

Carta de Serviços



Município de General Câmara Rio Grande do Sul

Data da Geração: 21/11/2019

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: Helton Holz Barreto

Chefe de Gabinete: Marcelo Brandão

Endereço: General David Canabarro, 120 Bairro: Centro - General Câmara/RS

Telefone: (51) 3655-1399

Email: prefeito@generalcamara.com

Horários de atendimento: Segunda-feira a sexta-feira, das 8:00h às 11:30h e das 13:30h às 16:30h

Gabinete do Vice-Prefeito

Responsável: José Geraldo Diefenthaeler Dias **Endereço:** General David Canabarro, 120 Bairro: Centro - General Câmara/RS

Telefone: (51) 3655-1399

Email: vice@generalcamara.com

Horários de atendimento: Segunda a Sexta, das 8:00h às 11:30h e das 13:30h às 16:30h

Coordenadoria Municipal de Serviços de Água

Diretor Geral: João Carlos Fornari

Chefe do Setor Administrativo: HELEN KISTT

Endereço: Rua Januário Batista, 531 Bairro: Centro - General Câmara/RS

Telefone: (51) 3655-1119

Email: codesa@generalcamara.com

Horários de atendimento: Segunda a Sexta - das 08h as 11h30 e das 13h30 as 16h30

Secretaria da Fazenda

Secretária: Luciana Franzen Barros

Endereço: General David Canabarro, 120 Bairro: Centro - General Câmara/RS

Telefone: (51) 3655-1399

Email: fazenda@generalcamara.com

Horários de atendimento: Segunda a Sexta - das 8h30 às 11h30 e das 13h30 às 16h30

Secretaria de Administração

Secretário de Administração: Carlos Augusto Duarte

Diretora do Departamento Administrativo: Natália Mentz

Endereço: General David Canabarro, 120 Bairro: Centro - General Câmara/RS

Telefone: (51) 3655-1399

Email: administracao@generalcamara.com

Horários de atendimento: Segunda à Sexta - 8h30m às 11h30m e das 13h30m às 16h30m

Secretaria de Agricultura

Secretário de Agricultura: Helton Holz Barreto

Endereço: General David Canabarro, 120 Bairro: Centro - General Câmara/RS

Telefone: (51) 3655-1399

Email: agricultura@generalcamara.com

Horários de atendimento: Segunda a Sexta: das 8:00h às 11:30h e das 13:30h às 16:30h

Secretaria de Assistência Social

Secretária de Assistência Social: Tatiane Lima

Endereço: General David Canabarro, 120 Bairro: Centro - General Câmara/RS

Telefone: (51) 3655-1023

Email: assissocial@generalcamara.com

Horários de atendimento: Segunda a Sexta: das 8:30h às 11:30h e das 13:30h às 16:30h

Conselho Tutelar

Responsável: Deisi Fornari **Endereço:** General David Canabarro, 120 Bairro: Centro - General Câmara/RS

Telefone: (51) 99932-0951

Email: conselhotutelar@generalcamara.com

Horários de atendimento: 24 horas

Secretaria de Educação

Secretário: Carlos Alberto Freitas da Silva

Coordenador: Sandra Conceição

Endereço: General David Canabarro, 120 Bairro: Centro - General Câmara/RS

Telefone: (51) 3655-1959

Email: educacao@generalcamara.com

Horários de atendimento: Segunda a Sexta - das 8h30 às 11h30 e das 13h30 às 16h30

Secretaria de Obras, Mobilidade e Trânsito

Secretario de Obras, Mobilidade e Trânsito: Sandro Luiz Correia

Endereço: General David Canabarro, 120 Bairro: Centro - General Câmara/RS

Telefone: (51) 3655-1399 Ramal: 219

Email: obras@generalcamara.com

Horários de atendimento: 8h às 11h45m - 13h30m às 17h45m

Secretaria de Planejamento, Habitação e Desenvolvimento Econômico

Diretora: Carla Mueller

Endereço: General David Canabarro, 120 Bairro: Centro - General Câmara/RS

Telefone: (51) 3655-1399

Email: planejamento@generalcamara.com

Horários de atendimento: Segunda a Sexta - das 8h30m às 11h30m e das 13h30m às 16h30m

Secretaria de Saúde

Vice-Prefeito e Secretário: José Geraldo Diefenthaeler Dias

Endereço: Rua Januário Batista, 531 Bairro: Centro - General Câmara/RS

Telefone: (51) 3655-2276

Email: saude@generalcamara.com

Horários de atendimento: Segunda à Sexta - das 8h às 12h - das 13h às 17h

Departamento de Vigilância em Saúde

Responsável: Leila Fraga **Endereço:** Rua Januário Batista, 531 Bairro: Centro - General Câmara/RS

Telefone: (51) 3655-2276 Ramal: 223

Email: vigilancia@generalcamara.com

Horários de atendimento: Segunda a Sexta, das 8:00h às 12:00h e das 13:00h às 17:00h

ESF 01 - Cidade

Responsável: Alexandre Mello de Souza **Endereço:** Rua Januário Batista, 531 Bairro: Centro - General Câmara/RS

Telefone: (51) 3655-2276

Email: esf1@generalcamara.com

Horários de atendimento: Segunda a Sexta, das 8:00h às 12:00h e das 13:00h às 17:00h

ESF 02 - Cidade

Responsável: Keylle Vieira Queiroz **Endereço:** Rua Januário Batista, 531 Bairro: Centro - General Câmara/RS

Telefone: (51) 3655-2276

Email: esf2@generalcamara.com

Horários de atendimento: Segunda a Sexta, das 8:00h às 12:00h e das 13:00h às 17:00h

ESF 03 - Interior

Responsável: TESTE **Endereço:** Distrito do Boqueirão - General Câmara/RS

Telefone: (51) 3655-2276

Horários de atendimento: Segunda a Sexta, das 8:00h às 12:00h e das 13:00h às 17:00h

Farmácia Básica Municipal

Responsável: Aline Teixeira Dorneles **Endereço:** Rua Januário Batista, 531 Bairro: Centro - General Câmara/RS

Telefone: (51) 3655-2276 Ramal: 204

Email: farmacia@generalcamara.com

Horários de atendimento: Segunda a Sexta, das 8:00h às 12:00h e das 13:00h às 17:00h

Odontologia

Responsável: Dra. Débora Moura **Endereço:** Rua Januário Batista, 531 Bairro: Centro - General Câmara/RS

Telefone: (51) 3655-2276

Email: saude@generalcamara.com

Horários de atendimento: Segunda a Sexta: 8:00h às 12:00h e das 13:00h às 17:00h, com atendimento no Centro de Saúde e nas USF da Zona Rural conforme escala.

VERIFICAR A ABA SERVIÇOS A ESCALA CORRESPONDENTE

Policlínica de Especialidades

Responsável: Sabrina de Lima **Endereço:** Rua Januário Batista, 531 Bairro: Centro - General Câmara/RS

Telefone: (51) 3655-2276

Email: saude@generalcamara.com

Horários de atendimento: De segunda a sexta-feira, mediante agendamento prévio e limitado

Regulação e Agendamento Média/Alta Complexidade

Responsável: Cassiane Santos **Endereço:** Rua Januário Batista, 531 Bairro: Centro - General Câmara/RS

Telefone: (51) 3655-2276 Ramal: 221

Email: regulacao@generalcamara.com

Horários de atendimento: Segunda a Sexta, das 8:00h às 12:00h e das 13:00h às 17:00h

Secretaria de Turismo, Cultura, Esporte e Lazer

Prefeito: Helton Holz Barreto

Endereço: General David Canabarro, 120 Bairro: Centro - General Câmara/RS

Telefone: (51) 3655-1399

Email: turismo@generalcamara.com

Horários de atendimento: Segunda à Sexta - 8:00h às 11:30h e das 13:30h às 16:30h

Secretaria do Meio Ambiente

Diretora de Licenciamento Ambiental: Gabriela Schmidt

Diretora de Licenciamento Ambiental: Gabriela Schimidt

Endereço: General David Canabarro, 120 Bairro: Centro - General Câmara/RS

Telefone: (51) 3655-1399 Ramal: 219

Email: meioambiente@generalcamara.com

Horários de atendimento: Segunda à Sexta - 8h às 11:30h e das 13:30h às 16:30h

Secretaria de Saúde

Vice-Prefeito: José Geraldo Diefenthaler Dias

Endereço: Rua Januário Batista, 531 Bairro: Centro - General Câmara/RS

Telefone: (51) 3655-2276

Email: saude@generalcamara.com

Horários de atendimento: Segunda à Sexta - das 8h às 12h - das 13h às 17h

Serviços

Atendimento Odontológico

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

Atendimento odontológico realizado no Centro de Saúde e nas USF da Zona Rural, conforme escala. Cada dentista possui uma carga horário de 20h semanais.

Cobrança de taxas

Não há cobrança de taxas para este serviço.

Balneabilidade

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

Balneabilidade da Praia da Cachoeirinha

Cobrança de taxas

Não há cobrança de taxas para este serviço.

CRAS

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

Os principais serviços ofertados pelo CRAS são:

PAIF (Programa de Atenção Integral à Família) que se dá através de grupos, atendimentos individuais (divididos em demandas espontânea e agendamentos) e visitas domiciliares da equipe técnica (assistência social, psicóloga, pedagoga);

SCFV (Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos) que acontece de segunda-feira à quarta-feira, na sede, Boqueirão e Santo Amaro.

Prioridade de atendimento

O atendimento é prioritário para Idosos, pessoas e famílias e vulnerabilidade social, pessoas deficientes, vítimas de trabalho escravo, beneficiados do bolsa família e cadastrados na Cadastro Único.

Previsão de tempo de espera para atendimento

O atendimento é fornecido conforme análise de uma equipe multidisciplinar, formada por Assistente Social, Pedagogo e Psicólogo.

Principais etapas para obtenção do serviço

Após a realização de entrevista com a equipe multidisciplinar, os usuários são encaminhados às oficinas, conforme a demanda.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Imediata.

Cobrança de taxas

Não há cobrança de taxas para este serviço.

Formas de prestação do serviço

O Serviço é prestado na realização de oficinas.

EMA Estação Meteorológica Automática - GC

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

Acesso ao Serviço: <https://generalcamara.rs.gov.br/pagina/id/1007/?estacao-meteorologica.html>

A Primeira Estação Meteorológica Automática do município de General Câmara e da Região Carbonífera - carinhosamente apelidada de EMA.

Esta estação foi uma doação da Associação Pró-ensino de Santa Cruz do Sul ao município de General Câmara, com o objetivo de monitorar o tempo e o clima através dessa rede que beneficiará a região do Vale do Rio Pardo.

Fique ligado!

- **Aqui você encontrará os dados acumulados da EMA a partir de Julho de 2018 (dia da instalação).**
- **CLIQUE NOS ANEXOS AO LADO DIREITO E FAÇA O DOWNLOAD DO ACUMULADO DO MÊS.**

Você encontra as tabelas diárias do mês atual neste link:

**QUALQUER DÚVIDA ESTAMOS A DISPOSIÇÃO PELO E-MAIL:
meioambiente@generalcamara.com**

Prioridade de atendimento

Tabelas diárias

Previsão de tempo de espera para atendimento

24h

Principais etapas para obtenção do serviço

Download

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Diário

Cobrança de taxas

Não há cobrança de taxas para este serviço.

Formas de prestação do serviço

Tabelas

IPVA Camarense

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

Acesso ao Serviço:

<https://www.generalcamara.rs.gov.br/noticia/visualizar/id/1386/?governo-lanca-ipva-camarense.html>

Conforme a Lei Municipal 2.064/2017 e o Decreto Municipal 054/2017, o Governo Municipal realiza a restituição, mediante solicitação do proprietário, das despesas (taxa e tarjeta) com a transferência do veículo para o nosso Município.

Prioridade de atendimento

Conforme a demanda.

Previsão de tempo de espera para atendimento

Em conformidade com a Lei Municipal 2.064/2017.

Principais etapas para obtenção do serviço

O proprietário do veículo transfere para General Câmara, paga o IPVA e apresenta os documentos na Prefeitura solicitando o ressarcimento das despesas com a transferências (taxa e tarjeta). Com o isso, os valores do IPVA passam a ser retornados para o nosso município.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Em conformidade com o que está definido em lei.

Cobrança de taxas

Não há cobrança de taxas para este serviço.

Formas de prestação do serviço

O serviço é prestado através da solitação do cidadão, com preenchimento de formulário.

Ouvidoria

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

Acesso ao Serviço: <https://generalcamara.rs.gov.br/ouvidoria>

A Ouvidoria Municipal está instituída em Lei, e regulamentada por decreto. E busca atender as demandas da população, sempre regida pelo princípio de impessoalidade.

Podem ser encaminhadas:

Denúncias;
Elogios;
Sugestões;
Solicitações;

Os canais para recebimento são através do site, whats ou presencial.

Prioridade de atendimento

Seguindo o princípio de impessoalidade, todas as demandas são atendidas de forma igualitária, respeitando o prazo de legal.

Previsão de tempo de espera para atendimento

A partir do registro do protocolo por parte do cidadão, a Ouvidoria tem um prazo legal de 20 dias para responder, podendo estendê-lo pelo mesmo período, desde que com justufucativa.

Principais etapas para obtenção do serviço

Protocolo efetuado pelo cidadão;

Recebimento pela Ouvidoria;

Encaminhamento ao setor responsável;

Resposta do setor e retorno ao cidadão.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Respeito o processo legal, o prazo é de 20 dias, podendo ser prorogavel por mais 20 dias, desde que tenha justificativa.

Cobrança de taxas

Não há cobrança de taxas para este serviço.

Formas de prestação do serviço

O serviço é prestado das seguintes formas:

Através do site, pelo link: <https://generalcamara.rs.gov.br/ouvidoria>

Pelo whats: 980430845

ou presencialmente na Prefeitura, das 8h às 11h30 e das 13h30 às 16h30.

Setor Administrativo

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

Acesso ao Serviço:

<https://generalcamara.rs.gov.br/secretaria/id/1004/?coordenadoria-municipal-de-servicos-de-agua.html>

A CODESA - Coordenadoria Municipal de Serviços de Água é o Órgão responsável por atender os serviços de distribuição de água aos usuários residentes no interior do município, e de desenvolver, estudar, projetar e supervisionar obras relativas à construção, ampliação ou remodelação dos sistemas públicos de abastecimento de água potável.

- A CODESA foi instalada e entrou em operação no dia 02 de janeiro de 2019;
- O Diretor Geral da CODESA é o Adm. João Carlos Fornari;
- Órgão tem o seguinte quadro de profissionais, previstos através da Lei nº 2116 de 04 de outubro de 2018: Chefe do Setor Administrativo, Agente Administrativo, Chefe do Setor de Abastecimento e Tratamento de Água, Agente de Serviços Operacionais, Agente de Tratamento de Água e Químico.
- A CODESA está subdividida em dois Setores distintos:

Setor Administrativo:

- Escritório da Administração Geral;
- Laboratório de Análises;

Setor de Abastecimento e Tratamento de Água:

- Unidade Operacional do Boqueirão;

Prioridade de atendimento

Escritório da Administração Central

Rua Marquês do Herval, 50 (Prédio do Posto de Saúde - 2º piso)

Telefone: (51) 3655-1119

E-mail: codesa@generalcamara.com

Horário: 8h às 11h30min e das 13h30min às 16h30min

Unidade Operacional do Boqueirão

Local: Prédio da Subprefeitura

Telefones de plantão e emergência:

OI (51) 98445-7304 - VIVO (51) 99835-9418

ATENDIMENTO ADMINISTRATIVO - Quartas-feiras

Horário: 8h às 11h30min e das 13h30min às 16h30min

Previsão de tempo de espera para atendimento

O atendimento é feito diretamente ao usuário, com distribuição de água tratada, por meio de rede de distribuição. O atendimento é constante e respeita cronograma do setor, salvo situações de emergência.

Principais etapas para obtenção do serviço

A CODESA está implantando o processo de arraste para tratamento da água, por meio da instalação de bombas dosadoras eletrônicas, as quais injetam Cloro e Flúor nas redes de abastecimento, arrastando diretamente para os reservatórios ou para as redes gerais, a água já tratada e própria para o consumo humano, de acordo com os índices e padrões estabelecidos pelo Ministério da Saúde.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

O serviço é prestado no menor tempo possível.

Cobrança de taxas

Valores das tarifas, serviços e multas (Lei nº 2115 de 04/10/2018)

TARIFAS

TIPOS DE CATEGORIAS	TARIFA	VALOR M³
RESIDENCIAL A	R\$ 5,00	R\$ 1,70
RESIDENCIAL B	R\$ 7,00	R\$ 2,20
COMERCIAL/SERVIÇOS	R\$ 10,00	R\$ 3,00
INDUSTRIAL	R\$ 16,00	R\$ 3,50
PÚBLICA	R\$ 10,00	R\$ 3,00
CONSUMO TEMPORÁRIO	DIÁRIO	R\$ 4,50

SERVIÇOS COMPLEMENTARES

T
I
P
O
S
D
E
S
E
R
V
I
Ç
O
S
L
I
S
T
A
D
O
S
E
C
O
N
O
M
I
C
O
S

R
e
l
i
g
i
o
u
s
i
t
y
i
n
t
h
e
U
n
i
t
e
d
S
t
a
t
e
s
o
f
A
m
e
r
i
c
a
:
A
n
a
l
y
s
i
s
o
f
t
h
e
C
o
n
t
e
m
p
t
a
r
y
e
x
p
e
r
i
e
n
c
e
s
o
f
t
h
e
C
o
n
g
r
e
s
s
o
f
t
h
e
U
n
i
t
e
d
S
t
a
t
e
s
o
f
A
m
e
r
i
c
a
:
A
n
a
l
y
s
i
s
o
f
t
h
e
C
o
n
t
e
m
p
t
a
r
y
e
x
p
e
r
i
e
n
c
e
s
o
f
t
h
e
C
o
n
g
r
e
s
s
o
f
t
h
e
U
n
i
t
e
d
S
t
a
t
e
s
o
f
A
m
e
r
i
c
a

A
f
e
r
r
i
c
P
r
o
p
r
i
e
t
a
r
i
a
l
M
e
t
r
o
s
u
b
s
t
i
t
u
t
i
o
n
R
e
g
i
s
t
r
o
s

I
n
s
t
a
l
a
ç
ã
o
d
e
C
a
v
a
l
l
e
s
t
r
o
c
o
c
c
a
ç
ã
o
d
e
H
i
d
r
ô
m
e
t
r
o

C
o
l
o
c
a
ç
ã
o
d
e
o
r
t
o
m
e
t
r
o

MULTAS

T
I
P
O
S
d
e
M
u
l
t
a
s

R
o
m
p
i
m
e
n
t
o
d
e
s
u
s
p
e
n
s
ã
o
D
e
r
i
v
a
ç
ã
o
R
e
t
e
n
i
d
e
Á
g
u
a

V
i
o
l
a
ç
ã
o
R
E
G
I
S
T
R
A
D
O
M
E
T
R
O
D
E
R
I
V
A
Ç
Ã
O
D
E
R
E
G
I
S
T
R
A
D
O
M
E
S
T
R
O
M
E
D
I
D
O
R

I
n
t
e
r
v
e
n
ç
ã
o
n
o
H
i
s
t
ó
r
i
a
d
o
C
o
o
r
d
e
n
a
d
o
e
t
o
s
s
e
m
A
u
t
o
r
i
z
a
ç
ã
o

D
i
f
f
i
c
u
l
t
a
r
o
u
I
H
S
E
O
R
A
O
e
s
s
o
a
o
M
e
d
i
d
o
r

D
e
s
c
u
m
p
r
i
r
d
e
t
e
r
m
i
n
a
ç
õ
e
R
E
C
O
D
E
S
A
(
V
a
l
o
r
/
d
i
a
d
e
a
t
r
a
s
o
)

Formas de prestação do serviço

Integram a estrutura operacional da CODESA, as seguintes unidades de produção e abastecimento de água do município:

I - Reservatório e Sistema de Abastecimento do Boqueirão;

- II - Reservatório e Sistema de Abastecimento do Rincão;
 - III - Reservatório e Sistema de Abastecimento do Passo da Taquara;
 - IV - Reservatório e Sistema de Abastecimento do Moré;
 - V - Reservatório e Sistema de Abastecimento do Pagador Martel;
 - VI - Reservatório e Sistema de Abastecimento do Oito;
 - VII - Reservatório e Sistema de Abastecimento da Boca da Picada;
 - VIII - Reservatório e Sistema de Abastecimento do Banheiro Velho;
 - IX - Reservatório e Sistema de Abastecimento do Potreiro;
 - X - Reservatório e Sistema de Abastecimento da Jovita;
-

Vistorias Sanitárias

Público do Serviço: Serviços ao Empreendedor

Normas para a realização das vistorias em estabelecimentos no município de General Câmara visando a proteção, fiscalização e orientação quanto à vigilância sanitária e ambiental.

Cobrança de taxas

Não há cobrança de taxas para este serviço.