

CARTA DE SERVIÇOS DO MUNICÍPIO DE ROQUE GONZALES - RS



Ouvidoria

CARTA DE SERVIÇOS AO ÚSUÁRIO

- **A CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO TEM POR OBJETIVO INFORMAR OS CIDADÃOS SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA OVIDORIA MUNICIPAL, AS FORMAS DE ACESSO A ESSES SERVIÇOS, BEM COMO, SEU COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE ATENDIMENTO.**

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO ESPECIFICARÁ, COM RELAÇÃO A CADA UM DOS SERVIÇOS PRESTADOS, INFORMAÇÕES CLARAS E PRECISAS RELACIONADAS A:

- I. SERVIÇOS OFERECIDOS;
- II. REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO;
- III. PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO;
- IV. PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO;
- V. FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO; E,
- VI. LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.

OUVIDORIA MUNICIPAL

- A OUVIDORIA MUNICIPAL É UM CANAL DE COMUNICAÇÃO ENTRE O CIDADÃO E A ADMINISTRAÇÃO.
- ELA TEM PREVISÃO NA LEI FEDERAL N° 13.460, DE 26.06.2017, É REGULAMENTADA PELA INSTRUÇÃO N° 1 DA OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO DA CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, DE 05.11.2014 E PELA LEI MUNICIPAL N° 3.034, DE 14 DE JUNHO DE 2019.



SERVIÇOS OFERECIDOS:

- A OUVIDORIA RECEBE AS MANIFESTAÇÕES DOS CIDADÃOS, QUE PODEM SER **SOLICITAÇÕES, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, DENÚNCIAS OU ELOGIOS** E, ENCAMINHA À SECRETARIA COMPETENTE OU AO RESPONSÁVEL PELA INFORMAÇÃO, QUE RESPONDERÁ NO PRAZO LEGAL.

AS MANIFESTAÇÕES SE CLASSIFICAM COMO:



Sugestão



Elogio



Solicitação



Reclamação



Denúncia



Dúvida

- **SUGESTÃO:** ATRAVÉS DA SUGESTÃO VOCÊ PODE PROPOR ALGUMA IDEIA OU A FORMULAÇÃO DE PROPOSTA DE APRIMORAMENTO DE POLÍTICAS E SERVIÇOS PRESTADOS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL.
- **ELOGIO:** ATRAVÉS DO ELOGIO VOCÊ PODE DEMONSTRAR SUA SATISFAÇÃO COM ALGUM SERVIÇO QUE FOI PRESTADO OU COM O ATENDIMENTO.
- **SOLICITAÇÃO:** ESTA SOLICITAÇÃO É O REQUERIMENTO DE ADOÇÃO DE ALGUMA PROVIDÊNCIA POR PARTE DA ADMINISTRAÇÃO.
- **RECLAMAÇÃO:** MEIO EM QUE VOCÊ PODE DEMONSTRAR SUA INSATISFAÇÃO RELATIVA A SERVIÇO PÚBLICO.
- **DENÚNCIA:** COMUNICAÇÃO SOBRE ATO ILÍCITO, QUE DEVE SER ENCAMINHADO AOS ÓRGÃOS DE CONTROLE INTERNO OU EXTERNO PARA RESOLUÇÃO.
- **DÚVIDA:** MEIO EM QUE O MANIFESTANTE PODERÁ PERGUNTAR SOBRE ALGUM FATO QUE ESTÁ GERANDO INCERTEZA.

MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

1) ATRAVÉS DO E-MAIL INSTITUCIONAL:

ENVIE O **FORMULÁRIO DE MANIFESTAÇÕES PREENCHIDO** PARA O E-MAIL OUVIDORIA@ROQUEGONZALES-RS.COM.BR, DISPONÍVEL PARA BAIXAR:

- NO SITE OFICIAL DO MUNICÍPIO DE ROQUE GONZALES NA ABA “**OUVIDORIA**”, COM A DESCRIÇÃO.
- OU DIRETO NO LINK: [HTTPS://ROQUEGONZALES.RS.GOV.BR/SITE/OUVIDORIA](https://ROQUEGONZALES.RS.GOV.BR/SITE/OUVIDORIA)



2) ATRAVÉS DO PORTAL OUVIDORIA:

ACESSE O PORTAL OUVIDORIA, ENVIE SUA MANIFESTAÇÃO E ACOMPANHE PELO PORTAL, NO SITE DO MUNICÍPIO DE ROQUE GONZALES, CLICANDO NO SÍMBOLO:



3) PESSOALMENTE:

COMPAREÇA NA OUVIDORIA LOCALIZADA NA PREFEITURA, RUA PADRE ANCHIETA, Nº 221, CENTRO, DO MUNICÍPIO DE ROQUE GONZALES, E PREENCHA O **FORMULÁRIO DE MANIFESTAÇÕES FÍSICO** OU FAÇA SUA MANIFESTAÇÃO, QUE SERÁ REDUZIDA A TERMO, LEVANDO A ASSINATURA DO USUÁRIO.

4) LIGAÇÃO TELEFÔNICA

ATRAVÉS LIGAÇÃO TELEFÔNICA PARA O NÚMERO (55) 3365-3324, ONDE O MANIFESTANTE FARÁ A SUA MANIFESTAÇÃO E O OUVIDOR A REDUZIRÁ A TERMO.



ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DA MANIFESTAÇÃO:

- 1 - RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES, AVALIAÇÃO DO CONTEÚDO E, SE NECESSÁRIO, RECLASSIFICAÇÃO DO TIPO DE MANIFESTAÇÃO;
- 2 - ENTREGA DE RECIBO OU PROTOCOLO DE MANIFESTAÇÃO AO USUÁRIO CONTENDO O PRAZO PARA A RESPOSTA;
- 3 - ENCAMINHAMENTO AO SETOR RESPONSÁVEL PARA RESPOSTA OU PROVIDÊNCIA EM ATÉ 20 DIAS, PRORROGÁVEIS POR MAIS 10 DIAS.
- 4 - ENVIO DA RESPOSTA, DA DECISÃO DA ADMINISTRAÇÃO AO CIDADÃO (CIÊNCIA) OU INFORMAÇÃO AO CIDADÃO SOBRE OS ENCAMINHAMENTOS, NO CASO DE PRORROGAÇÃO DO PRAZO.
- 5 - ARQUIVAMENTO APÓS CONCLUSÃO DAS MANIFESTAÇÕES.

PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

- O PRAZO PARA RESPOSTA É DE ATÉ **20 DIAS**, PRORROGÁVEIS POR MAIS **10 DIAS**, COM JUSTIFICATIVA.
- SE NÃO FOR POSSÍVEL RESPONDER DE FORMA CONCLUSIVA NESTE PRAZO, A OUVIDORIA **INFORMARÁ** ATRAVÉS DE RESPOSTA INTERMEDIÁRIA O CIDADÃO, OS ENCAMINHAMENTOS FEITOS, PODENDO SOLICITAR NOVAS INFORMAÇÕES.
- A CONTAGEM DO PRAZO SERÁ FEITA A PARTIR DO DIA POSTERIOR AO PEDIDO. SE O PRAZO FINAL CAIR EM FIM DE SEMANA OU FERIADO, SERÁ PRORROGADO PARA O DIA ÚTIL SEGUINTE.

COMO CONSULTAR A SUA MANIFESTAÇÃO:

- CASO VOCÊ TENHA REALIZADO SUA MANIFESTAÇÃO NO PORTAL OUVIDORIA, PODE ACOMPANHÁ-LA EM “CONSULTAR MANIFESTAÇÃO”, INFORMANDO O NÚMERO DO PROTOCOLO RECEBIDO.
- SE VOCÊ REALIZOU SUA MANIFESTAÇÃO PESSOALMENTE, POR E-MAIL OU POR LIGAÇÃO TELEFÔNICA, PODE ENTRAR EM CONTATO DIRETO COM A OUVIDORIA OU AGUARDAR O PRAZO PARA RESPOSTA.

TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO:

- O ATENDIMENTO SE DARÁ DE FORMA IMEDIATA. NO CASO DE HAVER MAIS PESSOAS PARA ATENDIMENTO, SERÁ OBSERVADA A ORDEM DE CHEGADA.

PRIORIDADES NO ATENDIMENTO

- SERÁ PROPORCIONADO ATENDIMENTO PRIORITÁRIO AOS IDOSOS (MAIORES DE 60 ANOS), AS GESTANTES E ÀS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA.



SERVIÇOS AO USUÁRIO

POSTO DE IDENTIFICAÇÃO

Encaminhamento da Carteira de Identidade (RG) 1^a e 2^a via

Requisitos/Documentos necessários para acessar ao serviço	<p>DOCUMENTOS OBRIGATÓRIOS</p> <ul style="list-style-type: none">- Certidão (original), ou autenticada, em bom estado,- Solteiros: Certidão de Nascimento;-Casados: Certidão de Casamento;-Separados/Divorciados: Certidão de Casamento com averbação;-Menores de 16 anos de idade, acompanhado de responsável legal (pai, mãe, avô, avó ou guardião) com documento de identificação atualizado e em bom estado de conservação; <p><i>Caso de perda ou extravio, ou roubo de sua identidade velha, trazer junto o Registro de BO.</i></p> <p>DOCUMENTOS OPCIONAIS</p> <p>Fator RH* -Tipo sanguíneo; Se tem condições peculiares de saúde (vai junto o tipo e o CRM do Médico especificando o problema; Título de Eleitor; CTPS (Carteira de Trabalho); NIS/PIS/PASEP; Identidade Profissional, Certificado Militar, CNH; CPF;</p> <p><i>*Os opcionais são inclusos mediante a apresentação do original.</i></p> <p>-1º via e maiores de 65 anos de idade são isentos;</p> <p>-Isenção conforme preenchimento do calendário Socioeconômico.</p>
Etapas para o processamento do serviço	Primeiro o agendamento presencial ou pelo telefone do posto de atendimento/instruções da documentação; Análise da documentação e confecção do documento; Pagamento da Guia de Arrecadação se não isento; Retirada do documento após pagamento da GA.
Prazo máximo para execução do serviço	Para a confecção do documento, em torno de 30 minutos e para a retirada do mesmo aproximadamente 20 dias do pagamento da GA.
Forma de Prestação do serviço	Presencial para confecção e na retirada do documento poderá ou não ser a própria pessoa (sob entrega do protocolo com identificação da pessoa e assinatura do requerente legítimo);
Local para acessar o serviço	Centro Administrativo da Prefeitura Municipal, Rua Padre Anchieta nº 221. Na sala do Posto de Identificação Telefone: (55) 3365-3324

JUNTA DE SERVIÇO MILITAR

Alistamento Militar

Requisitos/Documentos necessários para acessar ao serviço	Documentos: Certidão de Nascimento, CPF, Carteira de Identidade (RG) e Comprovante de residência. O Alistamento Militar deve ser feito no ano em que o jovem completa 18 anos de idade, entre 1º de janeiro até 30 de junho do ano corrente. *CERTIFICADO DE DISPENSA DE INCORPORAÇÃO, ADIAMENTO DE INCORPORAÇÃO, APRESENTAÇÃO DO PESSOAL DA RESERVA, SEGUNDAS VIAS DE CERTIFICADOS ETC. Deverá o cidadão comparecer à Junta Militar de seu município.
Etapas para o processamento do serviço	Primeiro é o Alistamento Militar que gera um Certificado de Alistamento. A seguir passa pela Seleção Geral que ocorre no ano do alistamento (carimbo no verso do Certificado). Se dispensado, comparecer à Junta Militar e encaminhar seu Certificado de Dispensa de Incorporação, caso passar para a etapa seguinte, haverá a Seleção Complementar em fevereiro do ano seguinte junto ao 4º RCB, data esta que sempre será marcada no mês de dezembro que o antecede.
Prazo máximo para execução do serviço	Geralmente na hora para o Alistamento, ademais serviços poderás ser na hora ou depender da presença de Autoridade para deferir o documento, normalmente ocorre rápido e no caso de Dispensa de Incorporação, estará o cidadão obrigado a prestar o Juramento à Bandeira caso for 1º via.
Forma de Prestação do serviço	Para Alistamento Militar, diretamente na Junta Militar local e/ou pelo portal ONLINE do Serviço Militar, este último se for dentro do prazo legal (entre 1º de janeiro à 30 de junho do ano que completa 18 anos).
Local para acessar o serviço	Centro Administrativo da Prefeitura Municipal, Rua Padre Anchieta nº 221. Na sala do Posto de Identificação: Telefone: (55) 3365-3324 Para fins de Alistamento Militar ONLINE no endereço eletrônico www.alistamento.eb.mil.br .

ASSISTÊNCIA SOCIAL

Cadastro Único

Requisitos/Documentos necessários para acessar ao serviço	Certidão de nascimento ou casamento, carteira de identidade, CPF (obrigatório), Título de eleitor, comprovante de residência, comprovante de renda (bloco de produtor, carteira de trabalho, MEI, contracheque, pensão alimentícia).
Etapas para o processamento do serviço	Preenchimento através de questionário realizado por um profissional e logo após lançado no sistema.
Prazo máximo para execução do serviço	Após lançado no sistema em 24 horas possui validação.
Forma de Prestação do serviço	Presencial, in loco com um atendente.
Local para acessar o serviço	Centro Administrativo da Prefeitura Municipal, Rua Padre Anchieta nº 221 Sala do Departamento de Assistência social Telefone: (55) 3365-3301/3330

ASSISTÊNCIA SOCIAL

Benefício Eventual (Funeral, Moradia e Alimentação)

Requisitos/Documentos necessários para acessar ao serviço	<p>Funeral: Certidão de óbito, RG, CPF, Conta bancaria, cadastro único em dia e nota fiscal da despesa;</p> <p>Aluguel social: CPF, RG, conta bancaria, cadastro único em dia, recibo do valor do aluguel, parecer social do técnico de referência;</p> <p>Alimentação: CPF, RG, comprovante de residência, cadastro único em dia, parecer social do técnico de referência;</p> <p>OBS: para ter direito são todos os municipes que preencherem os requisitos que constam na lei municipal dos benefícios eventuais.</p>
Etapas para o processamento do serviços	Coleta de dados, preenchimento de formulário e encaminhamento para o setor de finanças para então ser realizado o pagamento. No caso do benefício alimentação, é repassado ao setor de compras para ser liberado a requisição para a concessão.
Prazo máximo para execução do serviço	Todos os serviços são executados dentro do prazo de 24 horas, o que compete ao departamento de assistência, encaminhado a outros setores.
Forma de Prestação do serviço	Presencial com um profissional
Local para acessar o serviço	Centro Administrativo da Prefeitura Municipal, Rua Padre Anchieta nº 221 Sala do Departamento de Assistência social Telefone: (55) 3365-3301/3330

ASSISTÊNCIA SOCIAL

Carteira do Idoso Interestadual

Requisitos/Documentos necessários para acessar ao serviço	Possuir 60 anos ou mais, renda de até 2 salários mínimos, CPF, RG, possuir cadastro único, foto 3x4.
Etapas para o processamento do serviço	Lançamento de dados no sistema do MDS onde o mesmo emite momentaneamente a carteira, o qual é assinado pelo técnico da Assistência Social.
Prazo máximo para execução do serviço	24 horas.
Forma de Prestação do serviço	Presencial com um técnico da Assistência Social.
Local para acessar o serviço	Centro Administrativo da Prefeitura Municipal, Rua Padre Anchieta nº 221 Sala do Departamento de Assistência social Telefone: (55) 3365-3301/3330

ASSISTÊNCIA SOCIAL

Carteira do Idoso Interestadual

Requisitos/Documentos necessários para acessar ao serviço	Possuir 60 anos ou mais, renda de até 2 salários mínimos, CPF, RG, possuir cadastro único, foto 3x4.
Etapas para o processamento do serviço	Lançamento de dados no sistema do MDS onde o mesmo emite momentaneamente a carteira, o qual é assinado pelo técnico da Assistência Social.
Prazo máximo para execução do serviço	24 horas.
Forma de Prestação do serviço	Presencial com um técnico da Assistência Social.
Local para acessar o serviço	Centro Administrativo da Prefeitura Municipal, Rua Padre Anchieta nº 221 Sala do Departamento de Assistência social Telefone: (55) 3365-3301/3330

ASSISTÊNCIA SOCIAL

Encaminhamento de BPC (Benefício de Prestação Continuada) - Idoso ou Deficiente

Requisitos/Documentos necessários para acessar ao serviço	<p>Deficiente: atestado médico contendo o CID, documentos pessoais, documentos dos membros familiares que residem no mesmo domicílio, comprovante de residência e de renda dos maiores de 18 anos, cadastro único, preenchimento do formulário no site do INSS;</p> <p>Idoso: idade mínima de 65 anos, documentos pessoais, documentos dos membros familiares que residem no mesmo domicílio, comprovante de residência e de renda dos maiores de 18 anos, cadastro único, preenchimento do formulário no site do INSS.</p>
Etapas para o processamento do serviço	Preenchimento do formulário físico, cópia de todos os documentos acima relacionados e posterior agendamento junto ao INSS.
Prazo máximo para execução do serviço	Caso possuir todos os documentos é realizado o preenchimento e conclusão no momento do atendimento, podendo demorar de 30 a 40 minutos.
Forma de Prestação do serviço	Presencial com o técnico da Assistência Social.
Local para acessar o serviço	Centro Administrativo da Prefeitura Municipal, Rua Padre Anchieta nº 221 Sala do Departamento de Assistência social Telefone: (55) 3365-3301/3330

ASSISTÊNCIA SOCIAL

Encaminhamento de Auxílio Doença

Requisitos/Documentos necessários para acessar ao serviço	Atestado médico contendo o CID, documentos pessoais, documentos dos membros familiares que residem no mesmo domicílio, comprovante de residência e comprovante de vínculo com o INSS (carteira de trabalho, bloco de produtor e MEI), cadastro único, preenchimento do formulário no site do INSS.
Etapas para o processamento do serviço	Preenchimento do formulário físico, cópia de todos os documentos acima relacionados e posterior agendamento junto ao INSS.
Prazo máximo para execução do serviço	Caso possuir todos os documentos é realizado o preenchimento e conclusão no momento do atendimento, podendo demorar de 30 a 40 minutos.
Forma de Prestação do serviço	Presencial com o técnico da Assistência Social.
Local para acessar o serviço	Centro Administrativo da Prefeitura Municipal, Rua Padre Anchieta nº 221 Sala do Departamento de Assistência social Telefone: (55) 3365-3301/3330

ASSISTÊNCIA SOCIAL

Segunda via de documentos

Requisitos/Documentos necessários para acessar ao serviço	Certidão de nascimento; Necessário ter Cadastro Único, emitido pelo técnico, ofício para o cartório de registros civil juntamente com declaração do usuário requerente; Título de eleitor, número do CPF e RG.
Etapas para o processamento do serviço	O profissional de Assistência Social lança os dados no site da Receita Federal, caso não haja divergência a segunda via é gerada imediatamente.
Prazo máximo para execução do serviço	Caso possuir todos os documentos é realizado o preenchimento e conclusão no momento do atendimento, podendo demorar de 30 a 40 minutos.
Forma de Prestação do serviço	Presencial com o técnico da Assistência Social.
Local para acessar o serviço	Centro Administrativo da Prefeitura Municipal, Rua Padre Anchieta nº 221 Sala do Departamento de Assistência social Telefone: (55) 3365-3301/3330

ASSISTÊNCIA SOCIAL

Centro de Referência de Assistência Social (CRAS)

Requisitos/Documentos necessários para acessar ao serviço	É necessário residir no município. Os serviços prestados pelo CRAS são os seguintes: SCFV – Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, executado pela equipe técnica do CRAS, por meio de grupos e/ou acompanhamentos familiares e individuais, através de atividades socioeducativas de caráter continuado; PAIF- Programa de Atenção Integral a Família, executado pela equipe do CRAS, por meio de atendimento individual, familiar, grupal nas comunidades de toda a abrangência do município, através de oficinas de orientações com temas afins e produção de artesanatos diversos.
Etapas para o processamento do serviço	Atendimento, orientação, encaminhamentos e acompanhamentos para acesso aos direitos garantidos por lei, quanto a documentação benefícios e auxilio emergencial, social, psicológico e judiciário. Visita domiciliar, com foco na construção de diagnóstico socioeconômico para identificar questões sociais e propor estratégias de enfrentamento para emancipação do sujeito ou família atendido.
Prazo máximo para execução do serviço	Os serviços são prestados pela equipe do CRAS durante a semana de segunda a sexta-feira das 08h00min às 11h30min e das 13h30min às 17h00min.
Forma de Prestação do serviço	Presencialmente no CRAS do Município ou através de visitas domiciliares.
Local para acessar o serviço	CRAS do município, Fone: (55) 3365-1672

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE E ASSISTÊNCIA SOCIAL

Estratégia Saúde da Família - ESF (Consultas)

Requisitos/Documentos necessários para acessar ao serviço	É necessária a apresentação do Cartão SUS e/ou CPF, para as consultas médicas clínico geral, odontológicas fonoaudiológicas ou psicológicos.
Etapas para o processamento do serviço	Retirada da ficha junto a recepção informando qual o procedimento que deseja realizar. A seguir é feita a triagem pela Enfermeira e/ou Técnica de Enfermagem, e posterior liberação para a realização da consulta médica.
Prazo máximo para execução do serviço	Dependerá da quantidade de pessoas aguardando. A maior parte dos atendimentos é realizado no dia, sem precisar de agendamento.
Forma de Prestação do serviço	Para consultas Médicas Clínico Geral: Presencial no ESF 01 e ESF 03. Para consultas Odontológicos: Presencial no ESF 01 e ESF 03 Para consultas Fonoaudiológicos: Presencial no ESF 03 Para consultas Psicológicas: Presencial no ESF 03
Local para acessar o serviço	ESF 01 – Rua Senador Pinheiro Machado nº 22, Centro. das 07h30min às 11h30min e das 13h00min às 17h00min. Telefone: (55) 3365-3333 ESF 03 – Bairro Santo Antônio, das 07h30min às 11h30min e das 13h00min às 17h00min. Telefone: (55) 3365-3331/3351



SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE E ASSISTÊNCIA SOCIAL

Acesso a Medicamentos e Insumos (Farmácia)

Requisitos/Documentos necessários para acessar ao serviço	Cartão SUS e a receita original carimbada e dentro do prazo de validade.
Etapas para o processamento do serviço	Entrega da receita médica para o servidor(a) responsável pela entrega do medicamento. Dispensação de medicamentos e de insumos pelo servidor. Orientação feita por farmacêutico.
Prazo máximo para execução do serviço	Entrega imediata se o medicamento estiver disponível.
Forma de Prestação do serviço	Presencial.
Local para acessar o serviço	Farmácia Básica do Município, Junto ao ESF 01, Rua Senador Pinheiro Machado nº 22 das 07h30min às 11h30min e das 13h00min às 17h00min. Farmácia Telefone: (55) 3365-3333

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE E ASSISTÊNCIA SOCIAL

Agendamentos de exames, consultas especializadas e transporte de pacientes

Requisitos/Documentos necessários para acessar ao serviço	Requisição encaminhado via boletim de referência e contra referencia preenchida pelo Médico do SUS.
Etapas para o processamento do serviços	Entrega da requisição, agendamento dos exames pela servidora responsável e informação ao paciente dos horários e dias marcados para a realização dos exames ou consultas especializadas, e comparecimento do paciente do dia marcado.
Prazo máximo para execução do serviço	O agendamento por parte da servidora do município é realizado no ato da entrega da requisição os demais procedimentos dependem da disponibilidade do SUS.
Forma de Prestação do serviço	Presencial.
Local para acessar o serviço	Secretaria de Saúde Saúde, Rua Senador Pinheiro Machado nº 22. das 08h00min às 11h30min e das 13h00min às 17h00min. Sala de agendamentos Telefone: (55) 3365-3337

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE E ASSISTÊNCIA SOCIAL

Vacinação

Requisitos/Documentos necessários para acessar ao serviço	É recomendado apresentar documento de identificação. Procure sempre levar a Carteira de Vacinação (adolescentes, adultos e idosos) ou Caderneta de Saúde da Criança.
Etapas para o processamento do serviço	Imediatamente após a verificação da carteira de vacinação, não necessita de agendamento prévio.
Prazo máximo para execução do serviço	10 minutos dependendo do número de pessoas.
Forma de Prestação do serviço	Presencial.
Local para acessar o serviço	ESF 01 - Rua Senador Pinheiro Machado nº 22, das 07h30min às 11h30min e das 13h00min às 17h00min. Sala de Vacinas Telefone: (55) 3365-3336



RECEPÇÃO

Protocolo de documentos

Requisitos/Documentos necessários para acessar ao serviço	2 ^a (duas) via do documento, devidamente assinadas pelo usuário.
Etapas para o processamento do serviços	Realização do protocolo pelo servidor responsável, registrando no livro de protocolo com a numeração do documento, nas 2 ^a (duas) vias, devolvendo uma das vias ao solicitante para o seu controle e encaminhado ao setor responsável pela informação ou prestação do serviço.
Prazo máximo para execução do serviço	O protocolo é realizado imediatamente.
Forma de Prestação do serviço	In loco, no setor de recepção.
Local para acessar o serviço	Centro Administrativo, Rua Padre Anchieta de segunda a sexta-feira das 08h00min às 11h30min e das 13h30min às 17h00min. Recepção Telefone: (55) 3365-3314

SETOR TRIBUTÁRIO

Solicitação de Ligação de Água

Requisitos/Documentos necessários para acessar ao serviço	Requerimento solicitando a ligação de água, juntamente com algum documento de identificação (RG, CNH etc.) e a matrícula do imóvel ou contrato de compra e venda com firma reconhecida em cartório.
Etapas para o processamento do serviço	Realizar o protocolo do requerimento, o pagamento da ligação ou religação junto ao Setor de Tributos do Município e a ligação ou religação da água pela Secretaria de Obras.
Prazo máximo para execução do serviço	Conforme demanda.
Forma de Prestação do serviço	A solicitação in loco no setor tributário, e a ligação ou religação pela equipe de encanadores da secretaria de obras.
Local para acessar o serviço	Centro Administrativo, Rua Padre Anchieta de segunda a sexta-feira das 08h00min às 11h30min e das 13h30min às 17h00min. Telefone: (55) 3365-3314

SETOR TRIBUTÁRIO

Solicitação de Alvará de Localização e Funcionamento

Requisitos/Documentos necessários para acessar ao serviço	Requerimento com os seguintes anexos: <ul style="list-style-type: none">• Cartão CNPJ (caso pessoa jurídica);• CPF e RG (documento de identificação);• Registro de Classe (quando necessário);• Comprovante de endereço;• Contrato de locação do imóvel (quando locado);• Cópia da Matricula do Imóvel;• Certificação da condição de MEI
Etapas para o processamento do serviços	Protocolo do requerimento, encaminhamento ao setor de licenciamento ambiental e de fiscalização e vistoria do local, retorno ao setor de tributos para o cadastramento e encaminhamento para a tesouraria para pagamento.
Prazo máximo para execução do serviço	Conforme demanda de cada setor.
Forma de Prestação do serviço	In loco no setor tributário.
Local para acessar o serviço	Centro Administrativo, Rua Padre Anchieta de segunda a sexta-feira das 08h00min às 11h30min e das 13h30min às 17h00min. Telefone: (55) 3365-3314

SETOR TRIBUTÁRIO

Emissão de Recibo para o pagamento de tributos

Requisitos/Documentos necessários para acessar ao serviço	Documento de identificação (RG, CNH etc.)
Etapas para o processamento do serviço	Através de solicitação do usuário. Não é necessário solicitação por escrito.
Prazo máximo para execução do serviço	Imediatamente.
Forma de Prestação do serviço	In loco, no Setor de tributos.
Local para acessar o serviço	Centro Administrativo, Rua Padre Anchieta de segunda a sexta-feira das 08h00min às 11h30min e das 13h30min às 17h00min. Telefone: (55) 3365-3314

SETOR TRIBUTÁRIO

Certidões (lançamento tributário, Certidão Negativa de Débitos (CND), registro de marca, Certidão de Lotação

Requisitos/Documentos necessários para acessar ao serviço	Requerimento juntamente com os documentos de identificação (RG e CPF).
Etapas para o processamento do serviço	Protocolar o Requerimento; Emissão da Certidão (setor tributário); Pagamento “in loco” na tesouraria municipal.
Prazo máximo para execução do serviço	30 (trinta) dias.
Forma de Prestação do serviço	In loco no setor de tributos.
Local para acessar o serviço	Centro Administrativo, Rua Padre Anchieta de segunda a sexta-feira das 08h00min às 11h30min e das 13h30min às 17h00min. Telefone: (55) 3365-3314

TESOURARIA MUNICIPAL

Recebimento de pagamentos de tributos municipais, certidões, alvarás e contas de água

Requisitos/Documentos necessários para acessar ao serviço	Guia de pagamentos para água ou DAM para pagamentos de alvarás, IPTU, ITBI, certidões etc.
Etapas para o processamento do serviço	Se o contribuinte possuir o recibo, se dirigir diretamente a tesouraria onde é feito o pagamento e emitido o recibo.
Prazo máximo para execução do serviço	Em caso de tributos conforme o calendário. Os demais imediatamente conforme ordem de chegada para efetuar o pagamento.
Forma de Prestação do serviço	Presencial e online para pagamento de fornecedores com empenhos.
Local para acessar o serviço	Centro Administrativo, Rua Padre Anchieta de segunda a sexta-feira das 09h00min às 11h30min e das 13h30min às 16h00min. Telefone: (55) 3365-3302

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO CULTURA E TURÍSMO (SMEC)

Biblioteca Municipal

Documentos necessários para acessar ao serviço	Carteira da biblioteca (criança menor com responsável)
Etapas para o processamento do serviços	Apresentar a carteira da biblioteca; Caso não possua realizar a confecção da carteira da biblioteca munido de documento de identificação (RG, CNH etc.)
Prazo máximo para execução do serviço	Após a apresentação da carteira da biblioteca; Retirada do livro e devolução após transcorrido o prazo de 10 dias, podendo ser prorrogado junto a biblioteca.
Forma de Prestação do serviço	Presencial.
Local para acessar o serviço	Casa de Cultura Nelson Hoffmann, Rua Padre Anchieta, nº 72, das 08h00min às 11h30min e das 13h30min às 17h00min. Telefone: (55) 3365-3305

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO CULTURA E TURÍSMO (SMEC)	
Museu Municipal Irene Zuchetto Ramos e Museu Casa de Memória	
Requisitos/Documentos necessários para acessar ao serviço	Agendamento de horário.
Etapas para o processamento do serviço	Agendar o horário e assinar a lista de presença.
Prazo máximo para execução do serviço	Durante o horário de atendimento.
Forma de Prestação do serviço	Presencial.
Local para acessar o serviço	Casa de Cultura Nelson Hoffmann, Rua Padre Anchieta, nº 72, das 08h00min às 11h30min e das 13h30min às 17h00min. Telefone: (55) 3365-3305

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO CULTURA E TURÍSMO (SMEC)

Reserva do Auditório “Casa de Cultura Nelson Hoffmann”

Requisitos/Documentos necessários para acessar ao serviço	Agendamento prévio, informação da entidade ou pessoa que utilizará o espaço e a finalidade que deve ser pública.
Etapas para o processamento do serviços	Agendamento.
Prazo máximo para execução do serviço	Conforme a disponibilidade do local.
Forma de Prestação do serviço	Presencial e via telefone (55) 3365-3305 ou 1000.
Local para acessar o serviço	Casa de Cultura Nelson Hoffmann, Rua Padre Anchieta, nº 72, das 08h00min às 11h30min e das 13h30min às 17h00min. Telefone: (55) 3365-3305 ou 1000

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO CULTURA E TURÍSMO (SMEC)

Solicitação do Transporte Escolar

Requisitos/Documentos necessários para acessar ao serviço	Estar matriculado em uma Escola Municipal ou Estadual localizado no âmbito do município, realizar a inscrição do aluno(a) junto a SMEC do Município, informando o endereço do aluno e da escola.
Etapas para o processamento do serviços	Realizar a solicitação e junto a SMEC do município.
Prazo máximo para execução do serviço	Diariamente.
Forma de Prestação do serviço	Presencial junto a SMEC do município de segunda a sexta-feira das 08h00min às 11h30min e das 13h30min às 17h00min.
Local para acessar o serviço	Casa de Cultura Nelson Hoffmann, 2º Andar, Rua Padre Anchieta, nº 72, das 08h00min às 11h30min e das 13h30min às 17h00min. Telefone: (55) 3365-3305

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO CULTURA E TURÍSMO (SMEC)

Alimentação Escolar

Requisitos/Documentos necessários para acessar ao serviço	Estar matriculado em escola da rede municipal ou comunitária nas etapas de Educação Infantil, Ensino Fundamental.
Etapas para o processamento do serviços	Aquisição e planejamento dos gêneros alimentícios pelo Nutricionista da SMEC. Distribuição dos itens às escolas. Elaboração do cardápio pela nutricionista. Preparo das refeições nas cozinhas das escolas . Oferta aos alunos no refeitório das escolas. Orientação referente a prática de higienização dos alimentos e também das funcionárias.
Prazo máximo para execução do serviço	Diariamente de segunda à sexta-feira durante o ano letivo.
Forma de Prestação do serviço	Os gêneros alimentícios são encaminhados para as escolas municipais, a nutricionista elabora o cardápio diário de cada escola de acordo com o grau de ensino e as refeições são disponibilizadas para os alunos.
Local para acessar o serviço	Escolas da Rede Municipal de Ensino.

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO CULTURA E TURÍSMO (SMEC)

Atestado de histórico escolar

Requisitos/Documentos necessários para acessar ao serviço	Preenchimento da ficha de solicitação Documentos de identificação (RG, CPF)
Etapas para o processamento do serviço	Solicitação pelo usuário e confecção do atestando pelo servidor responsável.
Prazo máximo para execução do serviço	O prazo é estabelecido com o solicitante.
Forma de Prestação do serviço	Presencial.
Local para acessar o serviço	Casa de Cultura Nelson Hoffmann, 2º Andar, Rua Padre Anchieta, nº 72, das 08h00min às 11h30min e das 13h30min às 17h00min. Telefone: (55) 3365-3305

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO CULTURA E TURÍSMO (SMEC)

Participação nas escolhias municipais

Requisitos/Documentos necessários para acessar ao serviço	Documento de identificação do atleta e do responsável (RG e CPF).
Etapas para o processamento do serviço	Após a inscrição, o atleta deverá se apresentar nos horários marcados pelo diretora de esportes para participar das atividades desportivas treinos e campeonatos.
Prazo máximo para execução do serviço	07 (sete) dias após a realização da inscrição.
Forma de Prestação do serviço	Presencial.
Local para acessar o serviço	Casa de Cultura Nelson Hoffmann, 2º Andar, Rua Padre Anchieta, nº 72, das 08h00min às 11h30min e das 13h30min às 17h00min. Telefone: (55) 3365-3305

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO CULTURA E TURÍSMO (SMEC)

Participação nos Campeonatos Municipais

Requisitos/Documentos necessários para acessar ao serviço	Retirada do regulamento e da ficha inscrição, junto ao CMD do município.
Etapas para o processamento do serviço	Retirada do regulamento e da ficha de inscrição para a participação nos campeonatos, inscrição dos atletas conforme o descrito do regulamento, anexando a documentação necessária e a entrega no prazo determinado.
Prazo máximo para execução do serviço	Conforme o regulamento do campeonato.
Forma de Prestação do serviço	Presencial.
Local para acessar o serviço	Casa de Cultura Nelson Hoffmann, 2º Andar, Rua Padre Anchieta, nº 72, das 08h00min às 11h30min e das 13h30min às 17h00min. Telefone: (55) 3365-3305

SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA

Bloco de Produtor Rural

Requisitos/Documentos necessários para acessar ao serviço	Matricula atualizada da terra ou Contrato registrado em cartório juntamente com a apresentação da identidade e CPF do solicitante.
Etapas para o processamento do serviço	Solicitação do bloco pelo produtor e encaminhamento da solicitação pelo servidor responsável no sistema.
Prazo máximo para execução do serviço	30 (trinta) dias.
Forma de Prestação do serviço	Presencial.
Local para acessar o serviço	Centro Administrativo, Rua Padre Anchieta, nº 221, de segunda a sexta –feira das 08h00min às 11h30min e das 13h30min às 17h00min. Sala da Agricultura e Blocos Telefone: (55) 3365-3307

SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA

Reserva de Alevinos

Requisitos/Documentos necessários para acessar ao serviço	Solicitação junto a Secretaria de Agricultura, apresentando algum documento de identificação (RG) ou outro que identifique a pessoa solicitante.
Etapas para o processamento do serviço	Reserva dos alevinos no prazo estipulado pela Secretaria de Agricultura. E pagamento dos alevinos no ato da reserva, e posterior retirada dos mesmos no centro administrativo.
Prazo máximo para execução do serviço	A reserva ocorre nos prazos estipulados pela Secretaria onde o interessado deve reservar os alevinos e posterior realizar a retirada dos mesmos.
Forma de Prestação do serviço	Presencial.
Local para acessar o serviço	Centro Administrativo, Rua Padre Anchieta, nº 221, de segunda a sexta –feira das 08h00min às 11h30min e das 13h30min às 17h00min. Sala da Agricultura e Blocos Telefone: (55) 3365-3307

SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA

Serviços Médico Veterinário

Requisitos/Documentos necessários para acessar ao serviço	Os serviços são prestados para produtores do Município de Roque Gonzales, RS. O produtor requisita o serviço via telefone e após triagem de urgência ou não.
Etapas para o processamento do serviço	Em casos de cirurgia, as mesmas são feitas nas propriedade. Assim como o atendimento clínico ou fomento de produção. Consultas e prescrições de medicamentos são feitas na sala do profissional na prefeitura.
Prazo máximo para execução do serviço	Atendimento imediato com o comparecimento na propriedade e execução do serviço ou com agendamento prévio nos casos de cirurgias eletivas. Casos de Urgência com risco de perda do animal são atendidos imediatamente.
Forma de Prestação do serviço	Presencial com acompanhamento dos resultados via telefone ou retorno a propriedade.
Local para acessar o serviço	Centro Administrativo, Rua Padre Anchieta, nº 221, de segunda a sexta –feira das 08h00min às 11h30min e das 13h30min às 17h00min. Sala do Médico Veterinário Telefone: (55) 3365-3313

SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA

Alvarás de Licenciamento Ambiental (Licença Previa, Licença de Instalação ou Licença de Operação)

Requisitos/Documentos necessários para acessar ao serviço	Mediante solicitação apresentando algum documentos de identificação (RG ou CNH etc.) juntamente com o endereço do solicitante.
Etapas para o processamento do serviço	Através de solicitação, que gerará um procedimento administrativo, para a emissão da Licença Previa, de Instalação ou de Operação.
Prazo máximo para execução do serviço	60 (sessenta) dias.
Forma de Prestação do serviço	Presencial.
Local para acessar o serviço	Centro Administrativo, Rua Padre Anchieta, nº 221, de segunda a sexta –feira das 08h00min às 11h30min e das 13h30min às 17h00min. Sala da Agricultura Telefone: (55) 3365-3307

SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS E SANEAMENTO

Coleta Seletiva do Lixo

Requisitos/Documentos necessários para acessar ao serviço	O solicitante deve ser morador do município, e realizar o pagamento da taxa mensal de coleta.
Etapas para o processamento do serviços	Disponibilizar o lixo de acordo com o tipo dos dias, horários e rotas onde acontece o recolhimento.
Prazo máximo para execução do serviço	No perímetro urbano e de expansão urbana da sede do município, 03 (três) vezes por semana. Na mesma frequência dos recolhimentos da zona urbana da sede é feito o recolhimento da cidade até a entrada do canteiro de obras da Usina Hidrelétrica Passo São João, no Bairro Grings e até 300 metros após a entrada da unidade da Cotrisa desse município. Distrito de Dona Otília e Rincão Vermelho coleta a cada 14 (quatorze) dias. E nas demais comunidades do interior serão realizados recolhimentos a cada dois meses
Forma de Prestação do serviço	Empresa terceirizada.
Local para acessar o serviço	Rua Eugênio Henzel nº 210, de segunda a sexta-feira das 07h00min às 11h30min e das 13h30min às 18h00min. Telefone: (55) 3365-3355 Centro Administrativo, Rua Padre Anchieta, nº 221, de segunda a sexta –feira das 08h00min às 11h30min e das 13h30min às 17h00min. Telefone: (55) 3365-3311

SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS E SANEAMENTO

Ligaçāo de águas e concerto de vazamentos na rede de águas

Requisitos/Documentos necessários para acessar ao serviço	Ligaçāo de águas: Dados de identificação e endereço do solicitante. Concerto de vazamentos: Endereço do vazamento (logradouro)
Etapas para o processamento do serviço	Após a identificação dos vazamentos ocorre a programação pela Secretaria de Obras e execuçāo.
Prazo máximo para execuçāo do serviço	Imediatamente após a solicitação de ligação ou informação de vazamentos de acordo com a possibilidade da equipe de prestar os serviços.
Forma de Prestação do serviço	Equipe da Secretaria de Obras.
Local para acessar o serviço	Rua Eugênio Henzel nº 210, de segunda a sexta-feira das 07h00min às 11h30min e das 13h30min às 18h00min. Telefone: (55) 3365-3355 Centro Administrativo, Rua Padre Anchieta, nº 221, de segunda a sexta –feira das 08h00min às 11h30min e das 13h30min às 17h00min. Telefone: (55) 3365-3311

SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS E SANEAMENTO

Solicitação de cargas de Terra e Cascalho

Requisitos/Documentos necessários para acessar ao serviço	Solicitação das quantidade junto a secretaria de obras em algum dos endereços abaixo informados. Apresentação de algum documento de identificação (RG e CPF), e endereço do solicitante onde será prestado o serviço.
Etapas para o processamento do serviço	Solicitação junto a secretaria de obras, posterior emissão da guia junto ao setor tributário e pagamento da taxa para a prestação do serviço junto a tesouraria municipal.
Prazo máximo para execução do serviço	Após a solicitação, conforme disponibilidade de materiais.
Forma de Prestação do serviço	Presencial.
Local para acessar o serviço	Rua Eugênio Henzel nº 210, de segunda a sexta-feira das 07h00min às 11h30min e das 13h30min às 18h00min. Telefone: (55) 3365-3355 Centro Administrativo, Rua Padre Ancheta, nº 221, de segunda a sexta –feira das 08h00min às 11h30min e das 13h30min às 17h00min. Telefone: (55) 3365-3311

SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS E SANEAMENTO

Recolhimento de entulhos	
Requisitos/Documentos necessários para acessar ao serviço	Apresentação de um documento de identificação (RG), CPF e endereço; Solicitação/informação a Secretaria de Obras, do local onde está depositado o entulho.
Etapas para o processamento do serviços	Após a solicitação, nos dias e horários definidos pela Secretaria de obras.
Prazo máximo para execução do serviço	O recolhimento dos entulhos ocorre nas quintas e sexta-feira.
Forma de Prestação do serviço	A solicitação presencial, o recolhimento pela equipe da secretaria de obras.
Local para acessar o serviço	Rua Eugênio Henzel nº 210, de segunda a sexta-feira das 07h00min às 11h30min e das 13h30min às 18h00min. Telefone: (55) 3365-3355 Centro Administrativo, Rua Padre Anchieta, nº 221, de segunda a sexta –feira das 08h00min às 11h30min e das 13h30min às 17h00min. Telefone: (55) 3365-3311

SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS E SANEAMENTO

Solicitação de abertura de Fossa Séptica

Requisitos/Documentos necessários para acessar ao serviço	Solicitação junto a secretaria de obras em algum dos endereços abaixo informados. Apresentação de algum documento de identificação (RG e CPF), e endereço do solicitante onde será prestado o serviço.
Etapas para o processamento do serviço	Solicitação junto a secretaria de obras, posterior emissão da guia junto ao setor tributário e pagamento da taxa para a prestação do serviço junto a tesouraria municipal.
Prazo máximo para execução do serviço	Após a solicitação, conforme disponibilidade do maquinário para a realização do serviço.
Forma de Prestação do serviço	A solicitação presencial, a prestação dos serviços pela equipe da Secretaria Municipal de Obras.
Local para acessar o serviço	Rua Eugênio Henzel nº 210, de segunda a sexta-feira das 07h00min às 11h30min e das 13h30min às 18h00min. Telefone: (55) 3365-3355 Centro Administrativo, Rua Padre Anchieta, nº 221, de segunda a sexta –feira das 08h00min às 11h30min e das 13h30min às 17h00min. Telefone: (55) 3365-3311

SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS E SANEAMENTO

Solicitação de abertura de bebedouro

Requisitos/Documentos necessários para acessar ao serviço	Solicitação junto a secretaria de obras em algum dos endereços abaixo informados. Apresentação de algum documento de identificação (RG e CPF), e endereço do solicitante onde será prestado o serviço.
Etapas para o processamento do serviços	Solicitação junto a secretaria de obras, posterior emissão da guia junto ao setor tributário e pagamento da taxa para a prestação do serviço junto a tesouraria municipal.
Prazo máximo para execução do serviço	Após a solicitação, conforme disponibilidade do maquinário para a realização do serviço.
Forma de Prestação do serviço	A solicitação presencial, a prestação dos serviços pela equipe da Secretaria Municipal de Obras.
Local para acessar o serviço	Rua Eugênio Henzel nº 210, de segunda a sexta-feira das 07h00min às 11h30min e das 13h30min às 18h00min. Telefone: (55) 3365-3355 Centro Administrativo, Rua Padre Anchieta, nº 221, de segunda a sexta –feira das 08h00min às 11h30min e das 13h30min às 17h00min. Telefone: (55) 3365-3311

SETOR DE FISCALIZAÇÃO

Documentos Alvará de Localização e Sanitário

Requisitos/Documentos necessários para acessar ao serviço	<ul style="list-style-type: none">•CNPJ (Jurídica) CPF (física)•Contrato Social•Comprovante MEI•Comprovante de residência (Contrato de aluguel, matrícula regularizada do imóvel do proprietário, conta de água ou energia elétrica)•Requerimento de cadastro de contribuinte preenchido e assinado•Comprovante de registro ou capacitação para prestador de serviço•CPF do contribuinte•Licenciamento ambiental ou isenção de licenciamento;
Etapas para o processamento do serviços	Recebimento de documentos e/ou denúncias; Avaliação de competência; Realização de vistoria ou inspeção; Emissão de documento, parecer, relatório, encaminhamento para conhecimento das autoridades; Arquivamento.
Prazo máximo para execução do serviço	Conforme legislação vigente.
Forma de Prestação do serviço	Presencial in loco, por solicitação; Por telefone: (55) 3365-3322 Via e-mail: fiscalizacao@roquegonzales-rs.com.br Presencial Prefeitura Municipal de Roque Gonzales Horário de atendimento: 08:00 – 11:30hs / 13:30 – 17:00hs segunda-feira a sexta-feira. Em regime de plantão por convocação extraordinária do executivo municipal.
Local para acessar o serviço	Centro Administrativo, Rua Padre Anchieta, nº 221, de segunda a sexta –feira das 08h00min às 11h30min e das 13h30min às 17h00min. Telefone: (55) 3365-3322

SETOR DE ENGENHARIA

Regularização de Edificações

Requisitos/Documentos necessários para acessar ao serviço	I - Requerimento padrão específico, conforme Anexo I desta Lei, firmado pelos legitimados no Art. 42 da Lei 2.880/2017. II - Documento atualizado comprobatório de propriedade do imóvel expedido há menos de trinta (30) dias; III - Certidão negativa de débitos referente a tributos municipais incidentes sobre o imóvel em que se situa a construção que se pretenda regularizar; IV - Duas fotos 10x15 de dois ângulos externos da construção, devendo uma delas ser da fachada; V - Projeto arquitetônico em 02 (duas) vias, composto por no mínimo: a) Planta baixa; b) Dois (02) cortes; c) Fachada para a via pública; d) Planta de localização e situação; e) Memorial descritivo; VI - ART ou RRT devidamente quitados; VII - Vistoria dos bombeiros quando necessário; VIII - Atestado de vistoria da vigilância sanitária quando necessária.
Etapas para o processamento do serviços	Realização da solicitação/ requerimento analise de documentos, vistoria, emissão do alvará e do habite-se e pagamento das respectivas taxas no setor tributário
Prazo máximo para execução do serviço	A analise dos documentos será realizada conforme a demanda do setor de engenharia.
Forma de Prestação do serviço	Presencial.
Local para acessar o serviço	Centro Administrativo, Rua Padre Anchieta, nº 221, de segunda a sexta –feira das 08h00min às 11h30min e das 13h30min às 17h00min. Setor de Engenharia Telefone: (55) 3365-3321

SETOR DE ENGENHARIA

CERTIDÕES: Localização; Numeração e Demolição.

Requisitos/Documentos necessários para acessar ao serviço	Requerimento solicitando a certidão; Matrícula do imóvel atualizada.
Etapas para o processamento do serviço	Recebimento do requerimento; Análise dos documentos apresentados; Emissão da Certidão; Segue para setor e tributos para cobrança de taxas.
Prazo máximo para execução do serviço	Análise será realizada conforme demanda do setor de engenharia.
Forma de Prestação do serviço	Presencial
Local para acessar o serviço	Centro Administrativo, Rua Padre Anchieta, nº 221, segunda a sexta-feira das 8h00min às 11h30min e das 13h30min às 17h00min. Setor de Engenharia Telefone: (55) 3365-3321

SETOR DE ENGENHARIA

Avaliação de Bens Imóveis para Recolhimento do ITBI

Requisitos/Documentos necessários para acessar ao serviço	Guia de solicitação de avaliação – contendo nome completo e CPF de todos os compradores e vendedores; Matrícula do imóvel atualizada
Etapas para o processamento do serviço	Recebimento da guia; Análise dos documentos apresentados; Avaliação dos bens; Segue para setor de tributos para cobrança de taxas.
Prazo máximo para execução do serviço	Análise será realizada conforme demanda do setor de engenharia.
Forma de Prestação do serviço	Presencial
Local para acessar o serviço	Centro Administrativo, Rua Padre Anchieta, nº 221, de segunda a sexta –feira das 08h00min às 11h30min e das 13h30min às 17h00min. Setor de Engenharia Telefone: (55) 3365-3321

SETOR DE ENGENHARIA

Alvará de Construção

Requisitos/Documentos necessários para acessar ao serviço	Requerimento de licença para construir, assinado pelo proprietário; Plantas de situação e localização; Plantas baixas, cortes e fachadas; Projeto de instalações Hidrossanitário; Projeto de instalações Elétricas; Memorial Descritivo; ART/RRT/TRT devidamente quitada e assinada; Matrícula atualizada do imóvel.
Etapas para o processamento do serviço	Recebimento do requerimento; Análise dos documentos apresentados; Emissão do Alvará de Construção; Segue para setor de tributos para cobrança de taxas.
Prazo máximo para execução do serviço	Análise será realizada conforme demanda do setor de engenharia.
Forma de Prestação do serviço	Presencial
Local para acessar o serviço	Centro Administrativo, Rua Padre Anchieta, nº 221, segunda a sexta-feira das 8h00min às 11h30min e das 13h30min às 17h00min. Setor de Engenharia Telefone: (55) 3365-3321

SETOR DE ENGENHARIA

Habite-se

Requisitos/Documentos necessários para acessar ao serviço	Requerimento pedindo a carta de habite-se, assinado pelo proprietário; Matrícula atualizada do imóvel.
Etapas para o processamento do serviços	Recebimento do requerimento: Análise dos documentos apresentados; Vistoria da obra; Emissão do Habite-se; Segue para setor de tributos para cobrança de taxas.
Prazo máximo para execução do serviço	Análise será realizada conforme demanda do setor de engenharia.
Forma de Prestação do serviço	Presencial
Local para acessar o serviço	Centro Administrativo, Rua Padre Anchieta, nº 221, segunda a sexta-feira das 8h00min às 11h30min e das 13h30min às 17h00min. Setor de Engenharia Telefone: (55) 3365-3321