

# Carta de Serviços



## Prefeitura Municipal Dilermando de Aguiar – RS.

Data da Geração: 12/03/2021

# 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 Dilermando de Aguiar.

**Prefeito:** José Claiton Sauzem Ilha

**Vice-prefeita:** Anamaria Lima de Lima

**Endereço:** Av. Ibicuí, s/ nº - Centro – Dilermando de Aguiar – RS - CEP 97.180-000.

**Telefone:** (55) 3612-4246

**Email:** gabinete@dilermandodeaguiar.rs.gov.br

**Horários de atendimento:** Segunda a Sexta-feira as 08h00min às 12h00min e das 13h00min às 17h00min

---

## Chefe de Gabinete.

**Chefe:** Luciane de Freitas Trindade

**Atribuições:** determinar ou fazer cumprir as determinações do Prefeito Municipal; supervisionar o cumprimento e redigir atos e ordens do Prefeito; determinar a realização de tarefas pelo quadro dos servidores; executar tarefas afins.

**Endereço:** Av. Ibicuí, s/ nº - Centro – Dilermando de Aguiar – RS - CEP 97.180-000.

**Telefone:** (55) 3612-4246 - Ramal: 201

**Email:** gabinete@dilermandodeaguiar.rs.gov.br

**Horários de atendimento:** Segunda a Sexta-feira das 08:00 horas às 12:00 horas e das 13h00min às 17h00min

---

## Secretaria Municipal de Administração, Fazenda, Planejamento e Desenvolvimento.

**Secretário:** Carlos Eduardo Nascimento Buss

**Atribuições:** Orientar, coordenar e superintender as atividades dos órgãos e entidades da administração municipal, na área de sua competência.

**Diretor(a):** Mariane Xisto Trindade Chagas.

**Atribuições:** Orientar, coordenar e superintender as atividades da Secretaria de Administração municipal, na área de sua competência

**Endereço:** Av. Ibicuí, s/ nº - Centro – Dilermando de Aguiar – RS - CEP 97.180-000.

**Telefone:** (55) 3612-4246 - Ramal: 205

**Email:** [administracao.fazenda@dilermandodeaguiar.rs.gov.br](mailto:administracao.fazenda@dilermandodeaguiar.rs.gov.br); [fazenda@dilermandodeaguiar.rs.gov.br](mailto:fazenda@dilermandodeaguiar.rs.gov.br)

**Horários de atendimento:** Segunda a Sexta-feira das 08:00 horas às 12:00 horas e das 13h00min às 17h00min

---

## Setor de Engenharia e Projetos

**Diretora:** Arquiteto Leonardo Essi Tatsch

**Atribuições:** Orientar, coordenar e superintender a elaboração de projetos e a captação de recursos, na área de sua competência; dirigir as equipes de trabalho, referendar os atos governamentais da Chefia de Gabinete. Dirigir os serviços administrativos, prestações de contas e convênios.

**Endereço:** Av. Ibicuí, s/ nº - Centro – Dilermando de Aguiar – RS - CEP 97.180-000.

**Telefone:** (55) 3612-4246 – Ramal: 220

**Email:** [projetos@dilermandodeaguiar.rs.gov.br](mailto:projetos@dilermandodeaguiar.rs.gov.br)

**Horários de atendimento:** Segunda a Sexta-feira das 08:00 horas às 12:00 horas e das 13h00min às 17h00min

---

## Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente.

**Secretário:** Elio Roberto Rocha Sarturi.

**Atribuições:** Orientar, coordenar e superintender as atividades dos órgãos e entidades da administração municipal, na área de sua competência.

**Diretor Administrativo de Agricultura:** Jair Balconi Bassan.

**Atribuições:** Orientar, coordenar e dirigir as equipes de trabalho rurais da Secretaria de obras, principalmente nas atividades de manutenção das estradas municipais. Na área de sua competência: dirigir as equipes de trabalhos rurais de obras, referendar os atos governamentais do Secretário de Obras.

**Diretor de Agricultura e Pecuária:** Janio Osvaldo Pereira de Oliveira.

**Atribuições:** Orientar, coordenar e dirigir as equipes de trabalhos rurais e patrulhas agrícolas da Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente, principalmente nas atividades de manutenção de auxílio a implantação de políticas públicas de desenvolvimento rural. Referendar os atos governamentais do Secretário de Agricultura e Meio Ambiente.

**Endereço:** Rua Duque de Caxias, nº 290 – Dilermando de Aguiar – RS - CEP 97.180-000.

**Telefone:** (55) 3612-4251

**Email:** agricultura@dilermandodeaguiar.rs.gov.br

**Horários de atendimento:** Segunda a Sexta-feira das 08:00 horas às 12:00 horas e das 13h00min às 17h00min

---

## Secretaria Municipal de Educação, Cultura e Laser

**Secretario(a):** Upirajibe Ferrari Pinheiro.

**Atribuições:** Orientar, coordenar e superintender as atividades dos órgãos e entidades da administração municipal, na área de sua competência.

**Diretor(a):** Douglas John Marcon e Patricia Rodrigues Milbradt

**Atribuições:** orientar, coordenar e dirigir as atividades da Secretaria de Educação principalmente nas atividades de administrativas

**Endereço:** Av. Ibicuí, s/ nº - Centro – Dilermando de Aguiar – RS - CEP 97.180-000.

**Telefone:** (55) 3612-4246 - Ramal: 203

**Email:** educacao@dilermandodeaguiar.rs.gov.br

**Horários de atendimento:** Segunda a Sexta-feira das 08:00 horas às 12:00 horas e das 13h00min às 17h00min

---

## Secretaria Municipal de Obras

**Secretário:** Maria Edi Quinhones Cezimbra

**Atribuições:** Orientar, coordenar e superintender as atividades dos órgãos e entidades da administração municipal, na área de sua competência.

**Diretor de Serviços Rurais:** Amilton da Rocha.

**Diretor de Serviços Urbanos:** Jairo Leal da Silva.

**Diretor Administrativo do Parque de Máquinas:** Roberto Teixeira da Rocha.

**Endereço:** Rua Rocha Vieira, s/ nº Interior – Dilermando de Aguiar – RS - CEP 97.180-000.

**Telefone:** (55)999269516

**Email:** obras@dilermandodeaguiar.rs.gov.br

**Horários de atendimento:** Segunda a Sexta-feira das 08:00 horas às 12:00 horas e das 13h00min às 17h00min

---

## Secretaria Municipal de Saúde

**Secretária:** Viviane de Lima Leal

**Atribuições:** Orientar, coordenar e superintender as atividades dos órgãos e entidades da administração municipal, na área de sua competência.

**Diretor(a):** Grazielle Leite da Silva e Douglas Ronivon Bortoluzzi Lavratti.

**Endereço:** Av. Ibicuí, s/ nº - Centro – Dilermando de Aguiar – RS - CEP 97.180-000.

**Telefone:** (55)3612-4246 - Ramal: 210

**Email:** saude@dilermandodeaguiar.rs.gov.br

**Horários de atendimento:** Segunda a Sexta-feira das 08:00 horas às 12:00 horas e das 13h00min às 17h00min

---

## **Secretaria Municipal de Assistência, Desenvolvimento Social e Cidadania**

**Secretária:** Helidiane Brites

**Atribuições:** Orientar, coordenar e superintender as atividades dos órgãos e entidades da administração municipal, na área de sua competência.

**Diretor(a):** Paloma Tavares Sassol

**Coordenadora do CRAS:** Nilvani Lima Alves

**Endereço:** Rua João Pinto, nº 415 - Centro

**Telefone:** (55) 3612-4219

**Email:** assistenciasocial@dilermandodeaguiar.rs.gov.br

**Horários de atendimento:** Segunda a Sexta-feira das 08:00 horas às 12:00 horas e das 13h00min às 17h00min

---

## **Comissão de Avaliações**

Presidente: Rejane Jacques Capuano

**Endereço:** Av. Ibicuí, s/ nº - Centro – Dilermando de Aguiar – RS - CEP 97.180-000.

**Telefone:** (55) 3612-4246

**Horários de atendimento:** S/H

---

## **Comitê de Prevenção ao Coronavírus**

Presidente da Comissão: Patricia Tondo

**Endereço:** Av. Ibicuí, s/ nº - Centro – Dilermando de Aguiar – RS - CEP 97.180-000

**Horários de atendimento:** S/H

---

## **Conselho Deliberativo, Conselho Fiscal e Conselho de Investimento do Regime Próprio de Previdência do Município de Dilermando de Aguiar/RS**

**Responsável:** Ana Maria Vieira Gomes e Fabiane Ribeiro Pinton

**Endereço:** Av. Ibicuí, s/ nº - Centro – Dilermando de Aguiar – RS - CEP 97.180-000

**Telefone:** (55) 3612-4246

**Horários de atendimento:** S/H

---

## **Conselho Municipal de Saúde**

Presidente do Conselho: Elisandra Cruz Gonçalves

**Endereço:** Av. Ibicuí, s/ nº - Centro – Dilermando de Aguiar – RS - CEP 97.180-000

**Telefone:** (55) 3612-4246

**Horários de atendimento:** Sem horário definido

---

## **Conselho Municipal do Fundo de Manutenção e Desenvolvimento da Educação Básica e de Valorização dos Profissionais de Educação - FUNDEB**

**Responsável:** Mariele Freire Lahutte

**Endereço:** Av. Ibicuí, s/ nº - Centro – Dilermando de Aguiar – RS - CEP 97.180-000.

**Telefone:** (55) 3612-4246.

**Horários de atendimento:** S/H.

---

## **Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente - COMDICA**

**Presidente do Conselho:** Cleia Regina Haselein

**Endereço:** Av. Ibicuí, s/ nº - Centro – Dilermando de Aguiar – RS - CEP 97.180-000.

**Telefone:** (55) 3612-4246

**Horários de atendimento:** Segunda a Sexta-feira das 08:00 horas às 12:00 horas e das 13h00min às 17h00min

---

## **Conselho Municipal Educação**

**Responsável:** Prof<sup>a</sup>. Silvia Dorneles Silveira

**Endereço:** Av. Ibicuí, s/ nº - Centro – Dilermando de Aguiar – RS - CEP 97.180-000.

**Telefone:** (55) 3612-4246

**Horários de atendimento:** S/H

---

## **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 – Centro de Referência da Assistência Social**

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

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). 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.

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.

---

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

REQUERIMENTO PARA EMISSÃO DE GUIA DE AVALIAÇÃO DE BENS IMÓVEIS - CTM LEI Nº 437

### **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 e Cultura - SMEC.

---

## **Licenciamento Ambiental**

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

Documentos para licenciamento ambiental no município de Dilermando de Aguiar.

**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), sendo de um dia até seis meses.

**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, ou online, através do formulário disponibilizado no link de acesso.

---

## **Ouvidoria**

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

**Acesso ao Serviço:** <https://www>

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 por meio dos seguintes canais de comunicação: por meio de formulário eletrônico, disponível no site: [www.dilermandodeaguiar.rs.gov.br](http://www.dilermandodeaguiar.rs.gov.br), no link Ouvidoria; por correspondência convencional para o endereço: Av. Ibicuí, s/ nº - Centro – Dilermando de Aguiar – RS - CEP 97.180-000; no posto de atendimento presencial, exclusivo junto a Prefeitura; ou por telefone: (55) 3612-4246.

#### **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), online (pelo site da Prefeitura) ou por telefone.

---

## **Portal do Servidor**

**Público do Serviço:** Serviços ao Servidor Público

**Acesso ao Serviço:** <http://www.dilermandodeaguiar.rs.gov.br>

**Portal do Servidor Público de Dilermando de Aguiar.**

**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.portaldoempreendedor.gov.br/>

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 electricista, 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 Dilermando de Aguiar, procure um dos postos de atendimento e formalização da Prefeitura e entidades parceiras e conheça as vantagens de ser MEI.

A cartilha do Microempreendedor Individual (MEI) “Como atuar de forma legal na Cidade de Dilermando de Aguiar” contém as informações básicas sobre o MEI e orientações para a formalização na cidade.

## Como se inscrever

### **Orientações quanto a inscrição do MEI**

A formalização do Microempreendedor Individual poderá ser feita de forma gratuita no próprio portal, no campo [FORMALIZE-SE](#).

Após o cadastramento do Microempreendedor Individual, o CNPJ e o número de inscrição na Junta Comercial são obtidos imediatamente, não sendo necessário encaminhar nenhum documento (e nem sua cópia anexada) à Junta Comercial.

O Microempreendedor Individual também poderá fazer a sua formalização com a ajuda de empresas de contabilidade que são optantes pelo Simples Nacional e estão espalhadas pelo Brasil. Essas empresas irão realizar a formalização e a primeira declaração anual sem cobrar nada.

### **Custos após a formalização:**

- ⇒ Para a Previdência: R\$ 51,15 por mês (representa 11% do salário mínimo que é reajustado no início de cada ano);
- ⇒ Para o Estado: R\$ 1,00 fixo por mês se a atividade for comércio ou indústria;
- ⇒ Para o Município: R\$ 5,00 fixos por mês se a atividade for prestação de serviço.

## MEI no Município de Dilermando de Aguiar

Administração Municipal toma medidas de apoio ao Micro Empreendedor Individual (MEI) e ao Micro Produtor Rural (MPR).

### **PRINCIPAIS AÇÕES DA PREFEITURA DE DILERMANDO DE AGUIAR**

- Execução da Lei Geral da Micro Empresa (Lei Complementar nº 123/2006 e Lei Municipal nº 542/2010);
- Resolução nº 59/2020 sobre a desburocratização em concessão de alvarás de licença e funcionamento para Micro Empresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP) considerando as

atividades de 'alto risco' por elas exercidas; excetuando o Micro Empreendedor Individual (MEI) arrolados no Anexo II da Resolução CGSIM nº 22 de 22 de junho de 2010;

- Comitê Gestor das Associações e Cooperativas de Agricultores Familiares;
- Atração de novos investimentos empresariais em agronegócio, comércio, serviços e indústria;
- Expo Dilermando de Aguiar: Exposição feira comercial, industrial, prestação de serviços, agroindustrial e lazer, entretenimento, gastronomia, tradicionalismo e valorização e divulgação das potencialidades econômicas e culturais do município de Dilermando de Aguiar;
- Parceria Prefeitura e SEBRAE e REDESIM em benefício dos pequenos empresários e Micro Produtor Rural na capacitação e informação em diversas áreas: Indústria, Serviços, Comércio, Agroindústrias, Associações e Cooperativas.

Considerando o enorme potencial econômico de Dilermando de Aguiar, ao poder público municipal compete, portanto; identificar, conscientizar, informar, orientar, esclarecer e estimular a formalização desse potencial segmento de empreendedores do setor rural e urbano, de enorme representatividade para a inclusão social, para a geração de renda, emprego e receitas.

#### **Cobrança de taxas**

Não há cobrança de taxas para este serviço.

## **Servidores**

### **Assessoria de Comunicação**

**E-mail:** [gabinete@dilermandodeaguiar.rs.gov.br](mailto:gabinete@dilermandodeaguiar.rs.gov.br)

**Telefone:** (55)3612-4246