



PREFEITURA DE  
**RIOGRANDE DA SERRA**

# **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO  
E CULTURA**

**2021**

### **I. Serviços oferecidos:**

A Secretaria de Educação, com sede à Avenida Dom Pedro I, 487 – Centro – RGS

- Oferece atendimento educacional para a primeira etapa da Educação Básica – Educação Infantil, em condições adequadas às crianças de Rio Grande da Serra de 0 a 5 anos.
- Período integral das 7h00 às 17h00
- Período parcial das 8h00 às 12h00 e das 13h00 às 17h00
- Oferecemos o ensino dos alunos da EJA (anos iniciais)
- Para atendimento contamos com as seguintes EMEB's

EMEB PRIMEIRA-DAMA ZULMIRA JARDIM TEIXEIRA

EMEB DAVID BARBOSA DA SILVA

EMEB O PEQUENO PRÍNCIPE EMBE PINGUINHO DE GENTE EMBE PADRE GIUSEPPE PISONI

EMEB PREFEITO JOSÉ CARLOS DE ARRUDA

EMEB JOAQUIM DA SILVA "TIO KITA"

EMEB RECANTO INFANTIL MADRE MARIA DE JESUS EMBE VEREADOR JOSÉ OLÍMPIO DA SILVA

EJA – PAULO FREIRE

### **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 necessário inscrição prévia para realização posterior da matrícula.
- A inscrição para creche (alunos de 0 à 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 do discente.
- 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 encaminhado uma carta registrada (AR) em que este tem o prazo de 3 (três) dias úteis após o recebimento. O não comparecimento no prazo previsto implica a 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 há 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;**

- 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.

### **IV – Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;**

- As manifestações e/ou reclamações feitas pelo usuário são ouvidas pelos diretores das escolas, ao qual 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 escola.

### **V – 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 SG – 01-2021 referente à solicitação de informações formuladas pelo Tribunal de Contas de São Paulo referente a Secretaria de Educação e Cultura (setor da Cultura), presta os seguintes esclarecimentos:

### **I – Serviços oferecidos:**

Curso de artes plásticas - dividido em modalidades, média de 50 vagas atendidas – Oferta de 60 vagas disponíveis.

Coral – média 40 vagas atendidas – Oferta de 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.

Aulas de Espanhol – No momento não há vagas para novas matrículas, pois temos 200 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 o serviço:**

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. Interessado na vaga ou responsável realiza matrícula

com dados pessoais, RG, CPF, comprovante de endereço, assina fichas de autorizações e escolha de horário adequado a sua disponibilidade, essas informações são disponibilizadas no site da prefeitura e página da Cultura nas redes sociais.

### **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 4820-3214.

### **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 4820-3214.

Presencial no Complexo Educacional Zulmira Jardim Teixeira, via telefone 4821-9142 ou ainda via e-mail sec.culturargs@gmail.com.

#### **IV — Procedimento para receber e responder as manifestações dos usuários:**

Presencial na Secretaria de Educação e Cultura situada à Avenida Dom Pedro I, 487 – Centro, ou via telefone 4820-3214.

Presencial no prédio do Complexo Educacional Zulmira Jardim Teixeira, via telefone 4821-9142 ou ainda via e-mail sec.culturargs@gmail.com.

#### **V — Mecanismos de consulta, por parte dos usuários acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.**

Presencial no prédio do Complexo Educacional Zulmira Jardim Teixeira, via telefone 4821-9142 ou ainda via e-mail sec.culturargs@gmail.com