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira das 8h  
às 14 horas.

## **Procuradoria Geral do Município**

Procurador-Geral: Eduardo Trindade

Endereço: Av. Ferreira Viana, 1135

Telefone: (53) 3228.1622

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira das 8h  
às 14 horas.





## **Instituto de Previdência dos Servidores Públicos Municipais de Pelotas (PREVPEL)**

Diretora-presidente: Berenice Martinez Nunes

Endereço: Rua Padre Anchieta, 2035

Telefone: (53) 3222-3855

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira das 8h  
às 14 horas.



# Serviços



## Alistamento Militar

### **Público do Serviço:**

Serviços ao Cidadão

### **Acesso ao Serviço:**

<https://www.alistamento.eb.mil.br/>

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 na hora.

### **Principais etapas para obtenção do serviço:**

Por meio online, tem que preencher dados pessoais.

Pessoalmente deve ser trazido junto o CPF, caso não tenha, a certidão de nascimento ou RG.

### **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:**

Realização do serviço na hora.

### **Cobrança de taxas:**

Não há cobrança de taxas para este serviço.

### **Formas de prestação do serviço:**

Online e presencial



## CRAS

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

Acesso ao Serviço: <http://www.pelotas.com.br/governo/sas>

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.

### Serviços ofertados

Cras oferta o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família. No Cras, os cidadãos também são orientados sobre os benefícios assistenciais e podem ser inscritos no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal.



## **Prioridade de atendimento**

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.

## **Previsão de tempo de espera para atendimento:**

Atendimento na hora.

## **Principais etapas para obtenção do serviço:**

Ir presencialmente até a o endereço do CRAS de seu bairro.

## **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:**

Cada serviço terá um tempo estipulado pelo CRAS.

## **Cobrança de taxas:**

Não há cobrança de taxas para este serviço.

## **Formas de prestação do serviço:**

As etapas podem ser conferidas diretamente no CRAS.



## Formulário Municipal ITBI e IPTU

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

Acesso ao Serviço: <http://www.pelotas.com.br/servicos>

### Cobrança de taxas

Não há cobrança de taxas para este serviço.

## Histórico Escolar

**Público do Serviço:** Serviços ao Estudante

Histórico escolar da rede municipal de ensino, bem como documentos de transferência. Além de matrículas e rematrículas.

### Prioridade de atendimento:

Serviço destinado aos alunos da rede municipal de ensino e ex-alunos.

### Previsão de tempo de espera para atendimento:

Atendimento realizado na hora.





### **Principais etapas para obtenção do serviço:**

Preenchimento de um formulário e é necessário o envio de fotocópia do documento de identidade.

### **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:**

Após o pedido, o histórico escolar é entregue em 48 horas.

### **Cobrança de taxas:**

Não há cobrança de taxas para este serviço.

### **Formas de prestação do serviço:**

Presencial, na Secretaria Municipal de Educação - SMED.

### **Principais etapas para obtenção do serviço:**

Preenchimento de um formulário e é necessário o envio de fotocópia do documento de identidade.

### **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:**

Após o pedido, o histórico escolar é entregue em 48 horas.

### **Cobrança de taxas:**

Não há cobrança de taxas para este serviço.

### **Formas de prestação do serviço:**

Presencial, na Secretaria Municipal de Educação - SMED.



## Licenciamento Ambiental

### **Público do Serviço:**

Serviços ao Cidadão

### **Acesso ao Serviço:**

<http://www.pelotas.com.br/servicos/meio-ambiente>

Documentos e informações para licenciamento ambiental no município de Pelotas.

### **Prioridade de atendimento:**

Para todo o cidadão que necessitar do licenciamento ambiental, estando dentro das competências do município, exemplo: agricultores e empresários.

### **Previsão de tempo de espera para atendimento:**

Atendimento na hora.

### **Principais etapas para obtenção do serviço:**

Realização de preenchimento do protocolo.

### **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:**

Depende do tipo de documento (da complexidade).



### **Cobrança de taxas:**

Cada documento possui uma taxa, que deve ser consultada no Departamento de Meio Ambiente.

### **Formas de prestação do serviço:**

O licenciamento ambiental pode ser realizado presencialmente, no Departamento de Meio Ambiente junto a Secretaria de Qualidade Ambiental, ou online, através do formulário disponibilizado no link de acesso.

## **Ouvidoria**

### **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.



### **Prioridade de atendimento:**

Todo cidadão que quiser se manifestar com algo relacionado a Administração Pública.

### **Previsão de tempo de espera para atendimento:**

Não tem tempo estipulado.

### **Principais etapas para obtenção do serviço:**

As manifestações poderão ser apresentadas pelos seguintes meios:

### **Call Center:**

É disponibilizada para a população a central de atendimento 156, onde a ligação é gratuita e pode ser efetuada de aparelhos telefônicos móveis e fixos na qual o atendimento é realizado de segunda a sexta 8h às 14h, este serviço tem como finalidade recebimento das demandas da população através do COOC ( Sistema de Controle de Ocorrências) e informações gerais da prefeitura.





### **Atendimento Presencial:**

No mesmo horário de atendimento do Call Center é disponibilizado para a população o atendimento presencial no Paço Municipal a fim de prover a recepção do mesmo e o recebimento de demandas por parte da comunidade.

### **Atendimento via e-mail:**

O atendimento funciona 24h por dia, onde as demandas e questionamentos são repassados aos diversos órgãos através do sistema COOC ou por e-mail.

### **Audiências Públicas nos Bairros:**

Uma vez ao mês a prefeita municipal leva atividades de lazer, cultura, esporte e uma audiência pública aos bairros da cidade para que a população possa conversar pessoalmente com a prefeita e relatar suas dificuldades. A Ouvidoria Municipal faz o cadastro das demandas no sistema e encaminha a solução com as secretarias competentes.

### **Facebook**

A Prefeitura, através de sua fanpage no facebook (<https://www.facebook.com/prefeituradepelotas/>) acolhe demandas da população, as quais são cadastradas e encaminhadas aos órgãos competentes via sistema interno (COOC).



## WhatsApp

A Prefeitura, por meio de assessoria de comunicação, em parceria com a ouvidoria municipal, recebe demandas provenientes da população através do aplicativo WhatsApp, uma plataforma interativa e de fácil comunicação com os munícipes. As demandas são cadastradas e encaminhadas aos órgãos competentes via sistema interno (COOC).

## Instagram

A Prefeitura, através de sua fanpage no Instagram (<https://www.instagram.com/prefeituradepelotas/?hl=pt-br>) acolhe demandas da população, as quais são cadastradas e encaminhadas aos órgãos competentes via sistema interno (COOC).

## Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

## Cobrança de taxas:

Não há cobrança de taxas para este serviço.





## **Formas de prestação do serviço:**

Presencial (no Centro Administrativo), Telefone, E-mail, Redes Sociais da Prefeitura ou WhatsApp.

## **Portal do Servidor**

### **Portal do Servidor:**

Público do Serviço: Serviços ao Servidor Público

### **Acesso ao Serviço:**

<http://www.pelotas.com.br/servicos/servicos-ao-servidor/>

### **Cobrança de taxas:**

Não há cobrança de taxas para este serviço.

## **Sala do Empreendedor**

### **Público do Serviço:**

Serviços ao Empreendedor

### **Acesso ao Serviço:**

<http://www.pelotas.com.br/sala-do-empresendedor>




Sala do Empreendedor reúne as Secretarias de Desenvolvimento, Turismo e Inovação e a Gestão da Cidade e Mobilidade Urbana, com o intuito de unificar o Escritório Regional da Jucis, MEI, Microcrédito, Protocolo Geral e a Central de Alvará com a finalidade de agilizar os processos.

Para quem busca uma oportunidade de negócio próprio ou atua na informalidade, registrar-se como Microempreendedor Individual (MEI) pode ser uma ótima alternativa.

Todo mundo conhece alguém que trabalha como eletricista, costureira, barbeiro, manicure, doceira, boleira, pedreiro, artesão, professor particular que dá aulas em casa, e muitos outros empreendedores que, normalmente, não pagam tributos, mas também não têm os direitos previdenciários ou benefícios de quem é legalmente formalizado.

Agora, esses profissionais que trabalham por conta própria têm a chance de conquistar sua cidadania, formalizando um pequeno negócio com menos burocracia, gratuitamente, de forma rápida e segura.



Além da redução da carga tributária, o MEI foi contemplado com uma série de vantagens para reduzir a burocracia com relação aos mecanismos de formalização (registro empresarial, inscrições fiscais e licenciamento da atividade) e também de apuração e pagamento de tributos.

Se você é microempreendedor e atua na cidade de Pelotas, procure um dos postos de atendimento e formalização da Prefeitura e entidades parceiras e conheça as vantagens de ser MEI.

As principais dúvidas referente ao MEI, podem ser acessadas em

[https://pelotastem.1app.com.br/files/f1599581074257\\_principais\\_duvidas\\_sala\\_do\\_empresendedor.pdf](https://pelotastem.1app.com.br/files/f1599581074257_principais_duvidas_sala_do_empresendedor.pdf), onde contém as informações básicas sobre o MEI e orientações para a formalização do mesmo na cidade.

Endereço: Rua Lobo da Costa, 520, centro

Horário de Atendimento: 8h às 14h

Telefones: 53 3225-6700

Whatsapp: 53 99162-4236



Pelotas  
2022