# CARTA DE SERVIÇOS

# PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANO PEIXOTO/RS

Floriano Peixoto, RS, 06 de outubro de 2026.

# 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 Floriano Peixoto/RS

**Prefeito**: Jair Antonio Ostrowski
**Vice-prefeito**: Daiane Leonice Bonetta
**Endereço**: Rua Antônio Dall' Alba, 1166, Centro – Floriano Peixoto/RS
**Telefone**: (54) 991766090
**E-mail**: gabinete@florianopeixoto.rs.gov.br
**Horário padrão de atendimento**: Segundas às Sextas-feiras
das 07:30 às 11:30 horas das 13:00 às 17:00 horas
**Horário de atendimento em regime de turno único:** Segundas às Sextas-feiras das 07:00 às 13:00 horas

## Secretaria Municipal de Administração, Finanças e Planejamento

**Secretária Adjunta:** Ediane Fátima Artuso Giareta
**Endereço**: Rua Antônio Dall' Alba, 1166, Centro – Floriano Peixoto/RS
**Telefone**: (54) 991766090
**E-mail**: faturamento@florianopeixoto.rs.gov.br
**Horário padrão de atendimento**: Segundas às Sextas-feiras
das 07:30 às 11:30 horas das 13:00 às 17:00 horas
**Horário de atendimento em regime de turno único:** Segundas às Sextas-feiras das 07:00 às 13:00 horas

## Secretaria Municipal de Agricultura

**Secretári**o: Eleandro Jose da Silva
**Coordenador do Meio Ambiente**: Milena Benetti
**Endereço**: Rua Antônio Dall' Alba, 1166, Centro – Floriano Peixoto/RS
**Telefone**: (54) 991766090
**E-mail**: agricultura@florianopeixoto.rs.gov.br
**Horário padrão de atendimento**: Segundas às Sextas-feiras
das 07:30 às 11:30 horas das 13:00 às 17:00 horas
**Horário de atendimento em regime de turno único:** Segundas às Sextas-feiras das 07:00 às 13:00 horas

## Secretaria Municipal de Educação, Cultura e Desporto

**Secretária**: Marilia Sanzovo Vitali
**Endereço**: Rua Antônio Dall' Alba, 1166, Centro – Floriano Peixoto/RS
**Telefone**: (54) 991766090
**E-mail**: educacao@florianopeixoto.rs.gov.br

**Horário padrão de atendimento**: Segundas às Sextas-feiras
das 07:30 às 11:30 horas  das 13:00 às 17:00 horas
**Horário de atendimento em regime de turno único:** Segundas às Sextas-feiras das 07:00 às 13:00 horas

## Secretaria Municipal de Obras Públicas, Viação e Saneamento

**Secretário**: Sadi Luis Polito
**Endereço**: Rua Antônio Dall' Alba, 1166, Centro – Floriano Peixoto/RS
**Telefone**: (54) 991848126
**E-mail**: obras@florianopeixoto.rs.gov.br
**Horário padrão de atendimento**: Segundas às Sextas-feiras
das 07:30 às 11:30 horas  das 13:00 às 17:00 horas
**Horário de atendimento em regime de turno único:** Segundas às Sextas-feiras das 07:00 às 13:00 horas

## Secretaria Municipal de Saúde

**Secretário**: Marieli Vobito
**Endereço**: Rua Constante Rostirolla, 1129, Centro - Floriano Peixoto/RS
**Telefone**: (54) 991594238
**E-mail**: agendamento@florianopeixoto.rs.gov.br
**Horário de atendimento**: Segundas às Sextas-feiras
das 07:30 às 11:30 horas  das 13:00 às 17:00 horas
**Horário de atendimento em regime de turno único:** Não há.

## Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social

**Secretária**: Emanueli Chiarello
**Endereço**: Rua Jacob Coltro, 1230, Centro – Floriano Peixoto/RS
**Telefone**: (54) 991861375
**E-mail**: as@florianopeixoto.rs.gov.br
**Horário de atendimento**: Segundas às Sextas-feiras
das 07:30 às 11:30 horas  das 13:00 às 17:00 horas
**Horário de atendimento em regime de turno único:** Não há.

## Conselho Tutelar

**Presidente do Conselho**: Sara Andressa Bianchi Mazurek
**Endereço**: Rua Jacob Coltro, s/n, Centro – Floriano Peixoto/RS
**Plantão**: (54) 993343879
**Horário de atendimento**: Segundas às Sextas-feiras  das
07:30 às 11:30 horas das 13:00 às 17:00 horas

# Serviços

## Alistamento Militar

A Junta Militar é responsável pelo alistamento militar dos jovens, do sexo masculino, que ao completarem 18 anos devem realizar o alistamento militar.

**Alistamento Online**: https://www.alistamento.eb.mil.br/

**Alistamento Presencial**: Comparecer na Junta de Serviço Militar, com sede na Rua Antônio Dall' Alba, 1166, Centro de Floriano Peixoto/RS, portando os seguintes documentos: CPF, RG, Foto 3x4 e Comprovante de Residência.

**Cobrança de taxas**

Não há cobrança de taxa para o alistamento (pagamento de taxa somente para a Emissão do CDI).

## CRAS

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**

O CRAS oferta o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) e o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV). No CRAS, os cidadãos também são orientados sobre os benefícios assistenciais e podem ser inscritos no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal.

**Público Atendido**

Famílias e indivíduos em situação de 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.

**Forma de Atendimento**

Presencial, na Rua Jacob Coltro n° 1230, Centro- Floriano Peixoto/RS.

**Cobrança de taxas**

Não há cobrança de taxa.

# Formulário Municipal ITBI

A guia de ITBI é elaborada por um Tabelionato de Notas, posteriormente o cidadão deverá entregar esta guia ao Setor de Tributos da Prefeitura de Floriano Peixoto/RS, para avaliação do imóvel e preenchimento dos campos de sua competência.

**Cobrança de taxas**
Não há cobrança para avaliação e preenchimento da guia.

# Histórico Escolar, Transferências, Matrículas e Rematrículas

Fornecimento de documentos como: histórico escolar e transferências, matrículas e rematrículas destinado aos alunos e ex-alunos da rede municipal de ensino.

**Formas de atendimento**
A solicitação dos documentos pode ser feita através de contato telefônico, pelo fone (54) 991766090, e a retirada dos mesmos presencialmente, na Secretaria Municipal de Educação, Cultura e Desporto - SMECD.

**Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço**
Após o pedido, o histórico escolar será entregue em até 2 (dois) dias úteis. Os demais serviços são de atendimento imediato, porém sua conclusão dependerá da avaliação de cada caso.

**Cobrança de taxas**
Há cobrança de taxa.

# Licenciamento Ambiental

**Quem pode fazer uso?**
Todo o cidadão com posses dentro da área do município que necessitar do serviço.

**Principais etapas para obtenção do serviço**
Retirar o Check List junto ao Setor do Meio Ambiente;
Juntar a documentação necessária;
Protocolar juntamente ao Setor do Meio Ambiente;
Analise do processo por técnico especializado;
Vistoria; e
Deferimento ou indeferimento.

**Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço**
Aproximadamente 60 (sessenta) dias.

**Cobrança de taxas**
Cada documento possui uma taxa, que deve ser consultada no Setor do Meio Ambiente.

**Formas de prestação do serviço**
O licenciamento ambiental é realizado presencialmente, no Setor de Meio Ambiente junto a Secretaria de Agricultura - SMA.

## Ouvidoria

**Acesso ao Serviço**: http://www.florianopeixoto.rs.gov.br/ouvidoria

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.

**Quem pode fazer uso?**
Todo cidadão que quiser se manifestar com algo relacionado a Administração Pública.

**Formas de Atendimento**
As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação: por meio de formulário eletrônico, disponível no link: www.florianopeixoto.rs.gov.br/ouvidoria; por correspondência convencional para o endereço: Rua Antônio Dall' Alba, nº 1166, CEP 99.910-000 – Floriano Peixoto/RS; no posto de atendimento presencial, exclusivo junto a Prefeitura; ou por telefone: (54) 991766090.

**Prazo para resposta**
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 taxa.

## Compromissos e padrões de qualidade do atendimento
Em atendimento ao disposto no art. 7º, § 3º, da Lei Federal nº 13.460/2017, ficam estabelecidos os seguintes compromissos e padrões

de qualidade para o atendimento aos usuários dos serviços públicos municipais:

**Prioridades de atendimento**
O atendimento será realizado, preferencialmente, por ordem de chegada, ressalvados os casos de urgência, os atendimentos previamente agendados e as prioridades asseguradas pela legislação vigente, especialmente às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo.

**Tempo de espera para atendimento**
O tempo de espera poderá variar de acordo com a natureza do serviço, a demanda existente, a necessidade de análise documental e as particularidades de cada atendimento. Nos casos em que houver agendamento, o atendimento observará o horário previamente estabelecido.

**Mecanismos de comunicação com os usuários**
A comunicação com os usuários poderá ocorrer presencialmente, por telefone, por correio eletrônico e pelos canais eletrônicos disponibilizados pelo Município, conforme os meios indicados para cada serviço e unidade administrativa.

Quando necessário, o usuário poderá utilizar os canais de contato informados nesta Carta de Serviços para solicitar orientações, informações complementares e esclarecimentos relativos à prestação dos serviços.

**Procedimentos para recebimento e resposta das manifestações dos usuários**
As manifestações dos usuários, tais como solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios, poderão ser encaminhadas à Ouvidoria Municipal pelos canais indicados nesta Carta de Serviços.

As manifestações serão recebidas, analisadas, orientadas e encaminhadas aos setores responsáveis para apuração e providências, quando cabíveis.

A Ouvidoria deverá apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias, contado do recebimento, prorrogável uma única vez, por igual período, mediante justificativa, conforme já estabelecido nesta Carta de Serviços.

**Consulta acerca do andamento do serviço solicitado e das manifestações**
O usuário poderá solicitar informações sobre o andamento do serviço requerido ou da manifestação apresentada junto ao setor municipal responsável pelo atendimento ou à Ouvidoria Municipal, utilizando os canais de comunicação disponibilizados nesta Carta de Serviços.

Quando houver protocolo ou outro meio de identificação da solicitação, o usuário deverá informá-lo para possibilitar a localização e a consulta do respectivo atendimento ou manifestação.