



PREFEITURA DE  
**RIO GRANDE DA SERRA**

# Carta de serviço ao usuário

Secretaria de Educação e Cultura

**2023**

Secretaria de Educação e Cultura  
Avenida Dom Pedro I, 487 – Centro – RGS  
Fone: (11) 2770-0180 Das 08 às 17:00 horas

### **I. Serviços oferecidos:**

- Oferece atendimento educacional para a primeira etapa da Educação Básica – Educação Infantil, em condições adequadas às crianças de Rio Grande da Serra com idade de 0 a 5 anos.
- Oferece atendimento educacional para Ensino Fundamental I, em condições adequadas às crianças de Rio Grande da Serra com idade de 6 a 10 anos.
- Período integral das 7h00 às 17h00 horas.
- Período parcial das 8h00 às 12h00 e das 13h00 às 17h00 horas.
- Oferecemos o ensino aos alunos do EJA (anos iniciais), no horário das 19:00 às 22:00 na EMEB PROFESSORA RACHEL SILVEIRA MONTEIRO (Centro).

### **Para atendimento contamos com as seguintes EMEB's:**

EMEB PRIMEIRA DAMA ZULMIRA JARDIM TEIXEIRA EMEB DAVID BARBOSA DA SILVA  
EMEB PROFº RICARDO FRANCISCO CASTELUCCI (Antiga PEQUENO PRÍNCIPE)  
EMEB MARIA FRANCISCA DE PAULA CHIQUITA (Antiga PINGUINHO DE GENTE)  
EMEB PADRE GIUSEPPE PISONI  
EMEB PREFEITO JOSÉ CARLOS DE ARRUDA  
EMEB JOAQUIM DA SILVA "TIO KITA"  
EMEB RECANTO INFANTIL MADRE MARIA DE JESUS  
EMEB VEREADOR JOSÉ OLÍMPIO DA SILVA  
EMEB GILDETE DE SOUZA MARQUES – CASA ENCANTADA  
EMEB PROFESSORA RACHEL SILVEIRA MONTEIRO  
EMEB DEPUTADA IVETE VARGAS (Só Ensino Fundamental I)

### **II. Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:**

- O processo para ingresso em qualquer creche do município inicia-se na secretaria de Educação, sendo necessária inscrição prévia para realização posterior da matrícula.
- A inscrição para creche (alunos de 0 a 3 anos) ocorre todos os dias na Secretaria de Educação.
  - A matrícula para crianças de 4 e 5 anos, ocorre diretamente na escola mais próxima da residência.

### **Os documentos necessários para inscrição de creche e matrícula na pré-escola são:**

(Xerox) Certidão de Nascimento da Criança (Xerox) RG E CPF DA CRIANÇA (Xerox)  
Comprovante de Endereço (Xerox) Carteira de Vacina

(Xerox) Cartão da Bolsa Família (Xerox) RG e CPF – Pai e Mãe (Xerox) Cartão do SUS (Xerox)  
Renda Familiar-Pai e Mãe (Carteira De Trabalho ou Holerite) 1 Foto 3x4 da Criança

**III- Principais etapas para o processamento do serviço:**

- Os alunos de 4 e 5 anos são prontamente matriculados nas escolas, mediante apresentação dos documentos solicitados.
- No ato da inscrição para creche o responsável preenche uma ficha de cadastro com indicação do local de sua preferência, mediante o surgimento da vaga, a Secretaria de Educação entra em contato com o responsável via telefone. Caso o responsável não seja encontrado, é encaminhada uma carta registrada (AR) em que este tem o prazo de 3 (três) dias úteis para se manifestar após o recebimento. O não comparecimento no prazo previsto implica em perda da vaga.

**IV- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:**

- Dependendo da escola indicada no ato da inscrição, o prazo para atendimento na creche pode chegar a 180 dias.
- Os alunos de 4 e 5 anos são prontamente atendidos, conforme legislação vigente. O prazo para matrícula obedece às orientações da Diretoria de Ensino Regional de Mauá.

**V- Forma de prestação do serviço:**

- O atendimento é realizado nas escolas, conforme regulamento interno do estabelecimento.

**VI- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:**

- Caso o atendimento não seja satisfatório, o responsável poderá formular uma reclamação diretamente na escola. Caso o solicitado ainda não seja atendido, o mesmo poderá registrar sua reclamação na Secretaria de Educação ou na Ouvidoria do município.

**Detalhamento dos compromissos e padrões de qualidade do atendimento:****I- Prioridades de atendimento:**

- Além de seguir criteriosamente a lista de espera conforme cadastro para creche realizado pelo responsável, são do grupo prioritário as crianças em situação de vulnerabilidade.

**II- Previsão de tempo de espera para atendimento:**

- Conforme descrito no item IV

**III- Mecanismos de comunicação com os usuários:****IV- - A lista de espera para creche, bem como prazo para matrículas de alunos de 4 e 5 anos serão divulgadas no site da prefeitura e informado aos responsáveis via telefone, quando solicitado.****V- Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:**

- As manifestações e/ou reclamações feitas pelo usuário são ouvidas pelos diretores das escolas, que verificam a pertinência da solicitação e procuram na medida do possível sanar os problemas pautados. Caso a manifestação chegue à Secretaria de Educação, a equipe pedagógica, juntamente com os gestores refletem sobre as possíveis soluções, repassando-as aos pais e à escola.

**VI- Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação:**

- Manifestações e/ou reclamações dos responsáveis são tratadas pessoalmente ou via telefone.

**DEPARTAMENTO DE CULTURA**

Em atendimento à circular referente à solicitação de atualização de informações, formulada pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, a Secretaria de Educação e Cultura (setor da Cultura), presta os seguintes esclarecimentos:

**I – Serviços oferecidos:**

Curso de Artes Plásticas (Várias modalidades) – média 50 vagas atendidas – Oferta 60 vagas disponíveis.

Desenho – média 40 vagas atendidas – Oferta de 60 vagas disponíveis.

Curso de Mangá - média 40 vagas atendidas – Oferta 60 vagas disponíveis.

Artes Cênicas - média 40 vagas atendidas – Oferta de 80 vagas disponíveis.

Robótica Educacional – No momento não há vagas para novas matrículas, pois temos 570 alunos matriculados.

Parcerias com Projeto Guri de Santa Marcelina – vagas disponíveis 418

Pontos Mis, Museu de Imagem e Som – Capacitação 267 lugares para cada apresentação.

**II – Requisitos documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços:**

Matrículas presenciais na recepção do Complexo Educacional Zulmira Jardim Teixeira, situado a:

Av. Dom Pedro I, 439 – Centro de Rio Grande da Serra

Horário comercial.

Responsáveis ou Interessados na vaga realizam matrícula apresentando documentos pessoais como RG, CPF, Comprovante de Endereço, assina fichas de autorizações e escolha de horário adequado a sua disponibilidade.

**III– Principais etapas para a prestação do serviço:**

Divulgações no site da Prefeitura e página da Cultura com informações quanto local e horário de atendimento para realização da inscrição, que deve ser presencial pelo interessado maior de idade ou seu responsável legal, preenchimento das fichas no Complexo Educacional e informados quanto aos cursos, datas e horários disponíveis o interessado seleciona turma de interesse, é informado quanto a data de início das aulas ou aguarda contato telefônico com chamado.

**IV– Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:**

O início das participações nas aulas é imediato quando há vaga disponível, no caso de ser maior a demanda, há uma lista de espera para ser atendida de acordo com a expansão de vagas ou liberação das mesmas, no caso o interessado é contatado via telefone e/ou dados existentes na ficha de inscrição.

**V– Forma da prestação do serviço:**

Prestação local no prédio do Complexo Educacional, duas ou três vezes por semana em dois horários no caso das aulas de artes plásticas e Projeto Guri, com intuito de dar oportunidades aos alunos matriculados na rede de ensino em período oposto.

**VI– Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:**

Secretaria de Educação e Cultura, presencial Av. dom Pedro I, 487 – Centro, ou via telefone 2770-0180.

**Compromissos e padrão de qualidade do atendimento:**

**i. -Prioridade de atendimento:**

Alunos na lista de espera por ter sido realizada a matrícula do curso após o início das aulas e aguardando início de novas turmas.

**ii. - Previsão de tempo de espera para atendimento:**

Em caso de haver a possibilidade é feito um reajuste no número de vagas com autorização do professor ou instrutor, para atender de imediato casos de prioridade, há casos de inclusão, onde adotamos esse procedimento.

**iii. - Mecanismos de comunicação com usuários:**

Presencial na Secretaria de Educação e Cultura situada à Avenida Dom Pedro I, 487 – Centro, ou via telefone 2770-0180.

Presencial no Complexo Educacional Zulmira Jardim Teixeira, via telefone 2770-0211 ou ainda via e-mail sec. [culturargs@gmail.com](mailto:culturargs@gmail.com)

**iv. - Procedimento para receber e responder às manifestações dos usuários:**

Presencial na Secretaria de Educação e Cultura situada à Avenida Dom Pedro I, 487 – Centro, ou via telefone 2770-0180.

Presencial no prédio do Complexo Educacional Zulmira Jardim Teixeira, via telefone 2770-0211 ou ainda via e-mail [sec.culturargs@gmail.com](mailto:sec.culturargs@gmail.com)

**v. - Mecanismos de consulta, por parte dos usuários acerca do andamento do serviço solicitado e eventual manifestação:**

Presencial no prédio do Complexo Educacional Zulmira Jardim Teixeira, via telefone 2770-0211 ou ainda via e-mail [sec.culturargs@gmail.com](mailto:sec.culturargs@gmail.com)