



Nos termos da Lei Federal Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e do Decreto Municipal Nº 2.485, de 08 de maio de 2019, publicamos a presente Carta de Serviços ao Usuário, relativa aos serviços prestados pela Secretaria de Educação e Cultura do Município de Arroio do Meio.

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Secretaria de Educação
e Cultura



Município de
Arroio do Meio



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Arroio do Meio

SUMÁRIO

Apresentação.....	3
Secretaria de Educação e Cultura.....	3
Alimentação Escolar	5
Atendimentos Especializados: Fonoaudiologia, Psicopedagogia e Psicologia .	7
Biblioteca Pública Municipal Barão do Rio Branco.....	9
Departamento de Cultura e Museu Público Municipal	11
Educação Infantil - Etapa Creche.....	13
Programa Mais Educação	15
Monitoria Escolar	17
Transporte Escolar	19
Turno Integral para crianças de 4 e 5 anos.....	21
Vaga em Escola Municipal de Ensino Fundamental	23

**SECRETARIA
DE EDUCAÇÃO
E CULTURA**



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Arroio do Meio

Apresentação

A Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública. Nela está prevista a obrigatoriedade da divulgação de Carta de Serviços aos Usuários, que tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços, os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, além de indicar ao usuário como emitir sugestões ou enviar reclamações, assegurando sua efetiva participação na avaliação dos serviços públicos.

Ao trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, a Carta de Serviços aos Usuários amplia o canal de comunicação com o cidadão e se estabelece como importante instrumento de transparência e visibilidade dos serviços executados pelo ente público.

Secretaria de Educação e Cultura

A Secretaria de Educação e Cultura é o órgão responsável por organizar, manter e desenvolver os órgãos e instituições oficiais do seu sistema de ensino, integrando-o às políticas e planos educacionais da União e do Estado; coordenar as ações que possibilitem o acesso à escola; oferecer vagas em educação infantil na rede municipal e conveniar com entidades privadas quando houver demanda; desenvolver a política educacional do Município, em consonância com as diretrizes enunciadas pelos órgãos e entidades pertinentes; possibilitar o retorno ao sistema de ensino para jovens e adultos; acompanhar a aplicação dos recursos da educação; acompanhar e avaliar as atividades das equipes gestoras; coordenar, orientar e acompanhar as atividades dos setores da Secretaria de Educação e Cultura; zelar, manter e conservar o prédio utilizado pela Secretaria, bem como os mantidos pela mesma.

Integram a Secretaria de Educação e Cultura:

- Departamento de Cultura e a ele vinculado o Setor do Museu Municipal e o Setor de Entidades Culturais;
- Setor de Recepção e Expediente;
- Setor de Transporte Escolar;
- Setor de Informática e Laboratórios;
- Setor de Apoio Especializado a Educação;
- Setor da Biblioteca Municipal;
- Setor da Alimentação Escolar;
- Departamento de Desporto e Lazer e a ele vinculado o Setor das Escolas Esportivas e o Setor de Entidades Esportivas;



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Arroio do Meio

- Setor de Coordenação e Supervisão Pedagógica e Administrativa da Educação Infantil, das Escolas Municipais e Conveniadas e a ela vinculada a Equipe da Educação Infantil/Escolas Conveniadas e a Educação Infantil Escolas Municipais;
- Setor de Coordenação e Supervisão Pedagógica e Administrativa do Ensino Fundamental e a ela vinculada as Escolas Municipais.

A Secretaria de Educação e Cultura está localizada na Rua Dr. João Carlos Machado, 1000, Centro, 95940-000 Arroio do Meio | RS – Brasil

Também é possível contatar a secretaria através do telefone (51) 3716-2887, ou pelo e-mail educacao@arroiodomeiors.com.br



SECRETARIA DE EDUCAÇÃO E CULTURA



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Arroio do Meio

Serviço oferecido

Alimentação Escolar

Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

A alimentação escolar é direito de todos os alunos da educação básica pública. É fornecida diariamente nas escolas comunitárias de educação infantil e ensino fundamental.

Os alunos matriculados na educação infantil recebem 5 (cinco) refeições diárias; ensino fundamental (turno parcial): 1 (uma) refeição; ensino fundamental (turno integral): 5 (cinco) refeições; programa mais educação: 4 (quatro) refeições; ensino de jovens e adultos (EJA): 1 (uma) refeição.

Os documentos (edital de licitação, empenhos e notas fiscais) que comprovam a aquisição dos alimentos estão disponíveis para consulta no site do Município e setor de contabilidade.

Principais etapas para processamento do serviço

A nutricionista elabora o cardápio e, a partir deste, elenca os alimentos que deverão ser adquiridos via processo licitatório. Atualmente o processo é anual, sendo feito através de registro de preços. O licitante, logo após ser declarado vencedor, entregará uma amostra do item adjudicado para a equipe de avaliação sensorial, instituída por portaria, que realizará o teste de amostras com os alimentos. Uma vez aprovados, o processo é homologado.

A partir disso, as responsáveis pelo preparo da alimentação escolar nas escolas encomendam as quantidades necessárias para fornecer as refeições durante um mês, observando o cardápio estipulado, levando em consideração as quantidades que já possuem em estoque.

Realizamos também a compra específica da agricultura familiar, através de chamada pública, que acontece semestralmente. Antecede a publicação do edital, reunião com os agricultores para definição dos itens disponíveis, pois considera-se a sazonalidade dos produtos.

As entregas de ambos os produtos são realizadas pelos fornecedores diretamente nas escolas.



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Arroio do Meio

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Durante o ano letivo

Forma de prestação do serviço

Preparo das refeições diariamente, nas 8 (oito) escolas comunitárias de educação infantil e 13 (treze) escolas de ensino fundamental, pelas cozinheiras e auxiliares de cozinha e serviços gerais efetivas, respectivamente, capacitadas periodicamente em boas práticas de fabricação de alimentos.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

Na Secretaria de Educação e Cultura, diretamente à responsável pelo setor de alimentação e nutrição e ao Conselho de Alimentação Escolar (CAE)

Prioridades de atendimento

O atendimento é universal.

Previsão de tempo de espera para atendimento

Não se aplica

Mecanismos de comunicação com os usuários

Não se aplica

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Através do Departamento de Protocolo, localizado na **Rua Monsenhor Jacob Seger, 186 Centro, 95940-000 Arroio do Meio | RS – Brasil**

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

Através do Departamento de Protocolo, localizado na **Rua Monsenhor Jacob Seger, 186 Centro, 95940-000 Arroio do Meio | RS – Brasil**



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Arroio do Meio

Serviço oferecido

Atendimentos Especializados: Fonoaudiologia, Psicopedagogia e Psicologia

Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

A criança ou adolescente que necessitar do atendimento deverá procurar a instituição de ensino onde estuda e solicitar o preenchimento da Ficha de Encaminhamento. Caso a solicitação tenha sido feita por médico, a mesma deve ser anexada junto ao Encaminhamento. Os pais e/ou responsável devem assinar o Termo de Autorização para o Atendimento no momento do Encaminhamento. Se a criança for menor de 4 anos e não frequenta nenhuma instituição de ensino, o Encaminhamento é preenchido diretamente na Secretaria de Educação e Cultura.

Principais etapas para processamento do serviço

- Procurar a escola e preencher o Encaminhamento e o Termo de Autorização;
- A escola entrega o Encaminhamento e Termo de Autorização na SEC;
- Inserção na lista de espera e encaminhamento para o profissional que presta o serviço;
- Avaliação pelo profissional.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Não existe uma previsão de prazo máximo. No entanto, a cada 6 meses, os profissionais realizam uma triagem/acolhimento aos inscritos na lista de espera, para avaliar os casos.

Forma de prestação do serviço

O atendimento acontece na Secretaria de Educação e Cultura, em sala específica.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

- Pessoalmente, na Secretaria de Educação e Cultura;
- Por telefone.



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Arroio do Meio

Prioridades de atendimento

- Por ordem de inscrição;
- Conforme avaliada pelos profissionais, de maior ou menor urgência;
- Em caso de risco de vida (psicologia).

Previsão de tempo de espera para atendimento

Máximo de 6 (seis) meses para Triagem/Acolhimento.

Mecanismos de comunicação com os usuários

Via ligação telefônica ou por e-mail.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Pessoalmente, via ligação telefônica ou por e-mail.

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

Pessoalmente, via ligação telefônica ou por e-mail.

SECRETARIA
DE EDUCAÇÃO
E CULTURA



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Arroio do Meio

Serviço oferecido

Biblioteca Pública Municipal Barão do Rio Branco

- Consulta ao acervo em geral (livros, revistas e jornais) *in loco*;
- Empréstimo domiciliar de livros;
- Renovação do empréstimo, desde que não haja reserva e deve ser realizada até o dia do vencimento para não gerar multa;
- Reserva de material bibliográfico, passível do serviço de empréstimo domiciliar;
- Orientação sobre normatização de trabalhos acadêmicos, conforme ABNT;
- Acesso à internet através de wi-fi (mediante cadastro na prefeitura) e dos computadores disponíveis na biblioteca.

A biblioteca, ainda, desenvolve projetos de incentivo à leitura, como clube de leitura, contação de histórias, troca-troca de livros, entre outros.

Horário de atendimento

Segunda-feira: 08:00 – 18:00 (não fecha ao meio dia)

Terça à Sexta-feira: 08:00 – 12:00 e 13:30 – 17:00

Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

Qualquer pessoa pode utilizar os espaços e os serviços da biblioteca. Para o empréstimo domiciliar de livros é preciso fazer um cadastro, apresentando um documento com foto, comprovante de endereço (atualizado), uma foto 3x4 e pagar uma contribuição de R\$ 5,00. O cadastro é feito na hora e o leitor já pode retirar livros.

Quantos livros podem ser emprestados e por quanto tempo?

São emprestados até 6 livros simultaneamente e o período de empréstimo é de 15 dias, podendo ser renovado se o livro não tiver reservas.

Mecanismos de consulta do acervo

Os leitores têm livre acesso ao acervo. No momento o catálogo da biblioteca não está disponível para acesso remoto, mas estamos trabalhando para viabilizar este serviço.



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Arroio do Meio

A Biblioteca recebe doações de livros?

Parte do acervo da biblioteca é constituído por doações. Interessados em doar livros devem preencher o [Termo de Doação](#) e encaminhá-lo à Biblioteca para avaliação. Não são aceitos livros com conteúdo obsoleto, rasgados ou em estado de conservação ruim ou enciclopédias. Antes de fazer uma doação, informe-se na biblioteca.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

Críticas e sugestões são sempre bem-vindas. Interessados podem entrar em contato pelos diversos canais de comunicação.

Mais informações

Redes sociais: [facebook.com/bibliotecaAM](https://www.facebook.com/bibliotecaAM)

E-mail: biblioteca@arroiodomeiours.com.br

Telefone: (51) 3716-2887

Endereço: Rua Dr. João Carlos Machado, 1000 – Centro de Arroio do Meio, RS

SECRETARIA
DE EDUCAÇÃO
E CULTURA



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Arroio do Meio

Serviço oferecido

Departamento de Cultura e Museu Público Municipal

- Informações sobre políticas culturais, Núcleo Municipal de Cultura, cursos SENAR, Círculo de Amigos de Boppard/ Convênio Arroio do Meio Boppard e eventos;
- Consulta ao acervo do Museu
- Visitas agendadas para turmas ou grupos com acompanhamento
- Sessões de cinema para escolas e/ou grupos
- Vídeos sobre o Museu e História de Arroio do Meio
- Oficinas de Educação Patrimonial
- Oficinas de Cerâmica

Horários de atendimento

Segunda à Sexta-feira, das 8h às 11h e 45 min e das 13h e 30 min às 16h e 45 min

Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

Qualquer pessoa pode acessar os serviços do Museu Público Municipal e do Departamento de Cultura.

Informações sobre políticas culturais, Núcleo Municipal de Cultura, cursos SENAR, Círculo de Amigos de Boppard/ Convênio Arroio do Meio Boppard e eventos podem ser obtidas mediante agendamento de horário ou por e-mail: cultura@arroiodomeio.org.br ou cultura@arroiodomeiors.com.br

As visitas individuais são de livre acesso durante o horário de funcionamento do Museu, já as visitas de grupos ou oficinas de educação patrimonial necessitam de agendamento prévio, bem como as sessões de cinema.

Para consultas ao acervo é necessário consulta e agendamento para separação e organização do material a ser consultado, pois o acesso é restrito em função da preservação do acervo visitas e oficinas é necessário consulta e agendamento.

Vídeos sobre o Museu e História de Arroio do Meio – consultar canal do YouTube – Museu Público Municipal de Arroio do Meio.

As oficinas de cerâmica ocorrem em horários disponíveis à comunidade e informações podem ser obtidas pessoalmente, via telefone ou e-mail: cultura@arroiodomeio.org.br ou cultura@arroiodomeiors.com.br



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Arroio do Meio

O Museu recebe doações de materiais?

Sim, desde que relacionados à história, documentos, fotografias, objetos, livros, podem ser doados, no entanto, esta solicitação deve ser encaminhada via e-mail ou telefone. O doador assina um termo de doação ao Museu Público Municipal.

Locais e formas para usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviços

Críticas e sugestões são sempre bem-vindas. Interessados podem entrar em contato pelos canais de comunicação.

Mais informações

Telefone: (51) 3716 1166 ramal 337 ou 211

E-mail: cultura@arroiodomeio.org.br ou cultura@arroiodomeiors.com.br

YouTube: Museu Público Municipal de Arroio do Meio

Endereço: Rua Visconde do Rio Branco 604, Centro – Arroio do Meio

**SECRETARIA
DE EDUCAÇÃO
E CULTURA**



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Arroio do Meio

Serviço oferecido

Educação Infantil - Etapa Creche

Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

Inscrição de crianças de 4 meses a 3 anos para atendimento na Educação Infantil - Etapa Creche

- Estar residindo no Município de Arroio do Meio.

Se direcionar a uma das nove escolas comunitárias do Município de Arroio do Meio:

- ECEI Atalaia - R. Campos Sales, 898 – B. Navegantes
- ECEI Trenzinho da Alegria - R. Piauí, 72 – B. Aimoré
- ECEI Raio de Sol – R. Aurora, 316 – Lot. Nascer do Sol - B. São Caetano
- ECEI Turma da Mônica – R. Ormisdo Dalpian, 381 – B. Novo Horizonte
- ECEI Professora Rita – R. Jorge Amado, 125 – Lot. Glória – B. Bela Vista
- ECEI Criança Esperança – R. Gustavo Pochmann, 125 – B. Bela Vista
- ECEI Pimpolho – R. Rui Barbosa, 2440 – B. Rui Barbosa
- ECEI Pimpolho Filial - Rod Prefeito Arnesto Dalpian, 10731 – Distrito de Forqueta
- ECEI Pequeno Mundo – RS 130, KM 77 – B. São José

Apresentação dos seguintes documentos:

- Comprovante de endereço;
- Certidão de nascimento da criança;
- Documentos da mãe ou responsável.

Principais etapas para processamento do serviço

Realizar a inscrição na Escola Comunitária de seu interesse

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

A inscrição é realizada no ato da apresentação da documentação na escola.

Forma de prestação do serviço

Presencialmente, na Escola Comunitária escolhida.



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Arroio do Meio

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

Na Escola Comunitária, no horário das 8h às 11h e das 13h30min às 17h30min

Na Secretaria de Educação e Cultura, no horário de expediente das 8h às 11h45min e das 13h30min às 16h45min

Prioridades de atendimento

- Crianças em situação de vulnerabilidade;
- As famílias cujos os pais estejam no trabalho formal.

Previsão de tempo de espera para atendimento

A disponibilização de uma vaga dependerá de uma movimentação interna de crianças/famílias que fazem uso do serviço ou a disponibilização de novas vagas.

Mecanismos de comunicação com os usuários

- SEC – 51 3716 1155 e 3716 2887
- ECEI Atalaia – 51 3716 2453
- ECEI Trenzinho da Alegria – 51 3716 2346
- ECEI Raio de Sol – 51 3716 3883
- ECEI Turma da Mônica – 51 3716 3346
- ECEI Professora Rita – 51 3716 4317
- ECEI Criança Esperança – 51 3716 2046
- ECEI Pimpolho – 51 3716 2655
- ECEI Pequeno Mundo – 51 3716 2349

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Através do contato presencial e telefone

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

Presencialmente, na escola em que foi realizada a inscrição.



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Arroio do Meio

Serviço oferecido

Programa Mais Educação

Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

Ser aluno matriculado na rede Municipal nos anos nos quais a escola atende, (Anos Iniciais). A família precisa entregar um comprovante de residência e um comprovante de trabalho.

Principais etapas para processamento do serviço

Procurar a escola, preencher a ficha de inscrição e apresentar os documentos solicitados

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Conforme demanda de vagas relacionadas com as vagas disponíveis

Forma de prestação do serviço

Atendimento do contraturno com oficinas diversas (reforço escolar, teatro, música...)

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

A escola é o primeiro contato da família para eventuais manifestações, caso a demanda não seja resolvida em âmbito escolar, a família pode procurar a Secretaria de Educação e Cultura

Prioridades de atendimento

A prioridade para o atendimento é para os alunos matriculados nos Anos Iniciais, dando preferência inicialmente para as crianças de 1º ano, depois 2º anos e assim sucessivamente até completar as vagas disponíveis na escola. Este programa prioriza atendimento para as crianças menores que necessitam de mais atenção e cuidado.



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Arroio do Meio

Para o ano seguinte, dá-se prioridade para aqueles alunos que já estavam matriculados no programa no ano anterior, assim como aquelas crianças que no ano anterior frequentavam o Turno Integral (Educação Infantil)

Previsão de tempo de espera para atendimento

O período de espera é variável. No início do ano letivo, as turmas são preenchidas de acordo com a capacidade e vagas disponíveis. No decorrer do ano, caso haja desistência por parte da família e tenha inscrições que não foram atendidas, esta família é consultada e prontamente atendida.

Mecanismos de comunicação com os usuários

A forma de comunicação com os usuários é através das agendas escolares, bem como através de contatos telefônicos e pessoalmente

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Normalmente as famílias se manifestam através do contato com as escolas via telefone, agenda escolar ou contato pessoal

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

As inscrições para o Programa Mais Educação ficam disponíveis nas próprias escolas, sendo possível acessá-las para consulta.

SECRETARIA
DE EDUCAÇÃO
E CULTURA



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Arroio do Meio

Serviço oferecido

Monitoria Escolar

Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

A família deve protocolizar o pedido de monitoria para o estudante da Rede Municipal, no Departamento de Protocolo, anexando laudos médicos, pareceres e demais documentos que reforcem a necessidade de monitoria escolar. Este protocolo será avaliado por uma Comissão (instituída por Portaria), da qual fazem parte profissionais da área da educação e saúde.

Principais etapas para processamento do serviço

- Protocolizar o pedido no Departamento de Protocolos, junto ao prédio administrativo do Município;
- Reunião da Comissão para avaliar (acontece 2 vezes por ano, antes do início do ano letivo e na metade do ano letivo);
- Contato com a família para dar retorno sobre a decisão da comissão.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

6 meses.

Forma de prestação do serviço

- Nas Escolas Municipais, monitoria em Sala de Aula

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

- Pessoalmente, na escola onde o estudante está matriculado;
- Pessoalmente, na Secretaria de Educação e Cultura;
- Por telefone.



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Arroio do Meio

Prioridades de atendimento

Casos em que o estudante não conseguiria frequentar a Rede Regular Municipal sem Monitoria (especialmente em casos de Deficiência Física).

Previsão de tempo de espera para atendimento

Máximo de 6 meses.

Mecanismos de comunicação com os usuários

Pessoalmente, via ligação telefônica ou por e-mail.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Pessoalmente, via ligação telefônica ou por e-mail.

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

Pessoalmente, via ligação telefônica ou por e-mail.

**SECRETARIA
DE EDUCAÇÃO
E CULTURA**



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Arroio do Meio

Serviço oferecido

Transporte Escolar

Transporte Escolar para Escolas Municipais de Ensino Fundamental e Escolas de Ensino Médio da Rede Pública e Privada.

Transporte para atendimentos especializados (Clínica Universitária Regional de Educação e Saúde (Cures) e fisioterapia.

Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

A solicitação para o transporte escolar é feita diretamente na escola no momento da matrícula/rematrícula, mediante o preenchimento de uma ficha de solicitação do transporte escolar e cópia do comprovante de residência.

Tem direito ao transporte coletivo escolar gratuito, alunos matriculados nas Escolas de Ensino Fundamental do Município, que residem a mais de 2 (dois) quilômetros da escola de seu bairro ou a mais próxima de sua residência. As passagens são distribuídas mensalmente nas escolas.

Os alunos do Ensino Médio, da Rede Pública e Privada, que residem a mais de 2 quilômetros da escola são beneficiados com 60% de desconto no valor da passagem escolar. As passagens são solicitadas na escola no momento da matrícula/rematrícula e adquiridas até o dia 10 de cada mês na recepção da Prefeitura.

Em relação ao transporte para serviços especializados, é necessário solicitar o pedido mediante protocolo e justificativa/laudo médico, no Departamento de Protocolo do Município.

Principais etapas para processamento do serviço

- Solicitação do pedido na escola, para transporte escolar;
- Solicitação do pedido no Departamento de Protocolo, para transporte de atendimentos especializados;
- Análise da solicitação pela Secretaria de Educação e Cultura e/ou Assessoria Jurídica;
- Aprovação ou reprovação da solicitação;
- Comunicação aos responsáveis pela solicitação.



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Arroio do Meio

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Depende do serviço solicitado.

Forma de prestação do serviço

Atualmente são 22 roteiros licitados, abrangendo todos os bairros do município nos turnos da manhã, tarde e noite, além dos trajetos que são realizados por ônibus de linha que possuem contrato com o DAER, através do sistema de passagem.

O Município conta também com um ônibus escolar adquirido do Programa Caminho da Escola, o qual realiza roteiros do transporte escolar na zona rural.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

Manifestações podem ser apresentadas diretamente na Secretaria de Educação e Cultura ou solicitações através do Departamento de Protocolo, endereçadas à Secretaria de Educação e Cultura ou à Assessoria Jurídica, dependendo da demanda.

Prioridades de atendimento

Atendimento igualitário a todos os usuários do serviço

Previsão de tempo de espera para atendimento

Atendimento imediato

Mecanismos de comunicação com os usuários

Comunicação através de telefonema diretamente aos usuários do serviço ou responsáveis.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Manifestações dos usuários são recebidas e respondidas através de protocolo.

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

Consultas acerca do andamento do serviço solicitado podem ser realizadas na secretaria de Educação e Cultura.



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Arroio do Meio

Serviço oferecido

Turno Integral para crianças de 4 e 5 anos

Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

- Estar com os documentos da matrícula na escola pretendida atualizados;
- Declaração de matrícula em ECEI no município de Arroio do Meio;
- Declaração da formalidade de trabalho do pai/mãe e ou responsável.

Principais etapas para processamento do serviço

- Manifestar o seu interesse pelo serviço no ato da matrícula na escola pretendida;
- Apresentar a documentação solicitada.

Forma de prestação do serviço

Nas Escolas Municipais de Ensino Fundamental:

- EMEF Barra do Forqueta;
- EMEF Bela Vista;
- EMEF Construindo o Saber;
- EMEF João Beda Körbes;
- EMEF Princesa Isabel;
- EMEF Professor Arlindo Back;
- EMEF São Caetano;
- EMEF Tancredo Neves.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

Pessoalmente, na escola onde o estudante está matriculado

Prioridades de atendimento

Crianças que frequentaram a etapa Creche no ano anterior



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Arroio do Meio

Previsão de tempo de espera para atendimento

Máximo de 15 dias, conforme disponibilidade de vagas

Mecanismos de comunicação com os usuários

Pessoalmente, via ligação telefônica ou por e-mail

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Pessoalmente, via ligação telefônica ou por e-mail

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

Pessoalmente, via ligação telefônica ou por e-mail

**SECRETARIA
DE EDUCAÇÃO
E CULTURA**



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Arroio do Meio

Serviço oferecido

Vaga em Escola Municipal de Ensino Fundamental

De acordo com a Lei nº 3.320/2014, de 07 de agosto de 2014 que reorganiza a estrutura administrativa do Município de Arroio do Meio, em seu Artigo 19, A Secretaria de Educação e Cultura compete:

- organizar, manter e desenvolver os órgãos e instituições oficiais do seu sistema de ensino, integrando-o às políticas e planos educacionais da União e do Estado;
- coordenar as ações que possibilitem o acesso à escola;
- oferecer vagas em educação infantil na rede municipal e conveniar com entidades privadas quando houver demanda;
- desenvolver a política educacional do Município, em consonância com as diretrizes enunciadas pelos órgãos e entidades pertinentes;
- possibilitar o retorno ao sistema de ensino para jovens e adultos;
- acompanhar a aplicação dos recursos da educação;
- acompanhar e avaliar as atividades das equipes gestoras;
- coordenar, orientar e acompanhar as atividades dos setores da Secretaria de Educação e Cultura;
- zelar, manter e conservar o prédio utilizado pela Secretaria, bem como os mantidos pela mesma.

Atualmente, a Secretaria de Educação e Cultura do Município de Arroio do Meio abrange em sua rede de ensino 13 Escolas de Ensino Fundamental e estabelece parceria, através de apoio financeiro e pedagógico, a 8 Escolas Comunitárias de Educação Infantil e à Associação de Menores (AMAM).

A comunidade escolar conta com serviços de apoio como psicóloga, fonoaudióloga e nutricionista. A estrutura física da Secretaria de Educação e Cultura disponibiliza o acesso à Biblioteca Pública Municipal, sala para ensaios da Orquestra Municipal, salas para atendimentos dos serviços de apoio, Mini Auditório e Salas para Reuniões.

Apostando numa educação inclusiva a Secretaria de Educação e Cultura tem em sua linha de trabalho uma filosofia voltada à construção de uma sociedade que respeite e considere as diferenças como um desafio para promover e qualificar a aprendizagem.

Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

- Documentos do estudante (Certidão de Nascimento e/ou Identidade e CPF; Carteira de Vacinação;);
- Documentos do(s) pai/mãe e/ou responsável (Identidade e CPF);
- Comprovante de Residência.



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Arroio do Meio

Principais etapas para processamento do serviço

- Protocolizar o pedido no Departamento de Protocolos, junto ao prédio administrativo do Município;
- Reunião da Comissão para avaliar (acontece 2 vezes por ano, antes do início do ano letivo e na metade do ano letivo);
- Contato com a família para dar retorno sobre a decisão da comissão.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Máximo de 15 dias

Forma de prestação do serviço

Nas Escolas Municipais de Ensino Fundamental

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

Pessoalmente, na escola onde o estudante está matriculado

Prioridades de atendimento

Não se aplica

Previsão de tempo de espera para atendimento

Máximo de 15 dias

Mecanismos de comunicação com os usuários

Pessoalmente, via ligação telefônica ou por e-mail.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Pessoalmente, via ligação telefônica ou por e-mail.

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

Pessoalmente, via ligação telefônica ou por e-mail.