

CARTA DE SERVIÇOS



Prefeitura Municipal de Capão Bonito do Sul

Data da Geração: 08/12/2022

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	4
3. CARTA DE SERVIÇOS DE CAPÃO BONITO DO SUL-RS.....	6
3.1 ADMINISTRAÇÃO.....	6
3.2 AGRICULTURA	10
3.3 ALISTAMENTO MILITAR	10
3.4 ASSISTÊNCIA SOCIAL	11
3.5 DEFESA CIVIL	14
3.6 EDUCAÇÃO.....	15
3.7 FINANÇAS	16
3.8 INFRAESTRUTURA.....	18
3.9 MEIO AMBIENTE	20
3.10 SAÚDE.....	21
3.11 SERVIDOR	27
4. CANAIS DE COMUNICAÇÃO.....	29
5. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS	31

1. 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.

A Lei Federal nº 13.460, de 26 de Junho de 2017, e o Decreto nº 4.100, de 14 de junho de 2019, foram utilizados como balizadores, durante a elaboração desta Carta de Serviços e Lei Municipal nº 739 de 27 de Dezembro de 2017. Estiveram envolvidos todos os órgãos de administração finalística, órgãos auxiliares na confecção deste documento. Indiretamente, a Carta de Serviços também é um meio de disseminar boas práticas para os colaboradores e a sociedade em geral.

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 disponíveis pelo município.

Esta Carta de Serviços foi dividida em 11 (onze) categoria de Serviços, prestados diretamente ao cidadão prezando atender aos princípios norteadores da Administração Pública (Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência). Da mesma forma, esta carta de serviço se torna mais um canal e uma ferramenta de comunicação com a sociedade de maneira mais ampla, democrática e transparente.

2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Prefeitura Municipal de Capão Bonito do Sul

Prefeito: Felipe Júnior Rieth

Vice-Prefeita: Marizete Vargas Pereira Rauta

Endereço: Rua Arthur Feijó, 375, Bairro: Centro – Capão Bonito do Sul - RS

Telefone: (54) 3698-4195

E-mail: gabinete@capaobonitodosul.rs.gov.br

Horários de Atendimento: Segunda a Sexta – feira

Das 08 horas às 12 horas

Das 13 horas às 17 horas

Secretaria Municipal de Administração, Planejamento e Finanças

Secretário: Miqueias Guadagnin

Endereço: Rua Arthur Feijó, 375, Bairro: Centro – Capão Bonito do Sul - RS

Telefone: (54) 3698-4195

E-mail: admistracao@capaobonitodosul.rs.gov.br

Horários de Atendimento: Segunda a Sexta – feira

Das 08 horas às 12 horas

Das 13 horas às 17 horas

Secretaria Municipal de Agricultura, Desenvolvimento Econômico e Meio Ambiente

Secretário: Thiago Mignoni de Lima

Endereço: Rua Arthur Feijó, 375, Bairro: Centro – Capão Bonito do Sul - RS

Telefone: (54) 3698-4195

E-mail: agricultura@capaobonitodosul.rs.gov.br

Horários de Atendimento: Segunda a Sexta – feira

Das 08 horas às 12 horas

Das 13 horas às 17 horas

Secretaria Municipal de Educação, Cultura, Esporte e Turismo

Secretário: Marizete Vargas Pereira Rauta

Endereço: Rua Alexandre Eurico Vieira, 193 Bairro: Centro – Capão Bonito do Sul - RS

Telefone: (54) 3698-4197

E-mail: educacao@capaobonitodosul.rs.gov.br

Horários de Atendimento: Segunda a Sexta – feira

Das 08 horas às 12 horas

Das 13 horas às 17 horas

Secretaria Municipal de Saúde e Assistência Social

Secretário: Fernando Ávila de Melo

Endereço: Rua Alexandre Eurico Vieira, 143 Bairro: Centro – Capão Bonito do Sul - RS

Telefone: (54) 3698-4196

E-mail: saude@capaobonitodosul.rs.gov.br

Horários de Atendimento: Segunda a Sexta – feira

Das 08 horas às 12 horas

Das 13 horas às 17 horas.

Secretaria Municipal de Infraestrutura

Secretário: Jultir Colla

Endereço: Rua Pedro Boff, 51, Bairro: Centro – Capão Bonito do Sul - RS

Telefone: (54) 9.8161-3207

E-mail: obras@capaobonitodosul.rs.gov.br

Horários de Atendimento: Segunda a Sexta – feira

Das 08 horas às 12 horas

Das 13 horas às 17 horas

3. CARTA DE SERVIÇOS DE CAPÃO BONITO DO SUL-RS

3.1 ADMINISTRAÇÃO

Nesta seção foram agrupados os serviços vinculados às atividades administrativas, disponibilizados pelo Município de Capão Bonito do Sul-RS, contendo objetivos, requisitos e documentos necessários, principais etapas, previsão de prazos de atendimento e formas de prestação dos serviços.

CATEGORIA ADMINISTRAÇÃO	
Serviço disponibilizado	Cadastramento de estabelecimentos de produtores rurais e fornecimento de talões de produtor.
Objetivos	Oportunizar o cadastro e abertura de inscrição de produtor rural e efetuar o controle e movimentação de todas as etapas que envolvem o talão de produtor.
Requisitos/Documentos Necessários	A documentação a ser apresentada deve vir em folhas no tamanho A4. A solicitação deve ser feita pessoalmente, através de protocolo, junto à Secretaria de Administração. Documentos básicos: 1. Documento de identificação contendo RG e CPF. 2. Certidão de matrícula no Registro de

	Imóveis, atualizada (emitida com até 06 meses de antecedência). 3. Contrato de Arrendamento (se for o caso de o requerente não ser proprietário de imóvel rural no município).
Principais etapas do serviço	1. Apresentação da documentação junto ao setor responsável na secretaria de Administração. 2. Análise da documentação. 3. Preenchimento da Ficha Cadastral online no Portal da Sefaz/RS. 4. Impressão da Ficha Cadastral. 5. Preenchimento da Declaração de Enquadramento de Micro Produtor Rural (se for o caso). 6. Ciência dos dados cadastrais ao titular da inscrição. 7. Envio eletrônico da Ficha Cadastral. 8. Arquivamento, no setor responsável, dos documentos da Ficha Cadastral. 9. Conferência on line do deferimento ou indeferimento da solicitação de inscrição. 10. Comunicação do produtor para sanar a irregularidade em caso de indeferimento da inscrição. 11. Registro do recebimento dos talões no autoatendimento (conferência e guarda). 12. Retirada do talão de produtor, a qual somente poderá ser feita pelo titular ou participante da inscrição. 13. Recebimento do resumo das operações efetuadas no talão. 14. Conferência da inclusão da nota de produtor para apuração do Índice de Participação dos Municípios – IPM. 15. Digitação dos dados da nota fiscal de produtor no Sistema de Informações Tributárias – Sitagro (se for o caso). 16. Registro on line da devolução do talão. 17. Arquivo do resumo com as devidas notas no setor responsável. 18. Transmissão pela internet do arquivo com o registro das notas fiscais. 19. Manutenção do cadastro de produtor rural atualizado, em especial nos casos que tem área arrendada. 20. Apresentação do talão de produtor até 15 de março de cada ano (para fins de apuração do IPM).
Previsão de prazo para realização	Conforme Convênio Celebrado entre o Município de Capão Bonito do Sul e o Estado do Rio Grande do Sul, através do Programa de Integração Tributária – PIT e da Seção de Coordenação da Produção Primária – SEPRIM (IN DRP nº 045/1998). Liberação do talão, ao contribuinte, quando de nova inscrição estadual, em até 30 dias.
Forma de Prestação do Serviço	Solicitação presencial. Retirada do talão e devolução do resumo no setor responsável. A solicitação da inscrição nova pode ser realizada a qualquer momento. Nos casos de renovação de contrato, apresentar a documentação de preferência em até 30 dias antes do vencimento do contrato.
Modelo Padrão de Documentos	Requerimento padrão.

CATEGORIA ADMINISTRAÇÃO	
Serviço disponibilizado	Emissão de certidões e autorizações diversas.
Objetivos	Atender as demandas de certificação e autorização quanto às solicitações requeridas.
Requisitos/Documents Necessários	A documentação a ser apresentada deve vir em folhas no tamanho A4. A solicitação deve ser feita pessoalmente, através de protocolo, junto à Secretaria de Administração, portando os seguintes documentos: 1. Mapa ou croqui do imóvel com medidas (para certidão de zoneamento); 2. Matrícula do Imóvel; 3. Inscrição de IPTU, para imóveis urbanos.
Principais etapas do serviço	O solicitante deve se apresentar, com a documentação básica necessária, junto ao Setor de Protocolo, para avaliação e atendimento da demanda.
Previsão de prazo para realização	15 dias.
Forma de Prestação do Serviço	Processo físico de avaliação de documentos.
Modelo Padrão de Documentos	Não há.

CATEGORIA ADMINISTRAÇÃO	
Serviço disponibilizado	Emissão do Alvará de Localização
Objetivos	Emitir o Alvará de Localização, permitindo que a empresa inicie suas atividades.
Requisitos/Documents Necessários	1. Contrato Social ou Certificado de MEI. 2. Cartão CNPJ. 3. RG e CPF dos sócios. 4. Comprovante de endereço (carnê do IPTU). 5. Contrato de aluguel ou autorização do proprietário do imóvel, caso imóvel alugado. 6. PPCI ou declaração de endereço fiscal. 7. Licença ambiental (para empreendimentos que necessitem de licenciamento ambiental). 8. Alvará sanitário (para empreendimentos que necessitem de vistoria sanitária). 9. Pagamento da taxa (varia de acordo com a área da empresa).
Principais etapas do serviço	O solicitante deve apresentar a documentação básica junto ao setor de Protocolo, para avaliação e atendimento da demanda.
Previsão de prazo para realização	Até 15 dias.
Forma de Prestação do Serviço	Processo físico de avaliação de documentos com posterior emissão do Alvará.
Modelo Padrão de Documentos	Não há.

CATEGORIA ADMINISTRAÇÃO	
Serviço disponibilizado	Vistoria e emissão de Habite-se da edificação.
Objetivos	Certificar, através da emissão do Habite-se, que a edificação foi executada conforme os projetos aprovados, e que a mesma se encontra em condições de ocupação.
Requisitos/Documentos Necessários	1. Requerimento. 2. Cópia do Alvará de licença para construção da obra. 3. Alvará emitido pelo Corpo de Bombeiros (exceto edificações residenciais unifamiliares).
Principais etapas do serviço	O solicitante deve se apresentar com a documentação necessária, junto ao Setor de Protocolo e efetuar o registro, em seguida, o Setor de Engenharia realiza a vistoria da obra e a emissão do Habite-se.
Previsão de prazo para realização	30 dias.
Forma de Prestação do Serviço	Processo físico de avaliação dos documentos, em cada setor competente.
Modelo Padrão de Documentos	Não há.

CATEGORIA ADMINISTRAÇÃO	
Serviço disponibilizado	Recebimento e registro, através de Protocolo com numeração própria, de documentos provenientes do público externo.
Objetivos	Receber, registrar e encaminhar ao setor competente.
Requisitos/Documentos Necessários	Requerimento preenchido e assinado.
Principais etapas do serviço	Recebimento e registro, com carimbo e assinatura do servidor responsável pelo recebimento, após, é feita a tramitação do protocolo para a Secretaria correspondente, para posterior resolução. Quando encerrado, o protocolo retorna para arquivamento.
Previsão de prazo para realização	15 dias.
Forma de Prestação do Serviço	Processo físico, com avaliação de documentos.
Modelo Padrão de Documentos	Não há.

3.2 AGRICULTURA

Nesta seção foram agrupados os serviços vinculados às atividades agrícolas, disponibilizados pelo Município de Capão Bonito do Sul-RS, contendo objetivos, requisitos e documentos necessários, principais etapas, previsão de prazos de atendimento e formas de prestação dos serviços.

CATEGORIA AGRICULTURA	
Serviços disponibilizados	- Patrulha Agrícola - Troca-Troca de Sementes de Milho - Serviços Veterinários
Objetivos	Fomento e melhoria da gestão pública incentivando o desenvolvimento econômico dos agricultores familiares.
Requisitos/Documentos Necessários	1-Certidão negativa de débitos municipais; 2-Talão de Produtor Rural; 3-Documento de Identificação contendo o Registro de Identidade (RG) e o Cadastro de Pessoa Física (CPF);
Principais etapas do serviço	<u>Patrulha Agrícola</u> : Inscrição, análise de pedido, realização, pagamento. <u>Troca-Troca</u> : Inscrição junto a secretaria, análise do cadastro do agricultor, pagamento quando transgênico, retirada do produto junto a secretaria. <u>Serviços Veterinários</u> : Agendamento prévio junto a secretaria ou via contato telefônico para execução do serviço.
Previsão de prazo para realização	De 30 a 60 dias conforme disponibilidade de recursos humanos e materiais.
Forma de Prestação do Serviço	Presencial.
Modelo Padrão de Documentos	Requerimento Padrão.

3.3 ALISTAMENTO MILITAR

Nesta seção foram agrupados os serviços vinculados ao alistamento militar obrigatório, realizado junto ao Município de Capão Bonito do Sul-RS. Contém objetivos, requisitos e documentos necessários, principais etapas, previsão de prazos de atendimento e formas de prestação dos serviços.

CATEGORIA ALISTAMENTO MILITAR	
Serviço disponibilizado	Alistamento Militar.
Objetivos	Realização de alistamento militar obrigatório para jovens do sexo masculino que completaram ou irão completar 18 anos no ano corrente.
Requisitos/Documentos Necessários	Certidão de Nascimento Original Foto 3*4 CPF (Certidão de Pessoa Física) RG (Documento de Identidade) Comprovante de Residência
Principais etapas do serviço	Por meio online, preenchimento dados pessoais, por funcionário designado pelo município, para fins de cadastramento e posterior alistamento ou dispensa dos jovens.
Previsão de prazo para realização	Imediato.
Forma de Prestação do Serviço	Presencial.
Modelo Padrão de Documentos	Sistema da Junta de Serviço da Junta Militar (On line).

3.4 ASSISTÊNCIA SOCIAL

Nesta Seção foram agrupados os serviços vinculados às atividades de Assistência Social, disponibilizados pelo Município de Capão Bonito do Sul. A identificação, transcrição e atualização dos serviços vinculados às atividades de Assistência Social e disponibilizados pelo Município (seus objetivos, requisitos e documentos necessários, principais etapas, previsão de prazos de atendimento e formas de prestação dos serviços).

CATEGORIA ASSISTÊNCIA SOCIAL	
Serviço disponibilizado	Benefícios Eventuais.
Objetivos	Benefícios eventuais são provisões suplementares e provisórias prestadas aos indivíduos e às famílias em virtude de nascimento, morte, situações de vulnerabilidade temporária e calamidade pública, na forma prevista na Lei Federal nº 8.742, de 1993. 1. Auxílio-Natalidade: constitui-se em uma prestação temporária, para reduzir vulnerabilidade provocada por nascimento de um membro da família;

	<p>2. Auxílio-Funeral: constitui-se em uma prestação temporária, para reduzir vulnerabilidade provocada por morte de membro da família;</p> <p>3. Cesta Básica: destinada às famílias em situação de risco ou de vulnerabilidade social temporária, que visam à manutenção das necessidades básicas da família;</p>
Requisitos/Documentos Necessários	A solicitação deve ser feita pessoalmente ou por meio de contato telefônico ao Centro de Referência de Assistência Social, com técnico de nível superior.
Principais etapas do serviço	<p>O solicitante deve comparecer no Centro de Referência de Assistência Social, ou aguardar visita domiciliar do técnico.</p> <p>1. Análise da solicitação;</p> <p>2. Encaminhamento do serviço.</p>
Previsão de prazo para realização	A solicitação pode ser realizada em qualquer período do ano, sendo o prazo para análise de no máximo 10 dias, dependendo da solicitação.
Forma de Prestação do Serviço	O atendimento da solicitação ocorrerá após análise do técnico de referência.
Modelo Padrão de Documentos	Não possui.

CATEGORIA ASSISTÊNCIA SOCIAL	
Serviço disponibilizado	CADÚNICO (Cadastro Único do Governo Federal)
Objetivos	É um instrumento que identifica e caracteriza as famílias de baixa renda, permitindo que o governo conheça melhor a realidade socioeconômica dessa população.
Requisitos/Documentos Necessários	<p>A solicitação deve ser feita pessoalmente junto ao Departamento de Assistência Social, com horário previamente agendado, portando os seguintes documentos:</p> <p>1. Certidão de Nascimento ou casamento;</p> <p>2. Registro de Identidade (RG);</p> <p>3. Cadastro de Pessoa Física (CPF);</p> <p>4. Título de eleitor;</p> <p>5. Carteira de Trabalho;</p> <p>6. Comprovante de endereço (obrigatório ser Conta de Luz);</p> <p>7. Comprovante de Frequência Escolar (somente estudante);</p>
Principais etapas do serviço	<p>O solicitante deve se apresentar com a documentação, junto ao Centro de Referência de Assistência Social, para realizar o cadastro, e posterior análise do Governo Federal referente aos programas sociais em que a família se enquadra. Sendo eles: programa Bolsa Família; Tarifa Social de Energia Elétrica (TSEE); Isenção de Taxa de Inscrição em Concursos Públicos; BPC.</p> <p>1. Análise da documentação;</p> <p>2. Encaminhamento do serviço.</p>
Previsão de prazo para realização	A solicitação pode ser realizada em qualquer período do ano, sendo o prazo estimado para retorno 30 dias.

Forma de Prestação do Serviço	O atendimento da solicitação ocorrerá se todos os enquadramentos foram preenchidos.
Modelo Padrão de Documentos	Requerimento Padrão – SISTEMAS Federais.

CATEGORIA ASSISTÊNCIA SOCIAL	
Serviço disponibilizado	Passage Livre Interestadual
Objetivos	Programa do governo federal que garante às pessoas com deficiência (renda per capita de um salário mínimo), a gratuidade no transporte coletivo interestadual.
Requisitos/Documentos Necessários	A solicitação pode ser feita de forma manual, comparecendo no CRAS com os seguintes documentos: 1. Formulário para Requerimento de Beneficiário; 2. Declaração da composição e renda familiar (que é a segunda página do formulário); 3. Uma foto 3X4; 4. Documento de identificação; 5. Comprovante de residência; 6. Se o requerente é menor de idade e o pai ou mãe não forem os responsáveis legais, é necessário que seja encaminhado o Termo de Tutela e Curatela; e 7. Atestado/relatório Médico Padrão do PASSE LIVRE. Ou acessando o site https://passelivre.infraestrutura.gov.br/spl/login.html .
Principais etapas do serviço	O solicitante deve se apresentar com a documentação, junto ao CRAS, para o preenchimento dos formulários. 1. Apresentação da solicitação e Documentação; 2. Análise da documentação; 3. Encaminhamento do serviço, via internet ou correios.
Previsão de prazo para realização	A solicitação pode ser realizada em qualquer período do ano, sendo o prazo estimado para retorno de 30 dias.
Forma de Prestação do Serviço	O atendimento da solicitação ocorrerá se todos os enquadramentos foram preenchidos.
Modelo Padrão de Documentos	Requerimento Padrão – SISTEMAS Federais.

CATEGORIA ASSISTÊNCIA SOCIAL	
Serviço disponibilizado	Passage Livre Intermunicipal FADERS (Fundação de Articulação e Desenvolvimento de Políticas para pessoas com deficiência e com altas habilidades no Rio Grande do Sul)
Objetivos	Programa do governo do Estado que garante às pessoas com deficiência, comprovadamente em vulnerabilidade social (Renda per capita igual ou inferior a 1,5 salário mínimo nacional).

Requisitos/Documentos Necessários	A solicitação deve ser feita pessoalmente junto ao Departamento de Assistência Social. Documentos básicos: 1. Formulário 1 – Requerimento e situação socioeconômica; 2. Formulário 2 – Atestado médico permanente; 3. Formulário 3 – Credenciamento de acompanhantes – se necessário; 4. Uma foto 3X4; 5. Comprovante de renda dos integrantes do grupo familiar; 6. Cópia da carteira de identidade (frente e verso), ou outro documento com foto; 7. Cópia do comprovante de residência;
Principais etapas do serviço	O solicitante deve se apresentar com a documentação, junto ao CRAS, para realizar o encaminhamento da Carteirinha. 1. Apresentação da solicitação e Documentação; 2. Análise da documentação; 3. Encaminhamento do serviço.
Previsão de prazo para realização	A solicitação pode ser realizada a qualquer período durante o ano, sendo o prazo estimado para retorno de 90 dias.
Forma de Prestação do Serviço	O atendimento da solicitação ocorrerá se todos os enquadramentos foram preenchidos.
Modelo Padrão de Documentos	Requerimento Padrão – SISTEMA Estadual.

3.5 DEFESA CIVIL

Nesta seção foram agrupados os serviços prestados junto ao Departamento de Defesa Civil, realizado junto ao Município de Capão Bonito do Sul-RS. Estão especificados os objetivos, requisitos e documentos necessários, principais etapas, previsão de prazos de atendimento e formas de prestação dos serviços.

CATEGORIA DEFESA CIVIL	
Serviço disponibilizado	Assistência às vítimas ou estabelecimentos atingidos por desastres ambientais.
Objetivos	Atender as demandas de emergência, oriundas de desastres ambientais, através de ações que envolvem a disponibilização de alguns materiais para auxílio em caso de deslizamentos, enchentes, temporais, entre outros. Além de realocar os moradores, temporariamente, em abrigos seguros.
Requisitos/Documentos Necessários	- Acionar o serviço por telefone: (54) 3625-3027 ou 3625-3045 ou presencialmente.
Principais etapas do serviço	O solicitante deve telefonar ou se dirigir presencialmente para o Departamento de Defesa Civil para informar a situação e solicitar os serviços.

Previsão de prazo para realização	Imediato, conforme disponibilidade de pessoal e materiais.
Forma de Prestação do Serviço	Presencial.
Modelo Padrão de Documentos	Não possui.

3.6 EDUCAÇÃO

Nesta seção foram agrupados os serviços prestados junto a Secretaria da Educação Cultura, Esporte e Turismo, realizado junto ao Município de Capão Bonito do Sul-RS. Estão especificados os objetivos, requisitos e documentos necessários, principais etapas, previsão de prazos de atendimento e formas de prestação dos serviços.

CATEGORIA EDUCAÇÃO	
Serviço disponibilizado	Solicitação de Matrícula Escolar e Transferência Escolar.
Objetivos	Manutenção atualizada do cadastro para o ingresso das crianças nas escolas municipais.
Requisitos/Documentos Necessários	Documentos Básicos da Criança: <ul style="list-style-type: none"> • Certidão de nascimento • RG • CPF • Carteira de vacinação • Histórico Escolar ou Atestado de transferência- caso ingresso oriundo de outro Estabelecimento de Ensino Documentos básicos dos responsáveis: <ul style="list-style-type: none"> • RG • CPF • Comprovante de residência
Principais etapas do serviço	O solicitante deve comparecer com a documentação básica necessária junto a Secretaria Municipal de Educação, Cultura, Esporte e Turismo para efetuar o registro de sua demanda e receber as informações adicionais para o acompanhamento de sua solicitação.
Previsão de prazo para realização	Imediato.
Forma de Prestação do Serviço	Presencial.
Modelo Padrão de Documentos	Ficha de Matrícula.

CATEGORIA Educação	
Serviços disponibilizados	Emissão de Histórico Escolar.
Objetivos	Atender as demandas de emissão de Histórico Escolar
Requisitos/Documentos Necessários	A solicitação deve ser feita, pessoalmente, junto ao Departamento Administrativo da Secretaria Municipal de Educação, Cultura, Esporte e Turismo, portando os seguintes documentos: 1. Registro de Identidade (RG); 2. Cadastro de Pessoa Física (CPF); 3. Comprovante de Residência ou endereço atualizado; 3. Número de telefone e endereço de e-mail, quando houver.
Principais etapas do serviço	O solicitante deve comparecer, com a documentação básica necessária e o requerimento devidamente preenchido, junto ao Departamento Administrativo da SMEC, para efetuar o registro de sua demanda e receber informações adicionais.
Previsão de prazo para realização	Imediato.
Forma de Prestação do Serviço	Presencial.
Modelo Padrão de Documentos	Requerimento Padrão.

3.7 FINANÇAS

Nesta seção foram agrupados os serviços prestados junto ao setor de Finanças, realizados pelo Município de Capão Bonito do Sul-RS. Estão especificados os objetivos, requisitos e documentos necessários, principais etapas, previsão de prazos de atendimento e formas de prestação dos serviços.

CATEGORIA FINANÇAS	
Serviço disponibilizado	Solicitação de parcelamento de débitos e dívidas tributárias e não tributárias.
Objetivos	Realizar o pagamento parcelado e cobrança de créditos tributários e não tributários, vencidos, inscritos ou não em dívida ativa.
Requisitos/Documentos Necessários	O pedido de parcelamento deverá ser efetuado pelo próprio sujeito passivo, no caso de pessoa física, ou pelo sócio ou representante legal no caso de pessoa jurídica. No caso de terceiros, será admitida a representação por procuração, com firma reconhecida, ou procuração simples, mediante apresentação de documentação original do contribuinte

	responsável pelo débito. Documento Específico: Termo de Confissão e Compromisso de Pagamento de Débitos Fiscais.
Principais etapas do serviço	O solicitante deve requerer o parcelamento mediante assinatura do Termo de Parcelamento e pagamento da primeira parcela junto à Tesouraria do Município.
Previsão de prazo para realização	Imediato.
Forma de Prestação do Serviço	Presencial.
Modelo Padrão de Documentos	Termo de Confissão e Compromisso de Pagamento de Débitos Fiscais.

CATEGORIA FINANÇAS	
Serviço disponibilizado	Aprovação de projetos, emissão de guias de pagamentos de taxas, impostos e emissão de Alvará de Construção.
Objetivos	Autorização para construção de edificações. Mediante aprovação dos projetos, de acordo com o Plano Piloto Municipal e Código Civil Brasileiro.
Requisitos/Documents Necessários	1. Requerimento. 2. Projeto arquitetônico (plantas baixas, cortes, fachadas e planta de localização e situação). 3. Projeto Hidrossanitário. 4. Memorial descritivo. 5. Protocolo do PPCI, junto ao Corpo de Bombeiros, excluídas das residências unifamiliares. 6. ARTs ou RRTs respectivas, com comprovante de pagamento. 7. Matrícula atualizada (ou Contrato de Compra e Venda) do imóvel e, se for o caso, autorização para a construção. OBS: para as construções novas, são necessárias 03 cópias do projeto, e para as regularizações de construções são necessárias 02 cópias do projeto.
Principais etapas do serviço	O solicitante deve se apresentar com a documentação necessária, junto ao Setor de Protocolo e efetuar o registro, em seguida, o Setor de Engenharia avalia e aprova, encaminhando ao Setor de Tributos para emissão de guias de pagamento de taxas e ISSQN. Após, é emitido o Alvará.
Previsão de prazo para realização	30 dias.
Forma de Prestação do Serviço	Processo físico de avaliação dos documentos, em cada setor competente.
Modelo Padrão de Documentos	Não há.

CATEGORIA FINANÇAS	
Serviço disponibilizado	Emissão ou segunda via de tributos e/ou tarifas Troca de notas fiscais de estabelecimentos comerciais do Município.
Objetivos	Facilitar ao contribuinte, o pagamento de suas obrigações tributárias e incentivar a emissão de notas fiscais no Município.
Requisitos/Documentos Necessários	Para a emissão da segunda via de tributos ou tarifas, o contribuinte deve solicitar junto ao setor de tributos. Nas campanhas de incentivos a arrecadação, contribuinte deverá apresentar as notas fiscais que darão direito a cautelas e ao sorteio de prêmios.
Principais etapas do serviço	Solicitação pelo contribuinte das guias onde será impressa no momento que foi requerido. Nas campanhas de incentivos a arrecadação, apresenta-se as notas fiscais e em seguida serão preenchidas as cautelas e entregue ao contribuinte.
Previsão de prazo para realização	O prazo para a realização da emissão das guias de tributos ou tarifas e o preenchimento das cautelas são realizados no momento requerido ou na apresentação das notas fiscais pelo contribuinte.
Forma de Prestação do Serviço	De forma presencial, junto ao setor de Tributos.
Modelo Padrão de Documentos	Modelo das guias, pré-definido pelo Sistema do Setor de Tributos e cautelas com modelo impressa por gráfica.

3.8 INFRAESTRUTURA

Nesta seção foram agrupados os serviços prestados junto a Secretaria da Infraestrutura, realizado junto ao Município de Capão Bonito do Sul-RS. Estão especificados os objetivos, requisitos e documentos necessários, principais etapas, previsão de prazos de atendimento e formas de prestação dos serviços.

CATEGORIA INFRAESTRUTURA	
Serviço disponibilizado	<p>1-Manutenções das estradas gerais e acessos as propriedades (cascalhamento, colocações de tubos para captação de água pluvial, patrolamento e compactação);</p> <p>2 - Alargamento das estradas do interior;</p> <p>3 - Patrolamento das estradas de lavoura para escoamento de grãos;</p> <p>4 - Serviços de terraplanagens com remoção de terras ou colocação das mesmas para construções de casas e outros;</p> <p>5 - Coleta de resíduos originários da poda ou corte (remoção) de árvores e plantas;</p> <p>6 - Instalações de fossas sépticas e sumidouros;</p> <p>7 - Ligações ou desligamentos de água, extensão de redes de água e reparo de encanamento até o hidrômetro das residências;</p> <p>8- Expansão, limpeza ou construção de açudes para piscicultura ou irrigação, desde que contenha projeto e licenciamento ambiental;</p> <p>9 -Troca de lâmpadas e novas instalações de iluminação pública.</p>
Objetivos	<p>1. Manter as estradas em boas condições de trafegabilidade para que todos os usuários das mesmas se sintam seguros ao trafegar pelas estradas e também evitando as manutenções de veículos, caminhões e maquinas agrícolas. Também para o recebimento e saída de grãos e alimentos;</p> <p>2: Como nosso município tem como base a agricultura, temos nele muitas maquinas agrícolas de grande porte, pois cada vez mais está sendo inovadas as maquinas e deixando elas maiores, e por isso faz necessário o alargamento das estradas para dar segurança aos usuários e também para os produtores poderem transitarem com maior segurança.</p> <p>3: Para dar melhores condições aos produtores rurais para o escoamento da safra de grãos e o plantio.</p> <p>4: Este serviço é para facilitar as novas construções de casas, silos para depósitos de grãos, galpões para maquinas e leitarias;</p> <p>5: Serve para manter a cidade limpa;</p> <p>6: O objetivo de realizar estas instalações é para fazer o tratamento de esgoto sanitário, pois é uma unidade que atua química e fisicamente nos dejetos, a fossa séptica atua purificando a água vinda dos vasos sanitários para ser devolvida ao meio ambiente com o mínimo de impacto ambiental.</p> <p>7: Tem como objetivo levar a água potável até as residências para melhor qualidade de vida aos munícipes, ou também se for solicitado realizar o desligamento por não utilizarem a água. Quanto ao reparo é para que não haja desperdício de</p>

	<p>água potável e para melhor abastecimento de água para as residências;</p> <p>8: Tem como objetivo dar incentivo aos piscicultores e a agricultura familiar;</p> <p>9: Tem como objetivo de dar segurança à população em geral, além de zelar pelo tráfego de pessoas a qualquer hora, permite também o lazer noturno e manter seguros os locais de movimento.</p>
Requisitos/Documents Necessários	Documento de Identificação contendo o Registro de Identidade (RG) e o Cadastro de Pessoa Física (CPF) e Bloco do Produtor Rural;
Principais etapas do serviço	O solicitante deverá vir até a secretaria com a documentação básica necessária para fazer o preenchimento do requerimento e após aguardar o atendimento do mesmo de acordo com o solicitado e o prazo previsto.
Previsão de prazo para realização	Entre 30 a 45 dias. Em caso de urgência a previsão é de 05 dias.
Forma de Prestação do Serviço	Os serviços serão prestados no local indicado na solicitação.
Modelo Padrão de Documentos	Requerimento Padrão.

3.9 MEIO AMBIENTE

Nesta seção foram agrupados os serviços prestados junto a Secretaria da Agricultura, Desenvolvimento Econômico e Meio Ambiente realizado junto ao Município de Capão Bonito do Sul-RS. Estão especificados os objetivos, requisitos e documentos necessários, principais etapas, previsão de prazos de atendimento e formas de prestação dos serviços.

CATEGORIA MEIO AMBIENTE	
Serviços disponibilizados	- Licenciamento Ambiental.
Objetivos	Trazer melhoria da gestão pública e auxílio na defesa do meio ambiente gerando Desenvolvimento Econômico Sustentável.
Requisitos/Documents Necessários	1-Certidão negativa de débitos municipais; 2-Talão de Produtor Rural; 3-Documento de Identificação contendo o Registro de Identidade (RG) e o Cadastro de Pessoa Física (CPF);
Principais etapas do serviço	Requerimento junto a secretaria, análise da documentação e posterior liberação.
Previsão de prazo para realização	De 30 a 60 dias dependendo do serviço
Forma de Prestação do Serviço	Presencial

Modelo Padrão de Documentos	Requerimento Padrão.
------------------------------------	----------------------

3.10 SAÚDE

Nesta seção foram agrupados os serviços prestados junto a Secretaria da Saúde, realizado junto ao Município de Capão Bonito do Sul-RS. Estão especificados os objetivos, requisitos e documentos necessários, principais etapas, previsão de prazos de atendimento e formas de prestação dos serviços.

CATEGORIA SAÚDE	
Serviço disponibilizado	Atendimento Médico- Atenção Básica (Clínica geral, Ginecologia, Pediatria e Odontologia)
Objetivos	Disponibilizar serviços de atenção básica em saúde atendendo aos princípios do Sistema Único de Saúde (SUS)
Requisitos/Documentos Necessários	1 – Documento de Identificação contendo o Registro de Identidade (RG) ou (CNH); 2-Cadastro de Pessoa Física (CPF); 3-Cadastro Nacional de Saúde (CNS); 4-Certidão de Nascimento do (a) s filho (a) s caso não tenha RG;
Principais etapas do serviço	Atendimento eletivo através de agendamento presencial ou por telefone e demanda espontânea de acordo com as queixas do paciente; atendimento de urgência. O paciente se apresentara com a documentação necessária junto ao setor de recepção e passara para o atendimento de enfermagem (triagem e acolhimento), atendendo as recomendações do MS e do caderno de Atenção Básica nº28. Central Telefônica: 54 3698-4196
Previsão de prazo para realização	Nas demandas do atendimento eletivo será realizado conforme a disponibilidade do horário na agenda. Nos casos de urgência será atendido pela enfermagem após triagem e encaminhado para atendimento médico, caso necessário.
Forma de Prestação do Serviço	Presencial, conforme disponibilidade e agendamento.
Modelo Padrão de Documentos	Não existe um formulário padrão, uma vez que os pacientes são cadastrados no sistema do MS E-SUS.

CATEGORIA SAÚDE	
Serviço disponibilizado	<p>Atendimento Médico- Especializado referencias e contrato de gestão</p> <p>Atendimento médico disponibilizado através da realizado por regulação ou cotas nas referências estaduais nas seguintes especialidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Cardiologia -Ginecologia -Neurologia -Oftalmologia -Otorrinolaringologia -Proctologia -Ortopedia e Traumatologia -Dermatologia -Vascular Geral e Varizes -Cirurgia Geral -Clínica Médica -Gastroenterologia -Reabilitação Visual e Auditiva -Reumatologia -Pneumologia -Nefrologia -Oncologia <p>-Atendimento médico de Urgência/Emergência 24 horas disponibilizado através de convenio com Fundação Araucária.</p>
Objetivos	Disponibilizar atendimento de média e alta complexidade através do SUS.
Requisitos/Documents Necessários	<p>1-Possuir encaminhamento do médico clinico geral da Atenção Básica;</p> <p>2-Paciente deve residir no município de Capão Bonito do Sul (comprovação de residência no nome do mesmo ou autenticada em cartório que comprove residência no município).</p>
Principais etapas do serviço	<p>1-Encaminhamento solicitado pelo médico clinico geral;</p> <p>2-Dirigir-se a Secretaria Municipal de Saúde com os documentos para agendar o atendimento/serviço e/ou receber instruções referente ao tempo de espera.</p> <p>Central Telefônica: 54 3698-4196</p>
Previsão de prazo para realização	Conforme disponibilidade de consultas distribuída pela regulação ou cota através da 6º CRS.
Forma de Prestação do Serviço	Presencial, conforme disponibilidade e agendamento através do Sistema de Regulação.
Modelo Padrão de Documentos	Não existe um formulário padrão, uma vez que os pacientes são cadastrados no sistema do MS E-SUS.

CATEGORIA SAÚDE	
Serviço disponibilizado	Atendimento Médico- Especializado (Fonoaudiologia, Nutrição, Psicologia e Fisioterapia)
Objetivos	Disponibilizar serviços de atendimento médico especializado na Atenção Básica.
Requisitos/Documentos Necessários	1-Possuir encaminhamento do médico clínico geral da Atenção Básica; 2-Paciente deve residir no município de Capão Bonito do Sul (comprovação de residência no nome do mesmo ou autenticada em cartório que comprove residência no município).
Principais etapas do serviço	1-Encaminhamento solicitado pelo médico clínico geral; 2-Dirigir-se a recepção da Atenção Básica munido de documentos para agendar o atendimento/serviço e/ou receber instruções referente ao tempo de espera. Central Telefônica: 54 3698-4196
Previsão de prazo para realização	Conforme disponibilidade da agenda do profissional e quanto ao quadro clínico do paciente que será avaliado pela equipe médica.
Forma de Prestação do Serviço	Presencial, conforme disponibilidade e agendamento.
Modelo Padrão de Documentos	Não existe um formulário padrão, uma vez que os pacientes são cadastrados no sistema do MS E-SUS.

CATEGORIA SAÚDE	
Serviço disponibilizado	Exames Ambulatoriais -Ultrassonografia -Testes rápidos -Radiografia por imagem -Eletrocardiograma -Cito patológico colo do útero
Objetivos	Disponibilizar exames ambulatoriais de atenção básica e média complexidade.
Requisitos/Documentos Necessários	1-Possuir encaminhamento do médico clínico geral da Atenção Básica; 2-Paciente deve residir no município de Capão Bonito do Sul (comprovação de residência no nome do mesmo ou autenticada em cartório que comprove residência no município).
Principais etapas do serviço	1-Encaminhamento solicitado pelo médico clínico geral; 2-Dirigir-se a recepção da Atenção Básica munido de documentos para agendar o atendimento/serviço e/ou receber instruções referente ao tempo de espera. Central Telefônica: 54 3698-4196
Previsão de prazo para realização	Conforme disponibilidade da agenda em clínicas e hospitais de referência com convenio firmado por este município.

Forma de Prestação do Serviço	Presencial, conforme disponibilidade e agendamento.
Modelo Padrão de Documentos	Não existe um formulário padrão, uma vez que os pacientes são cadastrados no sistema do MS E-SUS.

CATEGORIA SAÚDE	
Serviço disponibilizado	Farmácia Básica
Objetivos	Disponibilizar medicamentos e insumos da farmácia básica, de acordo com a Política Nacional de medicamentos e outros conforme Portaria nº3916 de 30 de outubro de 1998.
Requisitos/Documentos Necessários	1-Possuir prescrição/receita médica; 2-Paciente deve residir no município de Capão Bonito do Sul (comprovação de residência no nome do mesmo ou autenticada em cartório que comprove residência no município); 3- Documento de Identificação contendo o Registro de Identidade (RG) ou (CNH); 4-Cadastro de Pessoa Física (CPF); 5-Cadastro Nacional de Saúde (CNS); 6-Certidão de Nascimento do(a)s filho(a)s caso não tenha RG.
Principais etapas do serviço	1-Dirigir-se ao setor de atendimento da Farmácia Municipal com os documentos básicos e receituário médico com prescrição dos medicamentos a serem utilizados. 2-Dirigir-se ao setor de Enfermagem para receber instruções referente ao fornecimento de insumos (fraldas e bolsas de colostomia). Central Telefônica: 54 3698-4196
Previsão de prazo para realização	Conforme disponibilidade de estoque ou liberação de processo do estado.
Forma de Prestação do Serviço	Presencial.
Modelo Padrão de Documentos	Formulário disponibilizado na Farmácia Municipal para abertura de processos.

CATEGORIA SAÚDE	
Serviço disponibilizado	Transporte de Pacientes
Objetivos	Disponibilizar transporte aos pacientes para a realização de consultas e exames nos hospitais de referência da região.
Requisitos/Documentos Necessários	1-Encaminhamento do agendamento de consulta ou exame que comprove a necessidade do deslocamento do paciente para outro município; 2-Paciente deve residir no município de Capão Bonito do Sul (comprovação de residência no nome do mesmo ou

	<p>autenticada em cartório que comprove residência no município);</p> <p>3- Documento de Identificação contendo o Registro de Identidade (RG) ou (CNH);</p> <p>4- Cadastro de Pessoa Física (CPF);</p> <p>5- Cadastro Nacional de Saúde (CNS);</p> <p>6- Certidão de Nascimento do (a)s filho(a)s caso não tenha RG</p>
Principais etapas do serviço	<p>1-Dirigir-se a Secretaria Municipal de Saúde para agendamento de transporte e demais instruções referentes ao local de espera e horário de saída incluindo o acompanhante em casos que haja a necessidade. O agendamento poderá ser realizado também pela Central Telefônica.</p> <p>2-O agendamento de transporte deverá ocorrer até ao meio dia do dia anterior a realização de sua consulta ou exame. Central Telefônica: 54 3698-4196</p>
Previsão de prazo para realização	Imediato, conforme disponibilidade de horários e vagas.
Forma de Prestação do Serviço	Presencial.
Modelo Padrão de Documentos	Não possui.

CATEGORIA SAÚDE	
Serviço disponibilizado	Vigilância Epidemiológica-Vacinação Núcleo de Imunizações DVE/CEVS/SES
Objetivos	Vacinar a população conforme o calendário Nacional de Vacinação, para a prevenção, controle, eliminação e erradicação de doenças imunopreveníveis, bem como a redução da morbimortalidade por certos agravos.
Requisitos/Documentos Necessários	<p>1-. Caderneta de vacinação;</p> <p>2-Paciente deve residir no município de Capão Bonito do Sul (comprovação de residência no nome do mesmo ou autenticada em cartório que comprove residência no município);</p> <p>3- Documento de Identificação contendo o Registro de Identidade (RG) ou (CNH);</p> <p>4- Cadastro de Pessoa Física (CPF);</p> <p>5- Cadastro Nacional de Saúde (CNS);</p> <p>6- Certidão de Nascimento do (a)s filho(a)s caso não tenha RG;</p>
Principais etapas do serviço	1-Dirigir-se as Unidades Básicas de Saúde do Município com documentos necessários para registro no sistema E-SUS/SIPNI WEB e receber a dose necessária, ou em caso de indisponibilidade receber instruções sobre o tempo de espera. Central Telefônica: 54 3698-4196
Previsão de prazo para realização	Imediato, conforme disponibilidade de doses.

Forma de Prestação do Serviço	Presencial, conforme a disponibilidade e as campanhas nacionais. Atendimento domiciliar para pessoas com impossibilidade de comparecimento presencial na sala de vacinas (acamados e/ou com necessidades especiais), conforme a disponibilidade da equipe de ESF-Estratégia de Saúde da Família.
Modelo Padrão de Documentos	Não possui.

CATEGORIA SAÚDE	
Serviço disponibilizado	Vigilância Sanitária. Realizar conjunto de ações capaz de eliminar, diminuir ou prevenir riscos à saúde e de intervir nos problemas sanitários decorrentes do meio ambiente, da produção e circulação de bens e da prestação de serviços de interesse da saúde. Verificação de denúncias de estabelecimentos relacionados com a área da saúde, públicos e privados como super mercados, farmácias, escolas, restaurantes, salão de beleza, etc.
Objetivos	Conforme solicitações recebidas identificar possíveis irregularidades sanitárias na execução das atividades dos estabelecimentos; orientar a população e promover campanhas de educação e conscientização, objetivando a tomada de ações que possam contemplar a garantia de boa saúde à população.
Requisitos/Documentos Necessários	1– Documento de Identificação contendo o Registro de Identidade (RG) ou (CNH); 2-Cadastro de Pessoa Física (CPF);
Principais etapas do serviço	1-Dirigir-se a ao Setor de Vigilância Sanitária para registrar a solicitação, identificando qual a irregularidade e o estabelecimento. Central Telefônica: 54 3698-4196
Previsão de prazo para realização	30 dias após solicitação para verificação.
Forma de Prestação do Serviço	Presencial, com base nas informações protocoladas.
Modelo Padrão de Documentos	Não possui.

3.11 SERVIDOR

Nesta seção foram agrupados os serviços disponíveis aos servidores do Município de Capão Bonito do Sul-RS, contendo objetivos, requisitos e documentos necessários, principais etapas, previsão de prazos de atendimento e formas de prestação dos serviços.

CATEGORIA SERVIDOR	
Serviço disponibilizado	Aposentadoria
Objetivos	Disponibilizar concessão de aposentadoria conforme legislação que rege a matéria.
Requisitos/Documentos Necessários	A solicitação deve ser feita, pessoalmente, junto ao Setor de Pessoal, preenchendo requerimento padrão em papel A4, portando os seguintes documentos: 1. Registro de Identidade – RG (documento original e cópia, ou cópia autenticada em cartório); 2. Cadastro de Pessoa Física - CPF (documento original e cópia, ou cópia autenticada em cartório).
Principais etapas do serviço	O solicitante deve se apresentar, com a documentação básica necessária e o requerimento devidamente preenchido, junto ao Setor de Protocolo, para efetuar o registro de sua demanda e receber as informações adicionais para o acompanhamento de sua solicitação.
Previsão de prazo para realização	Até 30 dias.
Forma de Prestação do Serviço	Presencial.
Modelo Padrão de Documentos	Não possui.

CATEGORIA SERVIDOR	
Serviço disponibilizado	Certificação e/ou declaração de registros de atos pertinentes à vida funcional do servidor público municipal ativo, inativo, com ou sem vínculo vigente.
Objetivos	Certificar a movimentação, referente aos registros funcionais de servidores públicos municipais.
Requisitos/Documentos Necessários	A solicitação deve ser feita, pessoalmente, junto ao Setor de Protocolo do Município, portando os seguintes documentos: 1. Registro de Identidade (RG); 2. Cadastro de Pessoa Física (CPF); 3. Documentos e/ou informações sobre o período a ser certificado e a motivação da demanda.

Principais etapas do serviço	O solicitante deve se apresentar, com a documentação básica necessária e o requerimento devidamente preenchido, junto ao Setor de Protocolo, para efetuar o registro de sua demanda e receber as informações adicionais para o acompanhamento de sua solicitação.
Previsão de prazo para realização	Até 30 dias.
Forma de Prestação do Serviço	Presencial e posterior processo de avaliação e coleta da documentação.
Modelo Padrão de Documentos	Não possui.

4. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Fale Conosco: para esclarecer dúvidas e informações, reportar erros e dificuldades.

Requisitos: identificação através do fornecimento, em formulário on-line, disponibilizado no site oficial do município www.capaobonitodosul.rs.gov.br, dos seguintes dados: Nome, e-mail, telefone, endereço, tipo de manifestação, descrição da demanda.

Serviços de Informação ao Cidadão: para solicitar as informações institucionais não disponíveis no site.

Requisitos: identificação através do fornecimento, em formulário on-line, no site oficial do município www.capaobonitodosul.rs.gov.br, ou presencialmente através do Setor de Protocolo do Município, dos seguintes dados: Nome, RG, Data de Nascimento, Ocupação, Formação, E-mail, Telefone, Endereço, Descrição da Demanda.

Ouvidoria: Ouvidoria é um canal de diálogo entre o cidadão e o órgão público, que é possível apresentar manifestações, sugestões, elogios, 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. Disponível no site www.capaobonitodosul.rs.gov.br.

Requisitos: Disponível para qualquer cidadão.

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.capaobonitodosul.rs.gov.br, no link Ouvidoria; por correspondência convencional para o endereço: Rua Benjamin Bolsonelo, nº 44, CEP: 95.308.000, Capão Bonito do Sul/RS, no posto de atendimento de forma presencial, ou pelo telefone: (54) 3698-4195 na Prefeitura Municipal.

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.

Cobranças de taxas

Não há cobrança de taxa para estes serviços.

Formas de prestação do serviço

Presencial (no Centro Administrativo), online (pelo site da Prefeitura) ou por telefone.

5.AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Ao final dos atendimentos poderá ser realizada a pesquisa de satisfação. Além disso, é possível encaminhar reclamações, sugestões e elogios para a Ouvidoria do Município, através do Portal do Município de Capão Bonito do Sul, pela guia “Ouvidoria”, pelo telefone 54 3698-4195 ou, ainda, presencialmente.