REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

MUNICÍPIO DE HERVEIRAS

PREFEITURA DE HERVEIRAS

PODER EXECUTIVO

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

2ª EDIÇÃO –

Formulada e atualizada em Novembro/2024

O QUE É A CARTA DE SERVIÇOS?

A Carta de Serviços é um instrumento institucional e de transparência estabelecido a partir da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e tem como objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formasde acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimentoao público.

A QUEM SE DESTINA?

Destina-se a todos os cidadãos usuários dos serviços públicos, em especial aos herveirenses que, em grande parte, são aqueles aos quais os serviços públicos prestados pelo Executivo Municipal se destinam. Ainda, a Carta de Serviços proporciona a avaliação periódica da satisfação dos usuários, sendo, portanto, uma ferramenta fundamental para a administração pública, na busca pela constante melhoria dos serviços públicos prestados.

QUAL O CONTEÚDO DA PUBLICAÇÃO?

Informação aos usuários sobre os serviços prestados pelos órgãos e entidades da administração municipal, formas de acesso a eles, compromissos e padrões de qualidade no atendimento, além de outras informações relevantes que esclareçam, aos cidadãos, o que é necessário para a obtenção de cada serviço. Uma das principais características da Carta de Serviço é justamente, a clareza, facilidade, precisão e atualização das informações fornecidas. Assim, pela transparência ativa, a Carta de Serviços se estabelece como instrumento educativo e elucidativo para que a sociedade possa exercer o seu papel de controle social, além de usufruir e acessas seus direitos, de forma mais efetiva.

PORTAL DA TRANSPARENCIA

O "Portal da Transparência" é um instrumento destinado a divulgar pela internet, os dados e informações referentes aos atos administrativos dos órgãos da Administração Pública Municipal. Através deste Portal é possível tomar conhecimento das diretrizes do governo e acompanhar como está sendo aplicado o dinheiro público. É um mecanismo que permite ao cidadão fiscalizar os órgãos e entidades públicas.

Ao disponibilizar este importante instrumento de fiscalização e checagem dos atos administrativos, o Governo cumpre todos os preceitos legais e assume o seu compromisso, com total transparência, de construir uma Nova Cidade, que seja, realmente, para todos.

Acesse: www.herveiras.rs.gov.br

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

A ouvidoria da Prefeitura de Herveiras foi instituída em 14 de junho de 2019, pela Lei Municipal nº 1.244, com o intuito de atender a população no que concerne ao recebimento de denúncias, reclamações, sugestões e elogios aos serviços prestados pelos agentes públicos, agentes políticos e de qualquer entidade privada de qualquer natureza que opere com recursos públicos, na prestação de serviços à população, bem como auxiliar na fiscalização da execução dos serviços públicos.

Tem por objetivo assegurar a observância aos princípios norteadores da administração pública, legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência nos atos da administração direta, bem como nos serviços públicos municipais prestados por entidades privadas de qualquer natureza e os serviços prestados ao município mediante concessão ou contratação.

A ouvidoria é o canal de comunicação entre os cidadãos e o Poder Executivo municipal de Herveiras, meio pelo qual recebem-se requerimentos de informações, reclamações, sugestões, críticas e elogios, sempre no intuito de melhor atender ao cidadão e aos princípios norteadores da administração pública.

O Poder Executivo, Prefeitura do Município de Herveiras, possui diversos canais de comunicação disponíveis, a fim de garantir o acesso e a participação de todos os cidadãos na construção de uma relação mais próxima e sólida, buscando garantir uma melhor gestão pública e melhor atendimento.

ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

Prefeito: NAZARIO RUBI KUENTZER

Vice-prefeita: ROSUITA CARLA DA SILVEIRA

Gestão: 2020/2024

SECRETARIAS

Secretaria Municipal de Administração e Turismo

Sandro Luis da Silveira – Secretário Municipal

Claudete da Silveira – Assessora de secretaria

Secretaria Municipal de Agricultura, Indústria e Comércio

Douglas Kumm– Secretário Municipal

Julio Scherer – Assessor de secretaria

Secretaria Municipal de Educação, Desporto e Cultura

Juliara Lemos – Secretária Municipal

Elseni Costa – Assessora de secretaria

Secretaria Municipal de Finanças e Planejamento

Sandro Luis da Silveira – Secretário Municipal

Cristian da Silva – Assessor de secretaria

Secretaria Municipal de Obras, Viação e Trânsito

Gilmar Claas – Secretário Municipal

Secretaria Municipal de Projetos e Meio Ambiente

Monica Kuentzer– Secretária Municipal

Ana Carolina Grassel – Assessora de

Secretaria

Secretaria Municipal de Saúde e Assistência Social

Marta Freire - Secretária Municipal

Santa Carla da Silva – Assessora de secretaria

Secretaria Municipal de Saneamento e Urbanismo

Paulo Airton da Siqueira - Secretário Municipal

OUVIDORIA

Rafael de Fraga - Ouvidor Geral – Nomeado pela portaria nº 174 de 01 de julho de 2019

EQUIPE DE ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

COLABORADORES

- Raiane da Silveira – Assessora de Comunicação – Secretaria Municipal de Administração e Turismo
- Marta Freire - Secretária Municipal – Secretaria Municipal de Saúde e Assistência Social
- Jorge Francisco Leopold – Agente Administrativo Auxiliar - Secretaria Municipal de Agricultura, Indústria e Comércio
- Lucas Wagner Muller – Encarregado de Trânsito - Secretaria Municipal de Obras, Viação e Trânsito
- Ana Carolina Grassel – Assessora de Secretaria - Secretaria Municipal de Projetos e Meio Ambiente
- Sandro Luis da Silveira– Secretário Municipa - Secretaria Municipal de Finanças e Planejamento
- Rafael de Fraga – Ouvidor Geral

ORGANIZADOR

- Rafael de Fraga – Ouvidor Geral

SUMÁRIO

O QUE É A CARTA DE SERVIÇOS? 2

A QUEM SE DESTINA? 2

QUAL O CONTEÚDO DA PUBLICAÇÃO? 2

PORTAL DA TRANSPARENCIA 3

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO 4

ESTRUTURA ADMINISTRATIVA 5

EQUIPE DE ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS 7

SUMÁRIO 8

SECRETARIAS E SERVIÇOS 13

1 GABINETE DO PREFEITO 13

1.1 BREVE RESUMO SOBRE O SETOR E ATRIBUIÇÕES 13

1.2 SERVIÇOS 14

1.2.1 OUVIDORIA 14

1.2.1.1 Breve resumo sobre as atribuições 14

1.2.1.2 *Encaminhamento de demandas na ouvidoria* 14

2 SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E TURISMO – SMAT 18

2.1 BREVE RESUMO SOBRE O SETOR E ATRIBUIÇÕES 18

2.2 SERVIÇOS 18

2.3 SERVIÇOS DA JUNTA DO SERVIÇO MILITAR 19

3 SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA, INDÚSTRIA E COMÉRCIO – SMAIC 22

3.1 BREVE RESUMO SOBRE O SETOR E ATRIBUIÇÕES 22

3.2 SERVIÇOS 22

3.2.1 Assistência técnica – Técnico Agrícola 22

3.2.2 Empréstimo de implementos agrícolas 25

3.2.3 Encaminhamento de pedidos de semente do Programa Estadual "Troca-Troca" 28

3.2.4 Encaminhamento do subsídio ao frete referente ao Programa Municipal de Recuperação De Solos 29

3.2.5 Encaminhamentos de pedidos de serviço de máquinas 33

3.2.6 Encaminhamentos do Programa Municipal de "Proteção e Recuperação de Nascentes" 37

3.2.7 Interpretações de laudos de análise de solo – Recomendação de calagem e adubação 42

3.3 POSTO DA INSPETORIA VETERINÁRIA 44

3.4 SETOR DE TALÃO DE PRODUTOR RURAL 46

3.4.1 Inscricao/ alteração no cadastro de talão de produtor 46

3.4.2 Troca de talão de produtor.....48

3.4.3 Digitação de notas de talão de produtor 51

3.4.4 Baixa de inscrição de produtor.....53

4 SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO, DESPORTO E CULTURA – SMEDC....56

4.1 BREVE RESUMO SOBRE O SETOR E ATRIBUIÇÕES 56

4.2 SERVIÇOS 56

4.2.1 Encaminhamento de pedidos de passagens 56

4.2.2 Fornecimento de histórico escolar ou atestado de escolaridade.....59

5 SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS E PLANEJAMENTO – SMFIP.....61

5.1 BREVE RESUMO SOBRE O SETOR E ATRIBUIÇÕES 61

5.1.1 Setor Tributos e Fiscalização 61

5.2 SERVIÇOS 62

5.2.1 Cadastro Contribuintes/ Alvará/ ISSQN 62

5.2.2 Cadastro imobiliário/ IPTU 64

5.2.3 Fiscalização 66

5.2.4 ITR/ PIT/ Junta comercial 68

6 SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS, VIAÇÃO E TRÂNSITO – SMOVSUT 71

6.1 BREVE RESUMO SOBRE O SETOR E ATRIBUIÇÕES 71

6.2 SERVIÇOS 72

6.2.1 Iluminação pública 72

6.2.2 Manutenção de estradas, pontes e bueiros 74

6.2.3 Manutenção e conservação de redes hídricas 76

6.2.4 Atendimento pelo Setor de Trânsito 78

7 SECRETARIA MUNICIPAL ESPECIAL DE PROJETOS E MEIO AMBIENTE – SMPMA 81

7.1 BREVE RESUMO SOBRE O SETOR E ATRIBUIÇÕES 81

7.2 SERVIÇOS 81

SETOR DE MEIO AMBIENTE 81

7.2.1 Recebimento e atendimento a reclamações, sugestões e denúncias 81

7.2.2 Despachos de declarações de anuência 84

7.2.3 Despachos de isenções ambientais 87

7.2.4 Licenças ambientais e autorizações 89

SETOR DE PROJETOS 92

8 SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE E ASSISTÊNCIA SOCIAL - SMSAS 93

8.1 BREVE RESUMO SOBRE O SETOR E ATRIBUIÇÕES 93

8.2 SERVIÇOS 93

8.2.1 Departamento de Assistência Social e CRAS 93

8.2.2 Cadastro Único 94

8.2.3 Cadastro Cartão SUS 94

8.2.4 Triagem 95

8.2.5 Vacinação 95

8.2.6 Exame do pézinho 96

8.2.7 Coleta do papanicolau (citologia oncótica) 96

8.2.8 Teste rápido de hiv, sífilis e hepatites virais 97

8.2.9 Coleta e realização de exames laboratoriais 97

8.2.10 Entrega de medicamentos 98

8.2.11 Dispensação de medicamentos do programa de controle do tabagismo 98

8.2.12 Dispensação do antiviral Tamiflu (oseltamivir 30mg, 45mg e 75mg) 99

8.2.13 Entrega de medicamentos controlados 99

8.2.14 Dispensação de medicamentos para tratamento da toxoplasmose (gestacional, congênita, imunodeprimidos, ocular) 100

8.2.15 Solicitação de medicamentos e fórmulas nutricionais fornecidos pelo Estado do Rio Grande do Sul via processos administrativos 100

8.2.16 Dispensação de medicamentos e fórmulas nutricionais provenientes do Estado do Rio Grande do Sul referente a processos administrativos e judiciais 101

8.2.17 Programa de dispensação de insumos para diabéticos insulino-dependentes 102

8.2.18 Distribuição de insumos para prevenção de doenças sexualmente transmissíveis (DST) 102

8.2.19 Consulta médica (CLÍNICO GERAL, MÉDICO DE FAMÍLIA) 103

8.2.20 Consulta médica (GINECOLOGISTA E OBSTETRA) 103

8.2.21 Consulta médica (PRÉ NATAL DE ALTO RISCO) 104

8.2.22 Consulta médica (NEUROLOGIA) 104

8.2.23 Consulta médica (CARDIOLOGIA) 105

8.2.24 Consulta médica (ENDOCRINOLOGIA) 105

8.2.25 Consulta médica (CIRURGIA VASCULAR E ANGIOLOGIA) 105

8.2.26 Consulta médica (NEFROLOGIA) 106

8.2.27 Consulta médica (ORTOPEDIA e TRAUMATOLOGIA) 106

8.2.28 Consulta médica (OFTALMOLOGIA) 107

8.2.29 Consulta médica (ONCOLOGIA) 107

8.2.30 Consulta médica (NEUROLOGIA) 108

8.2.31 Consulta (DERMATOLOGIA) 108

8.2.32 Programa GUD (Gerenciamento de Usuários com Deficiencia) 108

8.2.33 Eletrocardiograma 109

8.2.34 Mamografia 109

8.2.35 Consulta odontológica 110

8.2.36 Atendimento psicólogo 110

8.2.37 Programa de controle do tabagismo 111

8.2.38 Oficinas terapêuticas tipo II 111

8.2.39 Fisioterapia 111

8.2.40 Fisioterapia domiciliar 112

8.2.41 Visita domiciliar 112

8.2.42 Cadastramento e Licenciamento Sanitário 113

8.2.43 Registro de denúncias e/ou reclamações - De serviços e produtos de estabelecimentos comerciais 113

8.2.44 Vigilância e controle do *aedes aegypti* 113

8.2.45 Vigilância e monitoramento da qualidade da água para o consumo humano. 114

SECRETARIAS E SERVIÇOS

1 GABINETE DO PREFEITO

PREFEITO: Nazario Rubi Kuentzer

VICE-PREFEITA: Rosuita Carla da Silveira

Telefone: (51)3120-5671 (51)3120-5672

E-mail: administracao@herveiras.rs.gov.br

Endereço de atendimento: Centro Administrativo, Rua Germano Winck, nº 525, 1º andar, Centro, CEP – 96888-000, Herveiras/ RS.

Dias e horários de atendimento: De segunda-feira à sexta-feira, das 07:30 às 11:30 horas - 13:00 às 17:00 horas.

1.1 BREVE RESUMO SOBRE O SETOR E ATRIBUIÇÕES

Ao Gabinete do Prefeito compete assistir direta e imediatamente ao Prefeito Municipal no desempenho de suas atribuições, especialmente na coordenação e na integração da ação do governo, no relacionamento com o Poder Legislativo Municipal, no relacionamento com a sociedade; supervisão e coordenação da publicidade dos órgãos da Administração Municipal, organização comunitária para definição das prioridades orçamentárias e supervisão e execução das atividades administrativas do Gabinete do Prefeito; o exercício de outras competências para execução de atividades da área de atuação do Gabinete, previstas na Lei Orgânica Municipal, nesta e em outras Leis, e aquelas delegadas pelo Prefeito Municipal, bem como as atividades da Junta de Serviço Militar, desenvolver e supervisionar o estreitamento das relações institucionais entre o Município e o Governo Federal, Governo Estadual, Congresso Nacional e Assembléia Legislativa, visando ao encaminhamento de pleitos, agilização da tramitação e liberação de recursos, atividades de gestão de convênios.

cumprimento dos programas; dirigir o cerimonial do Prefeito; providenciar o encaminhamento dos pedidos de diárias ou de despesas de viagem do Prefeito ao setor competente da Prefeitura, bem como a devida prestação de contas dessas despesas; executar outras tarefas correlatas.

1.2 SERVIÇOS

1.2.1 OUVIDORIA

Ouvidor Geral: RAFAEL DE FRAGA
Telefone: (51)3120-5671 (51)3120-5672
E-mail: ouvidoria@herveiras.rs.gov.br
Endereço de atendimento: Centro Administrativo, Rua Germano Winck, nº 525, 1º andar, Centro, CEP – 96888-000, Herveiras/ RS.
Dias e horários de atendimento: De segunda-feira à sexta-feira, das 07:30 às 11:30 horas - 13:00 às 17:00 horas.

1.2.1.1 BREVE RESUMO SOBRE AS ATRIBUIÇÕES

A ouvidoria da Prefeitura de Herveiras, vinculada ao Gabinete do Prefeito, tem o intuito de atender a população no que concerne ao recebimento de denúncias, reclamações, sugestões e elogios aos serviços prestados pelos agentes públicos, agentes políticos e de qualquer entidade privada de qualquer natureza que opere com recursos públicos, na prestação de serviços à população, bem como auxiliar na fiscalização da execução dos serviços públicos.

1.2.1.2 ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS NA OUVIDORIA

Serviço oferecido:

A ouvidoria da Prefeitura de Herveiras foi instituída em 14 de junho de 2019, pela Lei Municipal nº 1.244, com o intuito de atender a população no que concerne ao recebimento de denúncias, reclamações, sugestões e elogios aos serviços prestados pelos agentes públicos, agentes políticos e de qualquer entidade privada de qualquer natureza que

opere com recursos públicos, na prestação de serviços à população, bem como auxiliarna fiscalização da execução dos serviços públicos. A ouvidoria é o canal de comunicação entre os cidadãos e o Poder Executivo municipal de Herveiras, sempre no intuito de melhor atender ao cidadão e aos princípios norteadores da administração pública.

Requisitos para acessar o serviço:

- Qualquer cidadão pode acessar ao serviço.

Documentos necessários para acessar o serviço:

- Não se faz necessária a identificação, as manifestações podem ser feitas inclusive de forma anônima.
- Em caso de denúncias e reclamações, sempre que possível, juntar provas e/ou documentos que embasem e dêem sustentação a demanda encaminhada, mas não são obrigatórios.

Formas de acessar e informações necessárias para ter acesso ao serviço:

- As demandas a ouvidoria pública municipal (denúncias, reclamações, sugestões e elogios) podem ser encaminhadas de diversas formas. São aceitas de forma presencial, por telefone, por e-mail, correspondência e também são recebidas as feitas diretamente no site da prefeitura (www.herveiras.rs.gov.br) e na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, acessando o site https://sistema.ouvidorias.gov.br. Não há cobrança de qualquer taxa e/ou valores sobre o serviço. As manifestações podem ser feitas de forma anônima, garantindo-se por lei o anonimato ao manifestante.

Principais etapas para o processamento do serviço:

- Recebimento da manifestação;
- Análise;
- Encaminhamento ao setor responsável;
- Recebimento de resposta do setor responsável;
- Análise de resposta;
- Resposta ao solicitante.

Previsão de prazo máximo para a prestação do serviço:

- O prazo máximo para resposta ao solicitante é de 30 dias. Podem haver casos em que necessita-se de um prazo maior, assim ocorrendo, dentro do prazo inicial encaminha-se uma resposta intermediária ao manifestante bem como uma justificativa de prorrogação de prazo por até mais 30 dias, se assim considerar necessário o ouvidor geral.

Forma de prestação do serviço:

- O ouvidor ao receber a manifestação, independente do meio de entrada, a direcionaráao setor responsável e, necessitando de resposta para esta, será requerido por meio deste encaminhamento. O setor requerido tem um prazo estabelecido para remeter a resposta à ouvidoria sobre a manifestação. A ouvidoria ao receber a resposta do setor, analisa e considerando esta eficaz e conclusiva, encaminha a resposta ao solicitante pelo meio qual escolheu a receber, sempre dentro do prazo estabelecido. Não sendo esta resposta recebida do setor requerido suficiente para o cumprimento da resposta eficiente ao cidadão, se solicitará complementação, abrindo-se novo prazo para seu cumprimento. Quando não for possível a resposta conclusiva ao solicitante dentro do prazo estipuladode 30 dias, encaminhar-se-á uma resposta intermediária, quando possível esta, e/ou justificativa de prorrogação de prazo para a resposta conclusiva. Dentro do novo prazo a resposta conclusiva é dada ao manifestante.

Local e forma para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Manifestações podem ser dirigidas diretamente a Ouvidoria, de forma presencial ou por telefone, onde as manifestações são reduzidas a termo, via e-mail, através do site da Prefeitura de Herveiras, ou diretamente na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (https://sistema.ouvidorias.gov.br).

Prioridades de atendimento:

- Os atendimentos serão conforme o registro de pedidos feitos em ordem cronológica, atendendo-se primeiramente as solicitações presenciais e depois as manifestações recebidas por meio eletrônico. Os atendimentos de forma presencial seguem a legislação Federal (Lei nº 10.048/ 2000), onde, pessoas com deficiência, os idosos com idade igual

ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário, demais, por ordem chegada.

Previsão de tempo de espera para o cidadão receber o atendimento:

- Pra o atendimento de forma presencial, tem-se em média que o atendimento poderá levar até 00:40 (quarenta minutos), sendo este o tempo máximo aproximado de espera.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

- O cidadão poderá obter informações quando necessário de forma pessoal, por telefone, via e-mail, bem como, quando possíveis e dependendo da situação, publicações são feitas no site da Prefeitura de Herveiras (www.herveiras.rs.gov.br), murais dentro do centro administrativo e eventualmente em jornais de circulação local.

Procedimentos adotados quanto ao serviço oferecido para receber e responder as manifestações do usuário:

- Manifestações recebidas na Ouvidoria serão analisadas e respondidas dentro do prazo estabelecido, que é de até 30 dias, onde havendo necessidade poderá ser prorrogado por igual período.

Mecanismos de consulta por parte dos usuários quanto ao andamento do serviço solicitado e/ou de eventual manifestação:

- O andamento das solicitações pode ser acompanhado por meio de acesso eletrônico no site: https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/ConsultarManifestacaoLogin.aspx, ou requeridas de forma presencial ou por telefone.

2 SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E TURISMO – SMAT

Secretário Municipal: Sandro Luis da Silveira

Assessora de secretaria: Claudete da Silveira

Telefone: (51)3120-5671 (51)3120-5672

E-mail: administracao@herveiras.rs.gov.br

Endereço de atendimento: Centro Administrativo, Rua Germano Winck, nº 525, 1º andar, Centro, CEP – 96888-000, Herveiras/ RS.

Dias e horários de atendimento: De segunda-feira à sexta-feira, das 07:30 às 11:30 horas - 13:00 às 17:00 horas.

2.1 BREVE RESUMO SOBRE O SETOR E ATRIBUIÇÕES

À Secretaria de Administração e Turismo compete a supervisão, administração e coordenação do sistema de pessoal, compras, materiais e administração de bens patrimoniais, organização e modernização administrativa, elaboração de atos administrativos e normativos, administração de recursos da informação e informática e de serviços gerais; protocolo e arquivo; modernização da gestão e promoção da qualidade no setor público; política de desenvolvimento institucional e capacitação do servidor, controle e execução de contratos, administração e execução orçamentária, financeira e tributária, a orientação normativa, metodológica e operacional às demais Secretarias, na execução das atividades auxiliares relativas aos serviços de gestão centralizada, de competência da Secretaria; acompanhamento direto ao Gabinete do Prefeito, a todas as secretarias; fornecimento de subsídios técnicos e sociais às diversas secretarias para a definição das políticas públicas municipais; acompanhamento e representação do Poder Executivo junto a trabalhos de âmbito municipal, regional, estadual e federal; organizar e executar tarefas relacionadas com os programas e projetos com o desenvolvimento turístico do Município; coordenar e desenvolver projetos que visem desenvolver o turismo no Município; registro e cadastro de pontos turísticos naturais, praças e logradouros públicos que possam oferecer atrativos à visitação pública; apresentação de projetos que visem à melhoria de locais com atrativos turísticos; colaboração na programação de eventos e promoções sociais que visem atrair visitação ao município; o exercício de outras competências para execução de atividades da área de atuação da Secretaria, previstas na legislação vigente, nesta e em outras Leis, e aquelas delegadas pelo Prefeito Municipal.

2.2 SERVIÇOS

Por não se tratar de uma secretaria com atividades finalísticas, não prestando atendimento diretamente ao público, não possui uma relação de serviços disponibilizados aos cidadãos diretamente, sendo apenas setor de Serviços da Junta Militar vinculado a esta pasta.

2.3 SERVIÇOS DA JUNTA DO SERVIÇO MILITAR

Serviço oferecido:

- Vinculada a Secretaria Municipal de Administração e Turismo, a Junta de Serviço Militar no município de Herveiras oferece ao jovem todos os serviços pertinentes ao alistamento militar.

Requisitos para acessar o serviço:

- Jovens que completam 18 anos no ano de alistamento.

Documentos necessários para acessar o serviço:

- Certidão de Nascimento, CPF, RG e comprovante de residência.

Formas de acessar e informações necessárias para ter acesso ao serviço:

- Juntamente a Junta de Serviço Militar ou através do site “alistamento online”.

Principais etapas para o processamento do serviço:

- Os jovens fazem seu alistamento online ou presencial, a região militar (quartel) designa datas para os jovens comparecerem para a seleção militar.

Previsão de prazo máximo para a prestação do serviço:

- Os jovens tem até o dia 30 de junho de cada ano para fazerem seu alistamento ou, em caso calamidades ou pandemias, se respeitarão as datas estabelecidas pelos órgãos competentes.

Forma de prestação do serviço:

- O jovem designado a servir será encaminhado para uma região militar ou quartel, a qual ficará engajado pelo tempo mínimo de dez meses, podendo este período ser estendido conforme necessidade do ente militar.

Local e forma para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Na junta de Serviço Militar a qual ele se alistou ou na região mais próxima.

Prioridades de atendimento:

- Seguindo a legislação Federal (Lei nº 10.048/ 2000), pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos e os obesos terão atendimento prioritário, demais, por ordem de chegada.

Previsão de tempo de espera para o cidadão receber o atendimento:

- Tempo máximo de meia hora.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

- Telefone, e-mail, ou atendimento presencial.

Procedimentos adotados quanto ao serviço oferecido para receber e responder as manifestações do usuário:

- A junta militar é responsável, também, pela emissão de CDIs, CI, apresentação de Reservista e Comprovantes de tempos de serviços militares, mediante solicitação para os órgãos superiores das regiões militares.

Mecanismos de consulta por parte dos usuários quanto ao andamento do serviço solicitado e/ou de eventual manifestação:

- Os jovens podem solicitar documentos e tirar dúvidas de forma presencial na junta, sendo proibido o repasse de informações através de terceiros.

Local e forma para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Manifestações podem ser dirigidas diretamente à Junta de Serviço Militar, de forma pessoal, via e-mail ou telefone, bem como, à Ouvidoria da Prefeitura de Herveiras/ RS.

Prioridades de atendimento:

- Seguindo a legislação Federal (Lei nº 10.048/ 2000), pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas

com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário, demais, por ordem de chegada.

Previsão de tempo de espera para o cidadão receber o atendimento:

- Tem-se em média que o atendimento poderá levar até 30 minutos, sendo este o tempo aproximado de espera.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

- O cidadão poderá obter informações quando necessário de forma pessoal, por telefone, via e-mail, bem como, publicações são feitas no site da Prefeitura de Herveiras, murais dentro do centro administrativo e eventualmente em jornais de circulação local.

Procedimentos adotados quanto ao serviço oferecido para receber e responder as manifestações do usuário:

- Manifestações recebidas na Junta de Serviço Militar serão analisadas e respondidas de imediato ou, assim não sendo possível proceder, será realizada o mais rápido possível, valendo-se do prazo aplicado pela Ouvidoria da Prefeitura para respostas que é de até 30 dias. Poderá o cidadão também ser encaminhado diretamente a Ouvidoria para o encaminhamento de sua manifestação.

Mecanismos de consulta por parte dos usuários quanto ao andamento do serviço solicitado e/ou de eventual manifestação:

- O andamento das solicitações podem ser requeridas diretamente na Junta de Serviço Militar ou, quando protocoladas na Ouvidoria por meio de acesso eletrônico no site: https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/ConsultarManifestacaoLogin.aspx.

3 SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA, INDÚSTRIA E COMÉRCIO – SMAIC

Secretário Municipal: Douglas Kumm

Assessor de secretaria: Julio Scherer

Telefone: (51)3120-5671 (51)3120-5672
E-mail: agricultura@herveiras.rs.gov.br

Endereço de atendimento: Centro Administrativo, Rua Germano Winck, nº 525, 1º andar, Centro, CEP – 96888-000, Herveiras/ RS.

Dias e horários de atendimento: De segunda-feira à sexta-feira, das 07:30 às 11:30 horas - 13:00 às 17:00 horas.

3.1 BREVE RESUMO SOBRE O SETOR E ATRIBUIÇÕES

A Secretaria da Agricultura, Indústria e Comércio compete incentivar e manter programas de melhoria na produção vegetal, aperfeiçoamento da produção animal, incentivos a diversificação de culturas, apoiar as feiras agropecuárias, idealizar programas de armazenamentos, silagem e distribuição, programas de reflorestamento, açudagem, citricultura, piscicultura, cultivo de erva mate, implantação de estações experimentais, estimular convênios com entidades na área de extensão rural. Também estimular programas de desenvolvimento de suinocultura e avicultura. Compete ainda a criação de incentivos para a instalação de indústria, o desenvolvimento comercial e programas para recuperação do solo.

.

3.2 SERVIÇOS

3.2.1 ASSISTÊNCIA TÉCNICA – TÉCNICO AGRÍCOLA

Serviço oferecido:

O município conta com profissional técnico agrícola, lotado junto a SMAIC, a fim de atender o cidadão oferecendo assistência técnica aos agricultores do nosso município dentro de suas mais diversas áreas, com o intuito de auxiliá-los na atividade, estimulando a diversificação, aumentando suas produtividades bem como auxiliando no trabalho de defesa sanitária animal e vegetal.

Requisitos para acessar o serviço:

- Ser residente e/ou ser produtor rural em Herveiras;
- Identificação pessoal.

Documentos necessários para acessar o serviço:

- Documento oficial com foto;
- Inscrição Estadual ativa no município (Talão de Produtor).

Formas de acessar e informações necessárias para ter acesso ao serviço:

- As demandas podem ser encaminhadas diretamente ao técnico agrícola na SMAIC, pessoalmente, por telefone ou por e-mail, solicitando a assistência, está poderá ser dada na secretaria, como também por telefone ou e-mail, sendo que se o profissional considerar uma visita técnica necessária, esta será realizada na propriedade. Os documentos necessários para ter acesso ao serviço devem ser apresentados no ato da solicitação ou do atendimento na propriedade. Não há cobrança de qualquer taxa e/ou valores sobre o serviço.

Principais etapas para o processamento do serviço:

- Solicitação e registro do pedido;
- Atendimento;
- Visita técnica (se considerada necessária).

Previsão de prazo máximo para a prestação do serviço:

- O atendimento de demandas varia de atendimentos imediatos até 20 (vinte) dias úteis para visitas técnicas.

Forma de prestação do serviço:

- O atendimento depois de solicitado dependendo do modo de acesso, será atendido imediatamente ou, o técnico agrícola considerando necessário, o fará dentro de prazo determinado/ combinado com o solicitante, dependendo sempre da situação e da necessidade.

Local e forma para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Manifestações podem ser dirigidas diretamente a SMAIC, de forma pessoal, via e-mail ou telefone, bem como também a Ouvidoria da Prefeitura de Herveiras/ RS.

Prioridades de atendimento:

- As solicitações serão atendidas conforme o registro de pedidos feitos em ordem cronológica, ou se por uma questão de facilitação no deslocamento (em casos de visitas técnicas), diferentes solicitantes residam próximos, o que agiliza a execução do trabalho e justifica o atendimento não necessariamente na ordem de solicitação. Os atendimentos de forma presencial seguem a legislação Federal (Lei nº 10.048/ 2000), onde, pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário, demais, por ordem chegada.

Previsão de tempo de espera para o cidadão receber o atendimento:

- Pra o atendimento de forma presencial, tem-se em média que o atendimento poderá levar até 30 minutos, sendo este o tempo aproximado de espera.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

- O cidadão poderá obter informações quando necessário de forma pessoal, por telefone, via e-mail, bem como, publicações são feitas no site da Prefeitura de Herveiras (www.herveiras.rs.gov.br), murais dentro do centro administrativo e eventualmente em jornais de circulação local.

Procedimentos adotados quanto ao serviço oferecido para receber e responder as manifestações do usuário:

- Manifestações recebidas na SMAIC serão analisadas e respondidas de imediato ou assim não podendo proceder, será realizada o mais rápido possível, valendo-se do prazo aplicado pela Ouvidoria da Prefeitura para respostas que é de até 30 dias. Poderá o

cidadão também ser encaminhado diretamente a Ouvidoria para o registro de sua manifestação.

Mecanismos de consulta por parte dos usuários quanto ao andamento do serviço solicitado e/ou de eventual manifestação:

- O andamento das solicitações pode ser requerido diretamente na SMAIC ou, manifestações quando protocoladas na Ouvidoria, por meio de acesso eletrônico no site: https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/ConsultarManifestacaoLogin.aspx.

3.2.2 EMPRÉSTIMO DE IMPLEMENTOS AGRÍCOLAS

Serviço oferecido

O serviço oferecido ao produtor de empréstimos de implementos agrícolas disponíveis para tal é, um auxílio a estes, e visa facilitar o trabalho do agricultor disponibilizando implementos de uso também das máquinas da prefeitura que, facilitem o dia a dia e agreguem ao seu trabalho, possibilitando ganho de tempo, conforto na execução de tarefas e aumento de produtividade.

Requisitos para acessar o serviço:

- Ser produtor do município de Herveiras;
- Identificação pessoal;
- Não estar inscrito na dívida ativa ou possuir débitos com o município;
- Possuir Inscrição Estadual ativa no município (Talão de Produtor).

Documentos necessários para acessar o serviço:

- Documento oficial com foto;
- Número da Inscrição Estadual;
- Comprovante de residência.

Formas de acessar e informações necessárias para ter acesso ao serviço:

- O produtor solicita o implemento (desde que estes esteja nos relacionados e disponíveis par empréstimo) junto a SMAIC mediante agendamento e apresentação da documentação necessária, se o mesmo estiver disponível este estará apto para retirada

no ato. Caso o mesmo esteja em uso por outro produtor ou em manutenção, é feita a inscrição do solicitante em uma lista de espera e, dentro da possibilidade já lhe é informado o dia qual poderá realizar a retirada do implemento. Na data agendada o produtor assina o "Termo de Compromisso" para com o bom uso do implemento informando a data prevista de devolução para agendamento do próximo da lista de esperase houver. Não há cobrança de taxas ou valores sob o serviço, apenas é exigido o zelo pelo bem público e a entrega do implemento nas mesmas condições em que foi recebido. Na entrega o implemento é avaliado para constatar se está sendo entregue nas mesmas condições em que foi retirado. Em caso de mau uso e o implemento seja danificado, nas condições do termo de compromisso, o responsável deve arcar com os custos do concerto.

Principais etapas para o processamento do serviço:

- Registro do pedido e análise a documentação comprobatória;
- Agendamento;
- Empréstimo;
- Devolução e avaliação por membro da SMAIC das condições de entrega do implemento.

Previsão de prazo máximo para a prestação do serviço:

- O prazo máximo pode ser variável, levando-se em consideração que os implementos podem ser danificados em uso e devido a depreciação natural de peças, porém, estima-se um tempo médio de espera de até 30 dias dependendo do implemento.

Forma de prestação do serviço:

O produtor requer o implemento, dentro da possibilidade lhe é emprestado no ato. Caso não seja possível lhe é oferecido à inscrição na lista de espera que obedecerá a ordem cronológica dos pedidos. O empréstimo sendo realizado vincula o solicitante a responsabilidade, zelo e a conservação do implemento em uso por meio da assinatura do "Termo de Compromisso".

Local e forma para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Manifestações podem ser dirigidas diretamente a SMAIC, de forma pessoal, via e-mail ou telefone, bem como também a Ouvidoria da Prefeitura de Herveiras/ RS.

Prioridades de atendimento:

- Os empréstimos são feitos conforme os registros de pedidos, em ordem cronológica. Os atendimentos pessoais na SMAIC par a solicitação do serviço, assim como os demais, seguem a legislação Federal (Lei nº 10.048/ 2000), onde pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário, demais, por ordem de chegada.

Previsão de tempo de espera para o cidadão receber o atendimento:

- Tem-se em média que o atendimento poderá levar até 30 minutos, sendo este o tempo aproximado de espera.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

- O cidadão poderá obter informações quando necessário de forma pessoal, por telefone, via e-mail, bem como, publicações são feitas no site da Prefeitura de Herveiras (www.herveiras.rs.gov.br), murais dentro do centro administrativo e eventualmente em jornais de circulação local.

Procedimentos adotados quanto ao serviço oferecido para receber e responder as manifestações do usuário:

- Manifestações recebidas na SMAIC serão analisadas e respondidas de imediato ou assim não podendo proceder, será realizada o mais rápido possível, valendo-se do prazo aplicado pela Ouvidoria da Prefeitura para respostas que é de até 30 dias. Poderá o cidadão também ser encaminhado diretamente a Ouvidoria para o registro de sua manifestação.

Mecanismos de consulta por parte dos usuários quanto ao andamento do serviço solicitado e/ou de eventual manifestação:

- O andamento das solicitações pode ser requerido diretamente na SMAIC ou, manifestações quando protocoladas na Ouvidoria, por meio de acesso eletrônico no site: https://sistema.ouvidorias.gov.br.

3.2.3 ENCAMINHAMENTO DE PEDIDOS DE SEMENTE DO PROGRAMA ESTADUAL "TROCA-TROCA"

Serviço oferecido:

- Programa Troca-Troca de Sementes de Milho e Sorgo do Governo do Estado do Rio Grande do Sul

Requisitos para acessar o serviço:

- Ser morador de Herveiras;
- Ser produtor rural e não estar inscrito em divida ativa no Município de Herveiras.

Documentos necessários para acessar o serviço:

- CPF;
- Inscrição estadual ativa no Município de Herveiras.

Formas de acessar e informações necessárias para ter acesso ao serviço:

- Através de pedido junto a Secretaria de Agricultura.

Principais etapas para o processamento do serviço:

- O Produtor rural, precisa encaminhar seu pedido de sementes de milho ou sorgo, durante o mês de maio, portando seu CPF e Inscrição Estadual vigente no Município.

Previsão de prazo máximo para a prestação do serviço:

- O Governo do estado faz a liberação das entregas das sementes para as empresas entregarem as sementes no inicio do mês de Agosto.

Forma de prestação do serviço:

- Uma vez que as sementes de milho e sorgo se encontrem a disposição da Secretaria da Agricultura, se inicia a entrega das sementes, conforme pedido feito pelo produtor, sendo observado os documentos necessários para a entrega.

Local e forma para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Os Produtores, podem apresentar eventuais manifestações junto a própria secretaria ou encaminhar junto a ouvidoria municipal.

Prioridades de atendimento:

- Os produtores serão atendidos conforme ordem de chegada.

Previsão de tempo de espera para o cidadão receber o atendimento:

- O prazo de espera é conforme demanda de atendimento.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

- Através do telefone de circulação dentro da Secretaria e da Prefeitura Municipal, site oficial do Município de Herveiras

Procedimentos adotados quanto ao serviço oferecido para receber e responder as manifestações do usuário:

- A Secretaria de Agricultura, tem o cuidado com o armazenamento do produto, e assim que o mesmo chega, coloca no site oficial e jornal de circulação local que os mesmos já estão a disposição do produtor.

Mecanismos de consulta por parte dos usuários quanto ao andamento do serviço solicitado e/ou de eventual manifestação:

- Através do telefone da Secretaria, site oficial do Município.

3.2.4 ENCAMINHAMENTO DO SUBSÍDIO AO FRETE REFERENTE AO PROGRAMA MUNICIPAL DE RECUPERAÇÃO DE SOLOS

Serviço oferecido:

O Programa Municipal de Recuperação de Solos refere-se ao pagamento pelo município aos produtores rurais, de um subsídio ao frete de calcário e de adubo orgânico. Tal programa foi instituído pela Lei Municipal n.º 745, de 22 de abril de 2010.

Requisitos para acessar o serviço:

- Ser proprietário, arrendatário ou detentor de posse comprovada de área rural no município de Herveiras, desde que, possuam Talão de Notas Fiscais de Produtor Rural ativo no Município e, não estejam inscritos em 'Dívida Ativa' ou encontrarem-se em débitos vencidos junto ao Município.

Documentos necessários para acessar o serviço:

- Nota Fiscal de compra do produto;
- Análise de solo com recomendação da EMATER/ RS;
- Talão de Notas Fiscais de Produtor Rural;
- Documento comprobatório de propriedade, arrendamento (para fins de comprovação da condição de arrendatário pelo produtor interessado nos benefícios do presente programa, exigir-se-á a apresentação de contrato de arrendamento de área rural localizada no Município e celebrado em data anterior à publicação da Lei que regulamenta o programa deverá constar assinaturas dos contratantes devidamente reconhecidas em Cartório) ou de posse de área rural (será aceito como documento comprobatório de propriedade de área rural Escritura Pública, Cessão de Direitos Possessórios, Contrato de Promessa de Compra e Venda ou, em caso de posse, Documento de Aptidão ao PRONAF – DAP, emitido pela EMATER/ RS comprovando a posse da área rural);
- CCIR – Certidão de Cadastro de Imóvel Rural cadastrada no Município de Herveiras.
- A Certidão de Cadastro de Imóvel Rural – CCIR (cadastrada no Município de Herveiras somente será exigida a partir do ano de 2011);

Formas de acessar e informações necessárias para ter acesso ao serviço:

- Os produtores que encaminharem a análise de solo através de empresas do Setor Fumageiro ou diretamente no laboratório de análise deverão solicitar a recomendação da mesma ao Escritório Municipal da EMATER/RS até o último dia útil do mês de junho de cada ano.

- O laudo de análise de solo terá validade de três anos a contar da sua emissão.
- Não são aceitos laudos de análise cuja data de emissão for posterior à data da emissão da nota fiscal de calcário.
- As notas fiscais e o laudo de análise de solo deverão ser entregues na SMAIC entre o primeiro e o último dia útil do mês de setembro de cada ano.
- O pagamento do subsídio aos produtores é realizado durante o mês de novembro, anualmente, observando a data de encaminhamento da documentação exigida e segundo cronograma estabelecido.
- Para definição dos valores que o produtor terá direito pelo subsídio do frete do calcário, será feito um cálculo levando em consideração a quantidade de calcário necessária apontada na análise e o tamanho de área comprovada, descontando-se 20% da área a título de reserva legal.
- Os valores a serem pagos poderão ser reajustados. O calcário será pago por tonelada, até o limite de 15 (quinze) toneladas por produtor/ ano e, o adubo orgânico também por tonelada, até o limite de 05 (cinco) toneladas por produtor/ ano.

Principais etapas para o processamento do serviço:

- Recebimento da documentação;
- Análise;
- Aprovação e encaminhamento;
- Processamento para pagamento;
- Pagamento.

Previsão de prazo máximo para a prestação do serviço:

A administração municipal dentro do prazo de 90 (noventa) dias efetuará os pagamentos para os produtores que se enquadrarem.

Forma de prestação do serviço:

O Produtor encaminhará os documentos junto a SMAIC, que verificará os mesmos, analisando o enquadramento ao direito do subsídio. A posteriormente a SMAIC procede com o encaminhamento dos documentos para a Secretaria de Finanças que é a responsável pelo pagamento.

Local e forma para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Manifestações podem ser dirigidas diretamente a SMAIC, de forma pessoal, via e-mail ou telefone, bem como também a Ouvidoria da Prefeitura de Herveiras/ RS.

Prioridades de atendimento:

- Seguindo a legislação Federal (Lei nº 10.048/ 2000), pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário, demais, por ordem de chegada.

Previsão de tempo de espera para o cidadão receber o atendimento:

- Tem-se em média que o atendimento poderá levar até 30 minutos, sendo este o tempo aproximado de espera.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

- O cidadão poderá obter informações quando necessário de forma pessoal, por telefone, via e-mail, redes sociais da prefeitura, bem como, publicações são feitas no site da Prefeitura de Herveiras (www.herveiras.rs.gov.br), murais dentro do centro administrativo e eventualmente em jornais de circulação local.

Procedimentos adotados quanto ao serviço oferecido para receber e responder as manifestações do usuário:

- Manifestações recebidas na SMAIC serão analisadas e respondidas de imediato ou assim não podendo proceder, será realizada o mais rápido possível, valendo-se do prazo aplicado pela Ouvidoria da Prefeitura para respostas que é de até 30 dias. Poderá o cidadão também ser encaminhado diretamente a Ouvidoria para o registro de sua manifestação.

Mecanismos de consulta por parte dos usuários quanto ao andamento do serviço solicitado e/ou de eventual manifestação:

- O andamento das solicitações pode ser requerido diretamente na SMAIC ou, manifestações quando protocoladas na Ouvidoria, por meio de acesso eletrônico no site: https://sistema.ouvidorias.gov.br.

3.2.5 ENCAMINHAMENTOS DE PEDIDOS DE SERVIÇO DE MÁQUINAS

Serviço oferecido:

- O serviço de encaminhamento de pedidos de serviços de máquinas para a melhoria das propriedades rurais é oriundo do Programa de Incentivo para Aumento da Arrecadação do município, regido pela Lei Municipal nº 709/ 2009.

Requisitos para acessar o serviço:

- Ser proprietário ou arrendatário de propriedade dentro dos limites do município;
- Ser contribuinte;

Documentos necessários para acessar o serviço:

- Inscrição Estadual ativa no município;
- Não estar inscrito em divida ativa no Município ou termo de cobrança encaminhado para a secretaria de Finanças.

Formas de acessar e informações necessárias para ter acesso ao serviço:

- A solicitação deve ser feita junto a SMAIC para registro do pedido do serviço e coleta de informações necessárias.
- Uma vez recebido o pedido do produtor junto a secretaria de Agricultura o mesmo é repassado ao responsável pela pasta, cabendo a ele a determinação da execução do serviço.
- Os produtores que não possuem inscrição estadual podem solicitar os serviços onde será realizado por meio de um termo de cobrança.
- Os produtores proprietários e produtores arrendatários comprovados inscritos no Município, mediante apresentação de notas fiscais de produtor com vendas para fora do Município, terão direito de receber até 06 (seis) horas máquina em sua propriedade, obedecendo cronograma de execução e disponibilidade de maquinário da SMAIC e da SMOVSUT.

- A cada ano, para receberem os benefícios, será emitido, mediante consulta às informações constantes do SITAGRO e/ou apresentação das notas fiscais de produtor rural do ano imediatamente anterior ou apresentação das notas fiscais do comércio local do ano em curso, certificado correspondente ao crédito horas máquina em sua propriedade.
- O valor de vendas que é convertido em horas é atualizado anualmente. Terão os produtores proprietários ou produtores arrendatários, direito a uma hora/ máquina nas propriedades das quais são donos ou que arrendam, limitado ao máximo de 06 (seis) horas máquina/ ano.
- Proprietários residentes no Perímetro Urbano do município, não possuidores de Bloco de Notas de Produtor, podem trocar as suas notas fiscais do comércio local por horas/ máquina, na proporção de 01 (uma) hora/ máquina por valor estipulado anualmente, em notas fiscais entregues, limitado a 03 (três) horas/ máquina por proprietário.
- Os proprietários de áreas rurais, que não possuírem Bloco de Notas de Produtor, que tiverem produzindo em suas propriedades, produtores na condição de meeiros e que possuam Bloco de Notas de Produtor, poderão ser beneficiados pelas horas/ máquina, até o número de 06 (seis) horas/ propriedade, desde que seus respectivos meeiros façam cessão, por termo, dos valores necessários para a realização das horas/máquina, de modo que os valores cedidos pelos meeiros ao proprietário poderão ser utilizados ainda para o enquadramento em outros benefícios, que os proprietários deverão ter área(s) de terra de até, no máximo, 04 (quatro) módulos rurais do Município, equivalente a 80 hectares, e para alcançarem os benefícios do nas condições estabelecidas osproprietários, deverão entregar o termo particular de cessão dos valores cedidos pelos seus respectivos meeiros, bem como, também, apresentar as Escrituras Públicas que comprovem serem proprietários de até, no máximo, 04 (quatro) módulos rurais à SMAIC para emissão do certificado correspondente.
- Caso haja necessidade de horas suplementares, os beneficiários interessados, às mesmas poderão ser executadas mediante solicitação. O solicitante deverá providenciar até a primeira quinzena do mês de dezembro do ano da realização do serviço, junto à SMAIC e a SMOVSUT o documento de encaminhamento para pagamento dos valores junto a Tesouraria do Município, o que, de qualquer forma, não poderá exceder a 15

(quinze) horas/ ano/ propriedade, contabilizando-se as horas/ máquina executadas na forma do programa.

- Para fins de contabilização e apuração das horas-máquina serão consideradas cumulativamente os serviços executados pela Secretaria Agricultura e Secretaria de Obras.
- Havendo emissão de certificado de hora/ máquina em um ano e, não tendo havido execução dos serviços durante aquele ano, poderão os mesmos ser executados e cumulados com os certificados emitidos no imediatamente posterior.
- Para fins de apuração dos valores das horas/ máquina complementares a serem pagas, serão consideradas àquelas de menor valor de custo para o município.
- A quantidade de horas/ máquina definidas na da Lei, referem-se às horas executáveis por trator de esteiras ou retroescavadeira.
- Quando a máquina solicitada for diversa as citadas anteriormente, terão os beneficiários direito a sua concessão na proporção de 02 (duas) por 01(uma) respeitado, em qualquer caso, o limite de 15 horas/ ano/ propriedade.
- Os produtores rurais, proprietários de tratores agrícolas no município, não terão direito ao benefício das horas/ máquina decorrentes de utilização de tais máquinas pertencentes ao município, exceto quando tratar-se de utilização do trator agrícola com colheitadeira para colheita do milho.

Principais etapas para o processamento do serviço:

- Registro do pedido;
- Análise da existência de Certificado ou não;
- Levantamento no local se necessário;
- Autorização pelo Secretário para a execução do serviço;
- Execução;
- Anotação do tempo transcorrido para a execução do serviço;
- Lançamento do tempo de execução no certificado do produtor ou termo de cobrança;
- Lançamento no sistema de arrecadação (quando for o caso).

Previsão de prazo máximo para a prestação do serviço:

- O prazo máximo estimulado para prestação do serviço é de até 06 (seis) meses.

Forma de prestação do serviço:

O solicitante faz seu pedido do serviço a qual necessita em sua propriedade, através de requerimento diretamente na Secretaria de Agricultura. Seu pedido é registrado e repassado ao Assessor de Secretaria e também ao Secretário, onde se necessário análise do local se deslocará até a propriedade para verificar a possibilidade ou não da execução do trabalho solicitado. Aprovada a execução do serviço solicitado, é realizado o deslocamento da máquina para a propriedade, que faz o trabalho solicitado e ao final são contabilizadas as horas trabalhadas, quais são inseridas no "Certificado de horas/ máquina" do produtor ou, "Termo de Cobrança" emitido pela SMAIC. Estes, assinadospelo produtor ao final do serviço, retornam para a SMAIC trazidos pelo operador da máquina, onde o servidor responsável fará o lançamento das horas, descontando das horas de direito do produtor ou para a cobrança quando for o caso.

Local e forma para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Manifestações podem ser dirigidas diretamente a SMAIC, de forma pessoal, via e-mail ou telefone, bem como também a Ouvidoria da Prefeitura de Herveiras/ RS.

Prioridades de atendimento:

- Os atendimentos das solicitações são realizados na ordem dos pedidos, ou seja, na ordem cronológica, ou se por uma questão de facilitação no deslocamento (nos casos das máquinas), diferentes solicitantes residam próximos, o que agiliza a execução do trabalho, diminui custos com o deslocamento e justifica o atendimento não necessariamente na ordem de solicitação. Quanto ao atendimento presencial para o registro de solicitações, segue-se a legislação Federal (Lei nº 10.048/ 2000), onde pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário, demais, por ordem de chegada.

Previsão de tempo de espera para o cidadão receber o atendimento:

- Tem-se em média que o atendimento poderá levar até 15 minutos, sendo este o tempo aproximado de espera.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

- O cidadão poderá obter informações quando necessário de forma pessoal, por telefone, via e-mail, bem como, publicações são feitas no site da Prefeitura de Herveiras (www.herveiras.rs.gov.br), murais dentro do centro administrativo e eventualmente em jornais de circulação local.

Procedimentos adotados quanto ao serviço oferecido para receber e responder as manifestações do usuário:

- Manifestações recebidas na SMAIC serão analisadas e respondidas de imediato ou assim não podendo proceder, será realizada o mais rápido possível, valendo-se do prazo aplicado pela Ouvidoria da Prefeitura para respostas que é de até 30 dias. Poderá o cidadão também ser encaminhado diretamente a Ouvidoria para o registro de sua manifestação.

Mecanismos de consulta por parte dos usuários quanto ao andamento do serviço solicitado e/ou de eventual manifestação:

- O andamento das solicitações pode ser requerido diretamente na SMAIC junto ao secretário ou assessor ou, em casos de manifestações quando protocoladas na Ouvidoria, por meio de acesso eletrônico no site: https://sistema.ouvidorias.gov.br.

3.2.6 ENCAMINHAMENTOS DO PROGRAMA MUNICIPAL DE "PROTEÇÃO E RECUPERAÇÃO DE NASCENTES"

Serviço oferecido:

- O serviço oferecido foi criado pelo programa municipal de Proteção e Conservação de Nascentes, denominado "Nascentes, a Fonte da Vida" (Lei Municipal nº 1.247/ 2019), sendo executado/acompanhado pela Secretaria Municipal de Agricultura, Indústria e Comércio - SMAIC, Secretaria Especial de Projetos e Meio Ambiente - SEPMA, SecretariaMunicipal da Saúde e Assistência Social - SMSAS, Secretaria de Obras, Viação, Serviços Urbanos e de Trânsito - SMOVSUT, em parceria com a EMATER/RS ASCAR. O

programa consiste em incentivar os produtores e proprietários que possuem nascentes em suas propriedades a realizarem a preservação e proteção destas, nos termos de projeto previamente aprovado.

Requisitos para acessar o serviço:

- Possuir nascente na propriedade e realizar a preservação e proteção desta;
- Possuir propriedade dentro dos limites do município de Herveiras;
- Não necessita ser produtor rural;
- O solicitante deve comprovar a propriedade e/ou posse do imóvel onde se localiza a(as) nascente(s);
- Comprovar o recolhimento dos impostos referentes à propriedade;
- Ter realizado o Cadastro Ambiental Rural da propriedade.

Documentos necessários para acessar o serviço:

- Laudo técnico emitido por uma das entidades certificadoras que realizaram o acompanhamento da nascente, onde este deverá conter os dados pessoais do proprietário/ produtor, dados da propriedade, localização geográfica da nascente e fotos do local;
- Cópia de documento hábil que comprove a propriedade e/ou posse do imóvel onde se localiza a (as) nascente (s);
- Quando posseiro ou arrendatário ou meeiro, declaração de anuência do proprietário;
- Cópia do ITR vigente;
- Cópia de recibo do Cadastro Ambiental Rural – CAR;
- Comprovante de Inscrição Estadual quando produtor rural.

Formas de acessar e informações necessárias para ter acesso ao serviço:

- O proprietário que realizar a proteção de nascentes em sua propriedade receberá um 'Certificado de Propriedade Consciente', concedido pelas secretarias municipais responsáveis e EMATER/RS ASCAR. Para requerer o 'Certificado de Propriedade Consciente' o proprietário/ produtor deverá apresentar a SMAIC a documentação necessária.

Para a emissão do “Laudo Técnico” o solicitante deve requerer junto a SMAIC a “vistoria técnica” em sua propriedade para a avaliação e levantamento para o projeto, que será feita em até 30 dias após o requerimento. Será elaborado então um PROJETO DE RECUPERAÇÃO/ CONSERVAÇÃO, se necessário, pós vistoria, apontando as adequações necessárias à recuperação e conservação da(s) nascente(s), indicando ações que devam ser realizadas imediatamente, a curto prazo, a médio prazo e a longo prazo, que serão acompanhadas no decorrer do processo de conservação/ recuperação. Este projeto tem um prazo estimado para ser concluído de até 20 dias a partir da vistoria.

Realizada a entrega ao solicitante, se necessárias ações de adequação, recuperação e/ ou conservação o proprietário/ produtor deverá executar o que foi estabelecido em projeto, ao menos as ações apontadas como realizadas “imediatamente” e, demonstrar que as ações a serem realizadas a “curto prazo” estão sendo encaminhadas. Ao serem concluídas, o solicitante comunica a SMAIC para nova vistoria de aprovação.

Tendo sido aprovado, será emitido o “laudo técnico” em até 15 dias, contados a partir da aprovação. A partir deste momento com a entrega de toda a documentação, o solicitante encaminhará o “Certificado de Propriedade Consciente”. O ‘Certificado’ dará ao solicitante direito a uma hora (1:00), anual, de serviço gratuito de hora/ máquina do Município na propriedade, enquanto perdurar o atendimento às condições impostas para emissão do “Certificado”.

O benefício concedido será acrescido às horas/ máquinas a que o produtor eventualmente possua através de certificado de horas/ máquina do “Programa de Incentivo ao Aumento da Arrecadação”. Porem, o direito de gozo ao benefício se dará no ano de sua aquisição ou, sempre, no máximo no ano imediatamente subsequente.

Após o recebimento do ‘Certificado de Propriedade Consciente’ o solicitante deverá requerer junto a SMAIC o seu “Certificado de Horas/ Máquina” ou o acréscimo ao que já possua emitido.

Não há cobrança de qualquer taxa e/ou valores sobre o serviço.

Principais etapas para o processamento do serviço:

- Requerimento;
- Vistoria;
- Projeto;

- Execução pelo solicitante (quando necessárias) de adequações necessárias à recuperação e conservação;
- Nova vistoria, se necessária;
- Emissão do laudo técnico;
- Requerimento e emissão do “Certificado de Propriedade Consciente”;
- Requerimento de inclusão do “Certificado de Propriedade Consciente” ao “Certificado de horas/ máquina”.

Previsão de prazo máximo para a prestação do serviço:

- O atendimento final da solicitação dependerá do solicitante em caso de adequação recomendada pelo projeto. Do requerimento de vistoria técnica até a emissão do “Certificado de Propriedade Consciente”, tem-se um prazo máximo de até 65 dias, não havendo a necessidade de adequações recomendadas pelo projeto a serem realizadas. Havendo esta necessidade, o prazo final para a execução ira ser variável.

Forma de prestação do serviço:

- O serviço é prestado mediante solicitação, onde a partir desta é realizada uma vistoria técnica na propriedade e verificada a existência e grau de proteção e conservação da nascente. Sendo necessário é elaborado um projeto de proteção e conservação para a ou as nascentes existentes na propriedade, recomendando ações a serem feitas pelo solicitante. Estando as ações executadas, uma nova vistoria é realizada para conferencia da execução do projeto. Restando aprovado, é emitido o laudo de aprovação para encaminhamento junto ao restante da documentação necessária do “Certificado de Propriedade Consciente”. O solicitante de posse deste certificado, encaminha junto a SMAIC a inclusão do benefício de horas ao seu certificado de horas/ máquina. Não possuindo um, requererá a emissão com base no “Certificado de PropriedadeConsciente”.

Local e forma para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Manifestações podem ser dirigidas diretamente a SMAIC, de forma pessoal, via e-mail ou telefone, bem como também a Ouvidoria da Prefeitura de Herveiras/ RS.

Prioridades de atendimento:

- Os atendimentos serão conforme o registro de pedidos feitos em ordem cronológica ou, se por uma questão de facilitação no deslocamento (em casos de vistorias), diferentes solicitantes residam próximos, o que agiliza a execução do trabalho e justifica o atendimento não necessariamente na ordem de solicitação. Os atendimentos de forma presencial seguem a legislação Federal (Lei nº 10.048/ 2000), onde, pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário, demais, por ordem chegada.

Previsão de tempo de espera para o cidadão receber o atendimento:

- Pra o atendimento de forma presencial, tem-se em média que o atendimento poderá levar até 30 minutos, sendo este o tempo aproximado de espera.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

- O cidadão poderá obter informações quando necessário de forma pessoal, por telefone, via e-mail, bem como, publicações são feitas no site da Prefeitura de Herveiras (www.herveiras.rs.gov.br), murais dentro do centro administrativo e eventualmente em jornais de circulação local.

Procedimentos adotados quanto ao serviço oferecido para receber e responder as manifestações do usuário:

- Manifestações recebidas na SMAIC serão analisadas e respondidas de imediato ou assim não podendo proceder, será realizada o mais rápido possível, valendo-se do prazo aplicado pela Ouvidoria da Prefeitura para respostas que é de até 30 dias. Poderá o cidadão também ser encaminhado diretamente a Ouvidoria para o registro de sua manifestação.

Mecanismos de consulta por parte dos usuários quanto ao andamento do serviço solicitado e/ou de eventual manifestação:

- O andamento das solicitações pode ser requerido diretamente na SMAIC ou, manifestações quando protocoladas na Ouvidoria, por meio de acesso eletrônico no site: https://sistema.ouvidorias.gov.br.

3.2.7 INTERPRETAÇÕES DE LAUDOS DE ANÁLISE DE SOLO – RECOMENDAÇÃO DE CALAGEM E ADUBAÇÃO

Serviço oferecido:

O serviço de interpretação de laudos de análise de solo é realizado na SMAIC por Técnico Agrícola lotado na pasta. O referido serviço faz parte da prestação de assistência técnica fornecida.

Requisitos para acessar o serviço:

- Ser residente e/ou ser produtor rural em Herveiras;
- Identificação pessoal;
- Ter em mãos o laudo de análise de solo expedido por laboratório.

Documentos necessários para acessar o serviço:

- Identificação por meio de documento oficial com foto;
- Inscrição estadual no município (Talão de Produtor);
- Laudo de análise de solo a ser interpretado.

Formas de acessar e informações necessárias para ter acesso ao serviço:

- Os laudos de análise de solo devem ser encaminhados a SMAIC nos dias e horários de atendimentos da mesma, de forma pessoal ou por e-mail. Não há cobrança de qualquer taxa e/ou valores sobre o serviço. A retirada da interpretação/ recomendação deverá ser feita de forma pessoal.

Principais etapas para o processamento do serviço:

- Solicitação e registro do pedido;
- Análise;
-Entrega e orientações.

Previsão de prazo máximo para a prestação do serviço:

- O atendimento da demanda normalmente é feito de forma imediata, sem necessidade de agendamentos e por ordem de chegada, podendo, dependendo do número de atendimentos, a entrega da interpretação/ recomendação ser feita em até 03 (três) dias úteis.

Forma de prestação do serviço:

- O atendimento, ao receber o laudo de análise de solo na forma presencial, é realizado de maneira imediata junto a SMAIC, onde o técnico agrícola procede com a interpretação e faz as recomendações de acordo com o resultado do laudo laboratorial de análise. Laudos recebidos via e-mail devem acompanhar cópia de documento oficial com foto e o número da inscrição estadual no município. Serão analisados conforme a disponibilidade dentro do prazo estipulado, ficando a partir da interpretação, a disposição para a retirada pelo solicitante junto a SMAIC. Laudos recebidos por e-mail não tem a interpretação disponibilizada pelo mesmo modo de recebimento, diante da necessidade da prestação de orientações.

Local e forma para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Manifestações podem ser dirigidas diretamente a SMAIC, de forma pessoal, via e-mail ou telefone, bem como também a Ouvidoria da Prefeitura de Herveiras/ RS.

Prioridades de atendimento:

- Os atendimentos serão conforme o registro de pedidos feitos em ordem cronológica, atendendo-se primeiramente as solicitações presenciais e depois as solicitações por e-mail. Os atendimentos de forma presencial seguem a legislação Federal (Lei nº 10.048/ 2000), onde, pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60(sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário, demais, por ordem chegada.

Previsão de tempo de espera para o cidadão receber o atendimento:

- Pra o atendimento de forma presencial, tem-se em média que o atendimento poderá levar até 30 minutos, sendo este o tempo aproximado de espera.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

- O cidadão poderá obter informações quando necessário de forma pessoal, por telefone, via e-mail, bem como, publicações são feitas no site da Prefeitura de Herveiras (www.herveiras.rs.gov.br), murais dentro do centro administrativo e eventualmente em jornais de circulação local.

Procedimentos adotados quanto ao serviço oferecido para receber e responder as manifestações do usuário:

- Manifestações recebidas na SMAIC serão analisadas e respondidas de imediato ou assim não podendo proceder, será realizada o mais rápido possível, valendo-se do prazo aplicado pela Ouvidoria da Prefeitura para respostas que é de até 30 dias. Poderá o cidadão também ser encaminhado diretamente a Ouvidoria para o registro de sua manifestação.

Mecanismos de consulta por parte dos usuários quanto ao andamento do serviço solicitado e/ou de eventual manifestação:

- O andamento das solicitações pode ser requerido diretamente na SMAIC ou, manifestações quando protocoladas na Ouvidoria, por meio de acesso eletrônico no site: https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/ConsultarManifestacaoLogin.aspx.

3.3 POSTO DA INSPETORIA VETERINÁRIA

Serviço oferecido:

- O município conta com Posto de Serviços de Inspetoria Veterinária.

Requisitos para acessar o serviço:

- Ter propriedade cadastrada junto a Inspetoria Veterinária Estadual.

Documentos necessários para acessar o serviço:

- CPF;

- Identidade;
- Escritura, arrendatário ou posseiro de propriedade;
- Inscrição Estadual.

Formas de acessar e informações necessárias para ter acesso ao serviço:

- Atendimento presencial junto ao posto da Inspetoria.

Principais etapas para o processamento do serviço:

- O produtor pode solicitar a abertura da sua propriedade de animais junto ao posto trazendo os documentos necessários.

Previsão de prazo máximo para a prestação do serviço:

- O produtor portando toda a documentação, o prazo máximo é de uma hora.

Forma de prestação do serviço:

- A Prestação de serviço é individual, pois tais informações são confidencias e de uso restrito da Inspetoria e do produtor solicitante.

Local e forma para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Somente junto ao posto da Inspetoria veterinária

Prioridades de atendimento:

- Seguindo a legislação Federal (Lei nº 10.048/ 2000), pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário, demais, por ordem de chegada.

Previsão de tempo de espera para o cidadão receber o atendimento:

- O prazo máximo de espera é de uma hora.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

- Junto ao posto ou pelo telefone funcional do posto.

Procedimentos adotados quanto ao serviço oferecido para receber e responder as manifestações do usuário:

- O Posto oferece a criação de propriedades de animais, alteração das mesmas eemissão de GTA (Guia de Transito de Animais).

Mecanismos de consulta por parte dos usuários quanto ao andamento do serviço solicitado e/ou de eventual manifestação:

- Somente de forme presencial junto ao posto da Inspetoria Veterinária.

3.4 SETOR DE TALÃO DE PRODUTOR RURAL

3.4.1 INSCRICAO/ ALTERAÇÃO NO CADASTRO DE TALÃO DE PRODUTOR

Serviço oferecido:

- Cadastramento e alterações de estabelecimentos de produtores rurais e fornecimento de talões de produtor. O objetivo é oportunizar o cadastro, alterações e abertura de inscrição de produtor rural e efetuar o controle e movimentação de todas as etapas que envolvem o talão de produtor.

Requisitos para acessar o serviço:

- Ser Produtor Rural do município de Herveiras, proprietário/ arrendatário/ cessionário de área de terras com no mínimo 02 (duas) hectares.

Documentos necessários para acessar o serviço:

a. Documento de Identificação do produtor solicitante e do proprietário cedente (conforme o caso) contendo registro de Identidade (RG) e Cadastro de Pessoas Físicas (CPF);
b. Certidão de Matrícula no Registro de Imóveis, atualizada, (emitida com até 6 meses de antecedência);
c. Contrato de Arrendamento (se for o caso);
d. Termo de Cedência no caso de meeiro parceiro/agrícola;

Formas de acessar e informações necessárias para ter acesso ao serviço:

Apresentação da documentação junto ao Setor de Talão de Produtor da Secretaria Municipal da Agricultura - SMAIC.

Principais etapas para o processamento do serviço:

- Análise da documentação.
- Preenchimento da Ficha Cadastral on-line no Portal da Sefaz/ RS.
- Impressão da Ficha cadastral.
- Preenchimento da Declaração de Enquadramento de Micro Produtor Rural (se for o caso).
- Ciência dos dados cadastrais ao titular da inscrição.
- Envio eletrônico da Ficha Cadastral.
- Arquivamento no Setor de Talão de Produtor da Secretaria Municipal da Agricultura - SMAIC dos documentos da Ficha Cadastral.
- Conferência on-line do deferimento ou indeferimento da solicitação de inscrição.
- Comunicação do produtor para sanar a irregularidade em caso de indeferimento da inscrição.

Previsão de prazo máximo para a prestação do serviço:

- Para nova inscrição de Produtor Rural o tempo para entrega do novo talão é de 30 dias, sendo este o tempo médio de espera.

Forma de prestação do serviço:

- Pessoalmente no Setor de Talão de Produtor da Prefeitura Municipal de Herveiras.

Local e forma para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Manifestações podem ser dirigidas diretamente a SMAIC, de forma pessoal, via e-mail ou telefone, bem como também a Ouvidoria da Prefeitura de Herveiras/ RS.

Prioridades de atendimento:

- Seguindo a legislação Federal (Lei nº 10.048/ 2000), pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário, demais, por ordem de chegada.

Previsão de tempo de espera para o cidadão receber o atendimento:

- Tem-se em média que o atendimento poderá levar até 30 minutos, sendo este o tempo aproximado de espera.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

- O cidadão poderá obter informações quando necessário de forma pessoal, por telefone, via e-mail, bem como, publicações são feitas no site da Prefeitura de Herveiras, murais dentro do centro administrativo e eventualmente em jornais de circulação local.

Procedimentos adotados quanto ao serviço oferecido para receber e responder as manifestações do usuário:

- Manifestações recebidas na SMAIC serão analisadas e respondidas de imediato ou assim não podendo proceder, será realizada o mais rápido possível, valendo-se do prazo aplicado pela Ouvidoria da Prefeitura para respostas que é de até 30 dias. Poderá o cidadão também ser encaminhado diretamente a Ouvidoria para o encaminhamento de sua manifestação.

Mecanismos de consulta por parte dos usuários quanto ao andamento do serviço solicitado e/ou de eventual manifestação:

- O andamento das solicitações podem ser requeridas diretamente na SMAIC ou quando protocoladas na Ouvidoria por meio de acesso eletrônico no site: https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/ConsultarManifestacaoLogin.aspx.

3.4.2 TROCA DE TALÃO DE PRODUTOR

Serviço oferecido:

- O Talão de produtor possui 10 notas a serem emitidas, (emissão de notas de entradas e saídas) fatidicamente o talão ira terminar, visto isto faz-se necessária a troca, onde o

Produtor devera apresentar o resumo do último Talão em uso juntamente com as notas e contra notas, para poder retirar o novo Talão.

Requisitos para acessar o serviço:

- Ser Produtor Rural do município de Herveiras estar com seu cadastro devidamente atualizado.

Documentos necessários para acessar o serviço:

- Apresentação pelo próprio produtor ou participante na inscrição do resumo do ultimo Talão em uso juntamente com as notas e contra notas, para poder retirar o novo Talão.

Formas de acessar e informações necessárias para ter acesso ao serviço:

Apresentação da documentação junto ao Setor de Talão de Produtor da Secretaria Municipal da Agricultura - SMAIC.

Principais etapas para o processamento do serviço:

- Conferência das Notas;
- Lançamento das mesmas no SITAGRO;
- Registro da devolução;
- Entrega do novo Talão no SITAGRO-WEB.

Previsão de prazo máximo para a prestação do serviço:

- Para troca do talão de Produtor Rural o tempo para entrega do novo talão é imediato, desde que o produtor esteja com seu cadastro atualizado e apresente o resumo das notas devidamente preenchido.

Forma de prestação do serviço:

- Pessoalmente no Setor de Talão de Produtor da Prefeitura Municipal de Herveiras

Local e forma para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Manifestações podem ser dirigidas diretamente a SMAIC, de forma pessoal, via e-mail ou telefone, bem como também a Ouvidoria da Prefeitura de Herveiras/ RS.

Prioridades de atendimento:

- Seguindo a legislação Federal (Lei nº 10.048/ 2000), pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário, demais, por ordem de chegada.

Previsão de tempo de espera para o cidadão receber o atendimento:

- Tem-se em média que o atendimento poderá levar até 30 minutos, sendo este o tempo aproximado de espera.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

- O cidadão poderá obter informações quando necessário de forma pessoal, por telefone, via e-mail, bem como, publicações são feitas no site da Prefeitura de Herveiras, murais dentro do centro administrativo e eventualmente em jornais de circulação local.

Procedimentos adotados quanto ao serviço oferecido para receber e responder as manifestações do usuário:

- Manifestações recebidas na SMAIC serão analisadas e respondidas de imediato ou assim não podendo proceder, será realizada o mais rápido possível, valendo-se do prazo aplicado pela Ouvidoria da Prefeitura para respostas que é de até 30 dias. Poderá o cidadão também ser encaminhado diretamente a Ouvidoria para o encaminhamento de sua manifestação.

Mecanismos de consulta por parte dos usuários quanto ao andamento do serviço solicitado e/ou de eventual manifestação:

- O andamento das solicitações podem ser requeridas diretamente na SMAIC ou quando protocoladas na Ouvidoria por meio de acesso eletrônico no site: https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/ConsultarManifestacaoLogin.aspx.

3.4.3 DIGITAÇÃO DE NOTAS DE TALÃO DE PRODUTOR

Serviço oferecido:

- Por ocasião da movimentação do talão de produtor (emissão de notas) faz se necessária a apresentação anualmente do ultimo Talão em uso juntamente com as notas e contra notas, para que o município comprove junto a SEFAZ o total movimentado no ano para fins de apuração do IPM.

Requisitos para acessar o serviço:

- Anualmente entre 15 de janeiro e 30 de março o Produtor Rural do município de Herveiras devera apresentar o talão em uso juntamente com notas e contra notas emitidas no ano anterior.

Documentos necessários para acessar o serviço:

- Apresentação pelo próprio produtor ou participante na inscrição do ultimo Talão em uso juntamente com as notas e contra notas.

Formas de acessar e informações necessárias para ter acesso ao serviço:

- Apresentação Talão em uso junto ao Setor de Talão de Produtor da Secretaria Municipal da Agricultura - SMAIC.

Principais etapas para o processamento do serviço:

- Conferencia das Notas, lançamento das mesmas no SITAGRO e envio via SITAGRO-WEB.

Previsão de prazo máximo para a prestação do serviço:

- Para digitação das notas de produtor é imediato por ordem de chegada respeitadas as prioridades definidas em Lei.

Forma de prestação do serviço:

- Pessoalmente no Setor de Talão de Produtor da Prefeitura Municipal de Herveiras

Local e forma para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Manifestações podem ser dirigidas diretamente a SMAIC, de forma pessoal, via e-mail ou telefone, bem como também a Ouvidoria da Prefeitura de Herveiras/ RS.

Prioridades de atendimento:

- Seguindo a legislação Federal (Lei nº 10.048/ 2000), pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário, demais, por ordem de chegada.

Previsão de tempo de espera para o cidadão receber o atendimento:

- Tem-se em média que o atendimento poderá levar até 30 minutos, sendo este o tempo aproximado de espera.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

- O cidadão poderá obter informações quando necessário de forma pessoal, por telefone, via e-mail, bem como, publicações são feitas no site da Prefeitura de Herveiras, murais dentro do centro administrativo e eventualmente em jornais de circulação local.

Procedimentos adotados quanto ao serviço oferecido para receber e responder as manifestações do usuário:

- Manifestações recebidas na SMAIC serão analisadas e respondidas de imediato ou assim não podendo proceder, será realizada o mais rápido possível, valendo-se do prazo aplicado pela Ouvidoria da Prefeitura para respostas que é de até 30 dias. Poderá o cidadão também ser encaminhado diretamente a Ouvidoria para o encaminhamento de sua manifestação.

Mecanismos de consulta por parte dos usuários quanto ao andamento do serviço solicitado e/ou de eventual manifestação:

- O andamento das solicitações podem ser requeridas diretamente na SMAIC ou quando protocoladas na Ouvidoria por meio de acesso eletrônico no site: https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/ConsultarManifestacaoLogin.aspx.

3.4.4 BAIXA DE INSCRIÇÃO DE PRODUTOR

Serviço oferecido:

- Por motivos de encerramentos das Atividades ou mudança de município o produtor devera efetuar a baixa de sua inscrição.

Requisitos para acessar o serviço:

- Apresentação pelo produtor titular ou procurador devidamente autorizado do resumo do ultimo Talão em uso da inscrição a ser baixada com notas e contra notas já emitidas bem como demais notas em branco do talão, juntamente com copia do RG e CPF.
- Anualmente entre 15 de janeiro e 30 de março o Produtor Rural do município de Herveiras deverá apresentar o talão em uso juntamente com notas e contra notas emitidas no ano anterior.

Documentos necessários para acessar o serviço:

- Apresentação pelo próprio produtor ou participante na inscrição do resumo último Talão em uso juntamente com as notas e contra notas.

Formas de acessar e informações necessárias para ter acesso ao serviço:

- Apresentação Talão em uso junto ao Setor de Talão de Produtor da Secretaria Municipal da Agricultura - SMAIC.

Principais etapas para o processamento do serviço:

- Conferencia das Notas, lançamento das mesmas no SITAGRO e envio via SITAGRO-WEB.

Previsão de prazo máximo para a prestação do serviço:

- Para digitação das notas de produtor é imediato, por ordem de chegada respeitadas as prioridades definidas em Lei.

Forma de prestação do serviço:

- Pessoalmente no Setor de Talão de Produtor da Prefeitura Municipal de Herveiras

Local e forma para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Manifestações podem ser dirigidas diretamente a SMAIC, de forma pessoal, via e-mail ou telefone, bem como também a Ouvidoria da Prefeitura de Herveiras/ RS.

Prioridades de atendimento:

- Seguindo a legislação Federal (Lei nº 10.048/ 2000), pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário, demais, por ordem de chegada.

Previsão de tempo de espera para o cidadão receber o atendimento:

- Tem-se em média que o atendimento poderá levar até 30 minutos, sendo este o tempo aproximado de espera.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

- O cidadão poderá obter informações quando necessário de forma pessoal, por telefone, via e-mail, bem como, publicações são feitas no site da Prefeitura de Herveiras, murais dentro do centro administrativo e eventualmente em jornais de circulação local.

Procedimentos adotados quanto ao serviço oferecido para receber e responder as manifestações do usuário:

- Manifestações recebidas na SMAIC serão analisadas e respondidas de imediato ou assim não podendo proceder, será realizada o mais rápido possível, valendo-se do prazo aplicado pela Ouvidoria da Prefeitura para respostas que é de até 30 dias. Poderá o cidadão também ser encaminhado diretamente a Ouvidoria para o encaminhamento de sua manifestação.

Mecanismos de consulta por parte dos usuários quanto ao andamento do serviço solicitado e/ou de eventual manifestação:

- O andamento das solicitações podem ser requeridas diretamente na SMAIC ou quando protocoladas na Ouvidoria por meio de acesso eletrônico no site: https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/ConsultarManifestacaoLogin.aspx.

4 SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO, DESPORTO E CULTURA – SMEDC

Secretária Municipal: Juliara Lemos

Assessora de secretaria: Elseni Costa

Telefone: (51)3120-5671 (51)3120-5672

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

Endereço de atendimento: Centro Administrativo, Rua Germano Winck, nº 525, 2º andar, Centro, CEP – 96888-000, Herveiras/ RS.

Dias e horários de atendimento: De segunda-feira à sexta-feira, das 07:30 às 11:30 horas - 13:00 às 17:00 horas.

4.1 BREVE RESUMO SOBRE O SETOR E ATRIBUIÇÕES

À Secretaria da Educação, Desporto e Cultura, compete o cumprimento do preceito constitucional da obrigatoriedade e gratuidade do Ensino de Fundamental; a elaboração do Plano Municipal de Educação, observando as necessidades e peculiaridades locais e em consonância com as normas e critérios do Planejamento Estadual e Nacional de Educação; o levantamento anual da população em idade escolar e proceder ao chamamento à matrícula; a realização de campanhas junto à comunidade, para incentivar a freqüência dos alunos às aulas, em articulação com a associação de pais e professores das unidades escolares; efetuar o combate eficaz à evasão escolar e a todas as causas de baixo rendimento dos alunos; promover o aperfeiçoamento do ensino, dos professores e da assistência aos alunos; coordenar o transporte escolar do Município; coordenar a distribuição da merenda escolar; a difusão da cultura em todas as suas manifestações, estímulo e orientação às atividades culturais no Município, promoção, estímulo, orientação e fiscalização das práticas esportivas do Município, coordenação e orientação à destinação de auxílios a entidades esportivas do Município, realização de levantamentos das atividades esportivas desenvolvidas no Município, coordenação e desenvolvimento de projetos que visem desenvolver a cultura e o desporto; o exercício de outras competências para execução de atividades da área de atuação da Secretaria, previstas na legislação vigente, nesta e em outras Leis, e aquelas delegadas pelo Prefeito Municipal.

4.2 SERVIÇOS

4.2.1 ENCAMINHAMENTO DE PEDIDOS DE PASSAGENS

Serviço oferecido:

- Programa Municipal, que consiste no auxilio do pagamento de 50% do valor mensal de gastos em passagem para alunos de curso superior e 100% para alunos da Rede Municipal e Estadual de Ensino.

Requisitos para acessar o serviço:

- Estar cursando ensino superior;
- Estar cursando ensino infantil ou fundamental;
- Ser residente no município de Herveiras.

Documentos necessários para acessar o serviço:

- Comprovante de residência;
- Documento pessoal oficial com foto;
- Comprovante de matricula de curso superior em graduação.

Formas de acessar as informações necessárias para ter acesso ao serviço:

- Para o cadastro, o solicitante que irá cursar ou que estiver cursando deve ir pessoalmente a SMEDC e requerer o auxílio para com as passagens, apresentando os documentos necessários. Para os pedidos futuros de passagens, o aluno precisa entrar em contato com a SMEDC, a partir do dia 20 de cada mês, até o penúltimo dia útil do mesmo mês, para que receba as passagens no mês subsequente.
- Para os alunos da Rede Municipal e Estadual de Ensino de Herveiras, os pedidos ocorrem diretamente no ato da matricula na Escola, ou, ao longo do ano, caso o aluno tenha necessidade de atualização de transporte escolar.

Principais etapas para o processamento do serviço:

- Cadastro;
- Aprovação;
- Pedidos, sempre a partir do dia 20 de cada mês, até o penúltimo dia útil do mesmo mês.

Previsão de prazo máximo para a prestação do serviço:

- Cadastro: Com a documentação correta, aprovação imediata;
- Pedidos: Para os pedidos realizados dentro do prazo, as passagens são entregues no mês subsequente.

Forma de prestação do serviço:

- Cadastro: Pessoalmente;
- Pedidos: Pessoalmente, via e-mail ou telefone.

Local e forma para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Manifestações podem ser dirigidas diretamente a SMEDC, de forma pessoal, via e-mail ou telefone, bem como também a Ouvidoria da Prefeitura de Herveiras/ RS.

Prioridades de atendimento:

- Seguindo a legislação Federal (Lei nº 10.048/ 2000), pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário, demais, por ordem de chegada.

Previsão de tempo de espera para o cidadão receber o atendimento:

- Tem-se em média que o atendimento poderá levar até 30 minutos, sendo este o tempo aproximado de espera.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

- O cidadão poderá obter informações quando necessário de forma pessoal, por telefone, via e-mail, bem como, publicações são feitas no site da Prefeitura de Herveiras, murais dentro do centro administrativo e eventualmente em jornais de circulação local.

Procedimentos adotados quanto ao serviço oferecido para receber e responder as manifestações do usuário:

- Manifestações recebidas na SMEDC serão analisadas e respondidas de imediato ou assim não podendo proceder, será realizada o mais rápido possível, valendo-se do prazo aplicado pela Ouvidoria da Prefeitura para respostas que é de até 30 dias. Poderá o cidadão também ser encaminhado diretamente a Ouvidoria para o encaminhamento de sua manifestação.

Mecanismos de consulta por parte dos usuários quanto ao andamento do serviço solicitado e/ou de eventual manifestação:

- O andamento das solicitações podem ser requeridas diretamente na SMEDC ou quando protocoladas na Ouvidoria por meio de acesso eletrônico no site: https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/ConsultarManifestacaoLogin.aspx.

4.2.2 FORNECIMENTO DE HISTÓRICO ESCOLAR OU ATESTADO DE ESCOLARIDADE

Serviço oferecido:

Fornecimento de Histórico Escolar ou Atestado de Escolaridade.

- Pedidos de histórico escolar; declaração de escolaridade para pessoas que estudaram antes do ano de 2012;
- Nas Escolas são realizados as matriculas, rematrículas, transferências, pedidos de histórico escolar a contar de 2012.

Requisitos para acessar o serviço:

- Menores de idade, acompanhados pelos pais ou responsáveis.

Documentos necessários para acessar o serviço:

- Apresentação dos documentos pessoais.

Formas de acessar e informações necessárias para ter acesso ao serviço:

- Presencial, por e-mail ou telefone.

Previsão de prazo máximo para a prestação do serviço:

- Apresentando todos os documentos, prazo de 05 dias úteis.

Forma de prestação do serviço:

- Atestado.

Local e forma para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Por telefone, e-mail, presencial.

Prioridades de atendimento:

- Seguindo a legislação Federal (Lei nº 10.048/ 2000), pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário, demais, por ordem de chegada.

Previsão de tempo de espera para o cidadão receber o atendimento:

- Até 5 dias úteis.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

- O cidadão poderá obter informações quando necessário de forma pessoal, por telefone, via e-mail, bem como, publicações são feitas no site da Prefeitura de Herveiras, murais dentro do centro administrativo e eventualmente em jornais de circulação local.

Procedimentos adotados quanto ao serviço oferecido para receber e responder as manifestações do usuário:

- Pessoalmente, e-mail, telefone.

Mecanismos de consulta por parte dos usuários quanto ao andamento do serviço solicitado e/ou de eventual manifestação:

- O andamento das solicitações podem ser requeridas diretamente na SMEDC ou quando protocoladas na Ouvidoria por meio de acesso eletrônico no site: https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/ConsultarManifestacaoLogin.aspx.

5 SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS E PLANEJAMENTO – SMFIP

Secretário Municipal: Sandro Luis da Silveira

Assessor de Secretaria: Cristian da Silva

Telefone: (51)3120-5671 (51)3120-5672

E-mail: administracao@herveiras.rs.gov.br

Endereço de atendimento: Centro Administrativo, Rua Germano Winck, nº 525, 1º andar, Centro, CEP – 96888-000, Herveiras/ RS.

Dias e horários de atendimento: De segunda-feira à sexta-feira, das 07:30 às 11:30 horas - 13:00 às 17:00 horas.

SETOR DE TRIBUTOS/FISCALIZAÇÃO

Fiscal: Marcos Aurélio Luedtke

5.1 BREVE RESUMO SOBRE O SETOR E ATRIBUIÇÕES

À Secretaria de Finanças e Planejamento compete a política de desenvolvimento institucional, o planejamento das ações governamentais, acompanhamento direto ao Gabinete do Prefeito, a todas as secretarias; a concepção da metodologia financeira e do planejamento, em conjunto com o Prefeito Municipal e a sociedade civil organizada; fornecimento de subsídios técnicos e sociais às diversas secretarias para a definição das políticas públicas municipais; coordenação da elaboração de planos municipais integrados; fiscalização e arrecadação, administração das dívidas públicas internas e externas, o controle da execução do orçamento, o processamento contábil da receita e despesa e a fiscalização; coordenação da elaboração das propostas e de planos plurianuais, das diretrizes orçamentárias e dos orçamentos anuais; a coordenação, orientação e controle da execução das políticas de desenvolvimento industrial, comercial e turística na esfera do Município; administração de áreas destinadas à indústria e comércio; licenciamento e controle do comércio transitório e atividades de prestação de serviço em geral; fiscalização do cumprimento das disposições de natureza legal, no que diz respeito a sua área de competência; coordenação de programas que visem trabalho aos munícipes; coordenação de projetos que visem convênios com órgãos da esfera federal, estadual e outras afins, para busca de recursos a cursos de aperfeiçoamento e especialização da mão-de-obra; o

exercício de outras competências para execução de atividades da área de atuação da Secretaria, previstas na legislação vigente, nesta e em outras Leis, e aquelas delegadas pelo Prefeito Municipal. Atua no cadastro e atualização de dados dos contribuintes, emite alvarás de localização e funcionamento, gera e lança taxas. Atua no cálculo e arrecadação dos impostos (IPTU, ITBI,ISSQN) e taxas a serem pagos pelos munícipes, no cumprimento das disposições constantes da competência tributária municipal. Exerce a fiscalização nas áreas de alvarás, obras (sob supervisão), posturas, no cumprimento das disposições legais constantes da competência municipal.

5.1.1 SETOR TRIBUTOS E FISCALIZAÇÃO

.

5.2 SERVIÇOS

5.2.1 CADASTRO CONTRIBUINTES/ ALVARÁ/ ISSQN

Serviço oferecido:

- Cadastro e atualização de contribuintes pessoas jurídica ou física, emissão de respectivo alvará e informações sobre ISSQN;

Requisitos para acessar o serviço:

- Abertura de nova empresa ou prestador autônomo, e ou ter ocorrido alguma alteração em relação ao cadastro do contribuinte;

Documentos necessários para acessar o serviço:

1 - Cadastro Fiscal de Contribuintes preenchido e assinado;
2 – Contrato Social/Registro da Firma na Junta Comercial;
3 – CNPJ – Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica;
4 – APPCI - Alvará dos Bombeiros , imprescindível;
5 – Alvará Sanitário, quando a atividade exigir (caso não haja exigência, documento informando não haver impedimento);
6 – Alvará Ambiental, quando a atividade exigir (caso não haja exigência, documento informando não haver impedimento);
7 – Cópia do documento de propriedade do imóvel ou contrato de aluguel e respectivo habite-se emitido pela Prefeitura;
8 – Cópia da conta de energia elétrica ou água, comprovando endereço;
9 – Cópia dos documentos pessoais pelo responsável da empresa, conforme CFC;
10- Em relação ao ISSQN, documento fiscal pertinente;

Formas de acessar e informações necessárias para ter acesso ao serviço:

- Para o cadastro, o solicitante deve ir pessoalmente a SEMFIP e requerer o novo cadastro ou atualização, apresentando os documentos necessários ou encaminhamento via e-mail;

Principais etapas para o processamento do serviço:

- Conferência;
- Aprovação;
- Cadastro;

Previsão de prazo máximo para a prestação do serviço:

- Conferência: No ato da apresentação;
- Aprovação e Cadastro: Com a documentação correta, média 7 dias e no máximo 15 dias;

Forma de prestação do serviço:

- Pedidos: Pessoalmente ou via e-mail.

Local e forma para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Manifestações podem ser dirigidas diretamente a SEMFIP, de forma pessoal, via e-mail ou telefone, bem como também a Ouvidoria da Prefeitura de Herveiras/ RS.

Prioridades de atendimento:

- Seguindo a legislação Federal (Lei nº 10.048/ 2000), pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário, demais, por ordem de chegada.

Previsão de tempo de espera para o cidadão receber o atendimento:

- Tem-se em média que o atendimento poderá levar até 15 minutos, sendo este o tempo aproximado de espera.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

- O cidadão poderá obter informações quando necessário de forma pessoal, por telefone, via e-mail, bem como, publicações são feitas no site da Prefeitura de Herveiras, murais dentro do Centro Administrativo e eventualmente em jornais de circulação local.

Procedimentos adotados quanto ao serviço oferecido para receber e responder as manifestações do usuário:

- Manifestações recebidas na SEMFIP serão analisadas e respondidas de imediato ou assim não podendo proceder, será realizada o mais rápido possível, valendo-se do prazo aplicado pela Ouvidoria da Prefeitura para respostas que é de até 30 dias. Poderá o cidadão também ser encaminhado diretamente a Ouvidoria para o encaminhamento de sua manifestação.

Mecanismos de consulta por parte dos usuários quanto ao andamento do serviço solicitado e/ou de eventual manifestação:

- O andamento das solicitações podem ser requeridas diretamente na SEMFIP, via e-mail, telefone ou quando protocoladas na Ouvidoria por meio de acesso eletrônico no site: https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/ConsultarManifestacaoLogin.aspx.

5.2.2 CADASTRO IMOBILIÁRIO/ IPTU

Serviço oferecido:

- Atualização de cadastros de imóveis urbanos e informações sobre IPTU.

Requisitos para acessar o serviço:

- Ter ocorrido alguma alteração em relação ao imóvel ou a sua propriedade.

Documentos necessários para acessar o serviço:

- Escritura do imóvel;
- Planta aprovado do imóvel;

Formas de acessar e informações necessárias para ter acesso ao serviço:

- Para o cadastro, o solicitante deve ir pessoalmente a SEMFIP e requerer a atualização, apresentando os documentos necessários. Ou encaminhamento via e-mail.

Principais etapas para o processamento do serviço:

- Conferência;
- Aprovação;
- Cadastro.

Previsão de prazo máximo para a prestação do serviço:

- Conferência: No ato da apresentação;
- Aprovação e Cadastro: Com a documentação correta, média 7 dias e no máximo 15 dias.

Forma de prestação do serviço:

- Pedidos: Pessoalmente ou via e-mail.

Local e forma para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Manifestações podem ser dirigidas diretamente a SEMFIP, de forma pessoal, via e-mail ou telefone, bem como também a Ouvidoria da Prefeitura de Herveiras/ RS.

Prioridades de atendimento:

- Seguindo a legislação Federal (Lei nº 10.048/ 2000), pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário, demais, por ordem de chegada.

Previsão de tempo de espera para o cidadão receber o atendimento:

- Tem-se em média que o atendimento poderá levar até 15 minutos, sendo este o tempo aproximado de espera.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

- O cidadão poderá obter informações quando necessário de forma pessoal, por telefone, via e-mail, bem como, publicações são feitas no site da Prefeitura de Herveiras, murais dentro do Centro Administrativo e eventualmente em jornais de circulação local.

Procedimentos adotados quanto ao serviço oferecido para receber e responder as manifestações do usuário:

- Manifestações recebidas na SEMFIP serão analisadas e respondidas de imediato ou assim não podendo proceder, será realizada o mais rápido possível, valendo-se do prazo aplicado pela Ouvidoria da Prefeitura para respostas que é de até 30 dias. Poderá o cidadão também ser encaminhado diretamente a Ouvidoria para o encaminhamento de sua manifestação.

Mecanismos de consulta por parte dos usuários quanto ao andamento do serviço solicitado e/ou de eventual manifestação:

- O andamento das solicitações podem ser requeridas diretamente na SEMFIP, via e-mail, telefone ou quando protocoladas na Ouvidoria por meio de acesso eletrônico no site: https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/ConsultarManifestacaoLogin.aspx.

5.2.3 FISCALIZAÇÃO

Serviço oferecido:

- Fiscalização de estabelecimentos, obras (sob supervisão de responsável técnico), apuração de denúncias e orientação sobre legislação tributária municipal;

Requisitos para acessar o serviço:

- Denúncia, informação ou notícia sobre irregularidades.

Documentos necessários para acessar o serviço:

- Denúncia.

Formas de acessar e informações necessárias para ter acesso ao serviço:

- Para efetuar a denúncia, informação, o solicitante deve ir pessoalmente a SEMFIP ou representar via e-mail ou *WhatsApp*.

Principais etapas para o processamento do serviço:

- Apuração;
- Intimação;
- Notificação;
- Embargo, interdição, cassação de alvará.

Previsão de prazo máximo para a prestação do serviço:

- Apuração: No ato, dependendo da situação até 15 dias;
- Intimação/Notificação: 20 dias;
- Embargo, interdição, cassação de alvará, imediato na reincidência.

Forma de prestação do serviço:

- Pedidos: Pessoalmente, via e-mail ou *WhatsApp*.

Local e forma para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Manifestações podem ser dirigidas diretamente a SEMFIP, de forma pessoal, via e-mail ou *WhatsApp*, bem como também a Ouvidoria da Prefeitura de Herveiras/ RS.

Prioridades de atendimento:

- Seguindo a legislação Federal (Lei nº 10.048/ 2000), pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário, demais, por ordem de chegada.

Previsão de tempo de espera para o cidadão receber o atendimento:

- Tem-se em média que o atendimento poderá levar até 15 minutos, sendo este o tempo aproximado de espera.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

- O cidadão poderá obter informações quando necessário de forma pessoal, por telefone, via e-mail, bem como, publicações são feitas no site da Prefeitura de Herveiras, murais dentro do Centro Administrativo e eventualmente em jornais de circulação local.

Procedimentos adotados quanto ao serviço oferecido para receber e responder as manifestações do usuário:

- Manifestações recebidas na SEMFIP serão analisadas e respondidas de imediato ou assim não podendo proceder, será realizada o mais rápido possível, valendo-se do prazo aplicado pela Ouvidoria da Prefeitura para respostas que é de até 30 dias. Poderá o cidadão também ser encaminhado diretamente a Ouvidoria para o encaminhamento de sua manifestação.

Mecanismos de consulta por parte dos usuários quanto ao andamento do serviço solicitado e/ou de eventual manifestação:

- O andamento das solicitações podem ser requeridas diretamente na SEMFIP, via e-mail ou quando protocoladas na Ouvidoria por meio de acesso eletrônico no site: https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/ConsultarManifestacaoLogin.aspx.

5.2.4 ITR/ PIT/ JUNTA COMERCIAL

Serviço oferecido:

- Orientação sobre legislação competente do ITR/ PIT (convênios) e aprovação de endereço para registro de empresas na Junta Comercial.

Requisitos para acessar o serviço:

- Dúvidas em relação a documentos comprobatórios, escritura, documento fiscal, endereço.

Documentos necessários para acessar o serviço:

- Apresentação de documentos comprobatórios, escritura, documento fiscal, endereço.

Formas de acessar e informações necessárias para ter acesso ao serviço:

- O solicitante deve ir pessoalmente a SEMFIP ou via e-mail.

Principais etapas para o processamento do serviço:

- Análise;
- Resposta.

Previsão de prazo máximo para a prestação do serviço:

- Análise: No ato, dependendo da situação até 15 dias;
- Resposta: 15 dias.

Forma de prestação do serviço:

- Pedidos: Pessoalmente, via e-mail.

Local e forma para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Manifestações podem ser dirigidas diretamente a SEMFIP, de forma pessoal, via e-mail, bem como também a Ouvidoria da Prefeitura de Herveiras/ RS.

Prioridades de atendimento:

- Seguindo a legislação Federal (Lei nº 10.048/ 2000), pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário, demais, por ordem de chegada.

Previsão de tempo de espera para o cidadão receber o atendimento:

- Tem-se em média que o atendimento poderá levar até 15 minutos, sendo este o tempo aproximado de espera.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

- O cidadão poderá obter informações quando necessário de forma pessoal, por telefone, via e-mail, bem como, publicações são feitas no site da Prefeitura de Herveiras, murais dentro do Centro Administrativo e eventualmente em jornais de circulação local.

Procedimentos adotados quanto ao serviço oferecido para receber e responder as manifestações do usuário:

- Manifestações recebidas na SEMFIP serão analisadas e respondidas de imediato ou assim não podendo proceder, será realizada o mais rápido possível, valendo-se do prazo aplicado pela Ouvidoria da Prefeitura para respostas que é de até 30 dias. Poderá o cidadão também ser encaminhado diretamente a Ouvidoria para o encaminhamento de sua manifestação.

Mecanismos de consulta por parte dos usuários quanto ao andamento do serviço solicitado e/ou de eventual manifestação:

- O andamento das solicitações podem ser requeridas diretamente na SEMFIP, via e-mail ou quando protocoladas na Ouvidoria por meio de acesso eletrônico no site: https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/ConsultarManifestacaoLogin.aspx.

6 SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS, VIAÇÃO E TRÂNSITO

Secretário Municipal: Gilmar Claas

Telefone: (51)3120-5671 (51)3120-5672

Endereço de atendimento: Centro Administrativo, Rua Germano Winck, nº 525, 1º andar, Centro, CEP – 96888-000, Herveiras/ RS.

6.1 BREVE RESUMO SOBRE O SETOR E ATRIBUIÇÕES

À Secretaria de Obras, Viação e Trânsito, compete a execução e a conservação das obras municipais na área rural; a construção, pavimentação, execução e a conservação das estradas do Município; construção e conservação de pontes e bueiros na área territorial do Município; proceder o controle do cumprimento da legislação do uso do solo urbano e edificações; licenciamento e fiscalização de obras particulares; coordenação e administração do transporte, oficinas de manutenção e de máquinas e viaturas; planejar, projetar, regulamentar e operar atividades relativas ao trânsito de veículos, pedestres e animais e promover o desenvolvimento da circulação e da segurança de ciclistas; promover e garantir a circulação de pessoas, veículos, animais e mercadorias no território do Município, dentro de condições adequadas de fluidez, segurança, acessibilidade e qualidade de vida; órgão executivo de trânsito para efeitos do que determina a Lei Federal nº 9.503, de 23 de setembro de 1997, encarregado de coordenar as ações relacionadas à circulação viária no âmbito municipal, implantar e manter sistema de sinalização e controle viário do Município; cumprir e fazer cumprir a legislação e as normas de trânsito, no âmbito de suas atribuições; o exercício de outras competências para execução de atividades da área de atuação da Secretaria, previstas na legislação vigente, nesta e em outras Leis, e aquelas delegadas pelo Prefeito Municipal.

6.2 SERVIÇOS

6.2.1 ILUMINAÇÃO PÚBLICA

Serviço oferecido:

- Serviço de responsabilidade da Prefeitura ou em casos específicos com empresa terceirizada contratada, tendo como finalidade iluminar ruas e praças na área urbana e rural.

Requisitos para acessar o serviço:

- Local onde será instalado estar dentro dos limites do município.

Documentos necessários para acessar o serviço:

- Apresentar um documento com foto.

Formas de acessar e informações necessárias para ter acesso ao serviço:

- O cidadão deve comparecer junto a secretaria e fazer o pedido com um dos atendentes ou diretamente com o servidor responsável pelo setor elétrico.

Principais etapas para o processamento do serviço:

- Cadastro na secretaria;
- Pedido repassado ao responsável do setor;
- Avaliada a necessidade é feita a instalação, troca ou conserto da iluminação.

Previsão de prazo máximo para a prestação do serviço:

- O tempo para a realização dos serviços variam, dependendo da disponibilidade de material e mão de obra assim como condições climáticas, com isso o prazo fica entre 7 e 30 dias.

Forma de prestação do serviço:

- Constatada a necessidade, o servidor faz a manutenção, (troca de lâmpada, troca de reator, troca de fotocélula, e outros acessórios necessários), ou instalação de iluminação nova.

Local e forma para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Manifestações podem ser dirigidas diretamente a secretaria de obras, de forma pessoal, via telefone, bem como também a Ouvidoria da Prefeitura de Herveiras/ RS.

Prioridades de atendimento:

- Seguindo a legislação Federal (Lei nº 10.048/ 2000), pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário, demais, por ordem de chegada.

Previsão de tempo de espera para o cidadão receber o atendimento:

- O atendimento poderá ser imediato, até 30 minutos de espera.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

- O cidadão poderá obter informações quando necessário de forma pessoal, por telefone, bem como, publicações são feitas no site da Prefeitura de Herveiras, murais dentro do centro administrativo e eventualmente em jornais de circulação local.

Procedimentos adotados quanto ao serviço oferecido para receber e responder as manifestações do usuário:

- Manifestações recebidas na secretaria de obras serão analisadas e respondidas de imediato ou assim não podendo proceder, será realizada o mais rápido possível, valendo-se do prazo aplicado pela Ouvidoria da Prefeitura para respostas que é de até 30 dias. Poderá o cidadão também ser encaminhado diretamente a Ouvidoria para o encaminhamento de sua manifestação.

Mecanismos de consulta por parte dos usuários quanto ao andamento do serviço solicitado e/ou de eventual manifestação:

- O andamento das solicitações podem ser requeridas diretamente na secretaria de obras ou quando protocoladas na Ouvidoria por meio de acesso eletrônico no site: https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/ConsultarManifestacaoLogin.aspx.

6.2.2 MANUTENÇÃO DE ESTRADAS, PONTES E BUEIROS

Serviço oferecido:

- Manutenção e conservação das vias rurais e urbanas, com aplicação de material como cascalho, saibro, terra, patrolamento, roçada de barrancos, colocação e manutenção de tubulação de concreto (bueiros) para o escoamento da água pluvial.

Requisitos para acessar o serviço:

- As estradas devem estar dentro dos limites do município, bueiros disponibilizados pela prefeitura serão colocados somente nas estradas vicinais, já para as estradas de entrada das propriedades a prefeitura disponibiliza a máquina, os tubos de concreto são de responsabilidade do proprietário.

Documentos necessários para acessar o serviço:

- Apresentar um documento com foto.

Formas de acessar e informações necessárias para ter acesso ao serviço:

- O cidadão deve comparecer junto a secretaria e fazer o pedido de serviço com um dos atendentes.

Principais etapas para o processamento do serviço:

- Cadastro na secretaria;
- Programação e execução do serviço de acordo com a demanda por região do município.

Previsão de prazo máximo para a prestação do serviço:

- Até 06 meses, observando as condições climáticas e/ou algum eventual problema com o maquinário da secretaria.

Forma de prestação do serviço:

- O secretario ou assessor fazem uma avaliação, e de acordo com o serviço deslocam a máquina/ veículo adequada (motoniveladora, retroescavadeira, rolo compactador, caminhão).

Local e forma para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Manifestações podem ser dirigidas diretamente a secretaria de obras, de forma pessoal, via telefone, bem como também a Ouvidoria da Prefeitura de Herveiras/ RS.

Prioridades de atendimento:

- Seguindo a legislação Federal (Lei nº 10.048/ 2000), pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário, demais, por ordem de chegada.

Previsão de tempo de espera para o cidadão receber o atendimento:

- O atendimento poderá ser imediato, até 30 minutos de espera.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

- O cidadão poderá obter informações quando necessário de forma pessoal, por telefone, bem como, publicações são feitas no site da Prefeitura de Herveiras, murais dentro do centro administrativo e eventualmente em jornais de circulação local.

Procedimentos adotados quanto ao serviço oferecido para receber e responder as manifestações do usuário:

- Manifestações recebidas na secretaria de obras serão analisadas e respondidas de imediato ou assim não podendo proceder, será realizada o mais rápido possível, valendo-se do prazo aplicado pela Ouvidoria da Prefeitura para respostas que é de até 30 dias. Poderá o cidadão também ser encaminhado diretamente a Ouvidoria para o encaminhamento de sua manifestação.

Mecanismos de consulta por parte dos usuários quanto ao andamento do serviço solicitado e/ou de eventual manifestação:

- O andamento das solicitações podem ser requeridas diretamente na secretaria de obras ou quando protocoladas na Ouvidoria por meio de acesso eletrônico no site: https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/ConsultarManifestacaoLogin.aspx.

6.2.3 MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO DE REDES HÍDRICAS

Serviço oferecido:

- Manutenção e conservação das redes de abastecimento de água do município, e instalações novas.

Requisitos para acessar o serviço:

- Local onde vai ser instalada rede hídrica deve estar dentro dos limites do município, e propriedade ter acesso a rede geral de abastecimento do município.

Documentos necessários para acessar o serviço:

PARA LIGAÇÕES NOVAS E PEDIDOS DE DESLIGAMENTO:

- Documento pessoal;
- Comprovante de residência;
- Pedido protocolado na prefeitura.

Formas de acessar e informações necessárias para ter acesso ao serviço:

PARA LIGAÇÕES NOVAS E PEDIDOS DEDESLIGAMENTO:

- O cidadão deve ir até a câmara de vereadores e lá fazer o pedido da redação da solicitação a ser protocolada, de ligação, desligamento, alteração de registro, este pedido deve ser protocolado junto à prefeitura municipal, e depois de verificado se o titular do pedido não tem débitos com o município o protocolo é entregue ao servidor responsável pelo setor. O hidrômetro é disponibilizado pela prefeitura, já o cavalete é de responsabilidade do proprietário.

OBS: Na área urbana para instalações de hidrômetro em ligações novas só é feita em terrenos e construções regularizadas.

Principais etapas para o processamento do serviço:

- Solicitação da redação do pedido junto a Câmara Municipal de Vereadores;
- Protocolo na Prefeitura Municipal;
- Verificação de débitos com o município;
- Pedido é entregue para servidor responsável de área para realização do serviço.

Previsão de prazo máximo para a prestação do serviço:

- Varia de acordo com a disponibilidade de material e mão de obra, assim como condições climáticas, ficando entre 14 e 30 dias para a prestação do serviço.

Forma de prestação do serviço:

- Reparos e manutenção nas redes de abastecimento do município, e diretamente ao cidadão é feita a instalação e retirada de hidrômetros e reparos em vazamentos até o cavalete, depois do cavalete a responsabilidade é do proprietário.

Local e forma para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Manifestações podem ser dirigidas diretamente a secretaria de obras, de forma pessoal, via telefone, bem como também a Ouvidoria da Prefeitura de Herveiras/ RS.

Prioridades de atendimento:

- Seguindo a legislação Federal (Lei nº 10.048/ 2000), pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário, demais, por ordem de chegada.

Previsão de tempo de espera para o cidadão receber o atendimento:

- Geralmente é imediato, em casos podendo levar 30 minutos para o atendimento.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

- O cidadão poderá obter informações quando necessário de forma pessoal, por telefone, via e-mail, bem como, publicações são feitas no site da Prefeitura de Herveiras, murais dentro do centro administrativo e eventualmente em jornais de circulação local.

Procedimentos adotados quanto ao serviço oferecido para receber e responder as manifestações do usuário:

- Manifestações recebidas na secretaria de obras serão analisadas e respondidas de imediato ou assim não podendo proceder, será realizada o mais rápido possível, valendo-se do prazo aplicado pela Ouvidoria da Prefeitura para respostas que é de até 30 dias. Poderá o cidadão também ser encaminhado diretamente a Ouvidoria para o encaminhamento de sua manifestação.

Mecanismos de consulta por parte dos usuários quanto ao andamento do serviço solicitado e/ou de eventual manifestação:

- O andamento das solicitações podem ser requeridas diretamente na secretaria de obras ou quando protocoladas na Ouvidoria por meio de acesso eletrônico no site: https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/ConsultarManifestacaoLogin.aspx.

6.2.4 ATENDIMENTO PELO SETOR DE TRÂNSITO

Serviço oferecido:

- Conservação, manutenção, reposição os dispositivos de sinalização (horizontal/ vertical), orientação do transito, assuntos relacionados a legislação de trânsito.

Requisitos para acessar o serviço:

- Serviço só pode ser prestado dentro do município.

Documentos necessários para acessar o serviço:

- Documento pessoal e oficio.

Formas de acessar e informações necessárias para ter acesso ao serviço:

- O cidadão deve comparecer junto a secretaria de obras e fazer a solicitação com um dos atendentes ou diretamente com o responsável do setor.

Principais etapas para o processamento do serviço:

- Solicitação;
- Avaliação;
- Conclusão.

Previsão de prazo máximo para a prestação do serviço:

- Serviços como orientação no trânsito são feitos sempre que for necessário, na mesma hora que solicitado, ou com data marcada quando se trata de evento que haja necessidade da atuação do encarregado de transito, pedido para esse tipo de serviço deve ser feito através de oficio.

Forma de prestação do serviço:

- Orientação no trânsito;
- Sinalização utilizando dispositivos auxiliares;
- Legislação de trânsito;
- Regulamentação de vagas de estacionamento, taxi, vagas preferênciais;
- Demarcação viária (placas, postes, pintura).

Local e forma para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Manifestações podem ser dirigidas diretamente a Secretaria de Obras, de forma pessoal, via telefone, bem como também a Ouvidoria da Prefeitura de Herveiras/ RS.

Prioridades de atendimento:

- Seguindo a legislação Federal (Lei nº 10.048/ 2000), pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário, demais, por ordem de chegada.

Previsão de tempo de espera para o cidadão receber o atendimento:

- Atendimento geralmente é imediato, em casos podendo levar 30 minutos para o atendimento.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

- O cidadão poderá obter informações quando necessário de forma pessoal, por telefone, via e-mail, bem como, publicações são feitas no site da Prefeitura de Herveiras, murais dentro do centro administrativo e eventualmente em jornais de circulação local.

Procedimentos adotados quanto ao serviço oferecido para receber e responder as manifestações do usuário:

- Manifestações recebidas na secretaria de obras serão analisadas e respondidas de imediato ou assim não podendo proceder, será realizada o mais rápido possível, valendo-se do prazo aplicado pela Ouvidoria da Prefeitura para respostas que é de até 30 dias. Poderá o cidadão também ser encaminhado diretamente a Ouvidoria para o encaminhamento de sua manifestação.

Mecanismos de consulta por parte dos usuários quanto ao andamento do serviço solicitado e/ou de eventual manifestação:

- O andamento das solicitações podem ser requeridas diretamente na secretaria de obras ou quando protocoladas na Ouvidoria por meio de acesso eletrônico no site: https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/ConsultarManifestacaoLogin.aspx.

7 SECRETARIA MUNICIPAL ESPECIAL DE PROJETOS E MEIO AMBIENTE – SMPMA

Secretária Municipal: Monica Kuentzer

Assessora de secretaria: Ana Carolina Grassel

Telefone: (51)3120-5671 (51)3120-5672

E-mail: projetos@herveiras.rs.gov.br;

fiscal.as@herveiras.rs.gov.br

Endereço de atendimento: Centro Administrativo, Rua Germano Winck, nº 525, 2º andar, Centro, CEP – 96888-000, Herveiras/ RS.

Dias e horários de atendimento: De segunda-feira à sexta-feira, das 07:30 às 11:30 horas - 13:00 às 17:00 horas.

7.1 BREVE RESUMO SOBRE O SETOR E ATRIBUIÇÕES

À Secretaria Especial de Projetos e Meio Ambiente tem por finalidade, atribuição e competência responder por todas as políticas públicas e pelo desenvolvimento de ação governamental na formalização e encaminhamento de projetos de forma geral, bem como nas questões ambientais, bem como executar encargos que lhe forem cometidos pelo Prefeito na área de coordenação de projetos e atividades especiais e na política do meio ambiente. Compete a Secretaria, Executar políticas de elaboração de projetos para capitação de recursos junto às esferas Estadual, Federal e de linhas de financiamento para atividades de apoio a gestão municipal; efetuar o cadastramento do Município em todas as secretarias e órgãos do Governo Estadual e Federal, visando à obtenção de recursos; efetuar os registros, atualizações e acompanhamento do SICONV para fins de obtenção e liberação de convênios e recursos ao Município; definir e implementar programas e projetos de desenvolvimento do município, abrangendo as áreas de projetos especiais e do meio ambiente, desenvolvimento físico-territorial e urbanístico; promover a integração metropolitana e o fomento ao desenvolvimento econômico; estudar e propor áreas de proteção ambiental e de recomposição de vegetação ciliar no âmbito do Município; avaliar as políticas públicas com influência no Município, em especial quanto ao impacto ambiental; formular e propor um Código Ambiental Municipal; sugerir, no planejamento do uso do solo municipal, instrumentos de melhoria da qualidade ambiental; promover a articulação e a integração dos diversos órgãos da administração nos níveis de governo, no que concerne às ações de defesa do meio ambiente; promover estudos, normas e padrões de planejamento ambiental e urbano; desenvolver os planos locais de Gestão Urbana, conforme as diretrizes estabelecidas no Plano Diretor; sistematizar as informações da Prefeitura Municipal na área de sua atuação; formular e propor alterações e normas quanto a Estudos de Impacto Ambiental - EIA, Relatórios de Impactos Ambientais - RIMA e Estudos de Impacto de Vizinhança - RIVE; estabelecer os termos de referência dos aspectos ambientais para os planos, programas e projetos de outras áreas da administração municipal. organizar e coordenar a fiscalização ambiental para o controle e monitorização das

potenciais fontes de poluição existentes no Município, em conjunto com outros serviços de fiscalização da Administração Municipal e de outros órgãos estaduais e/ou federais; exercer o poder de polícia administrativa e gerenciar a imposição de penalidades; propor e fazer cumprir normas e padrões pertinentes à qualidade ambiental do ar, solo, água, ruídos e vibrações; elaborar e manter atualizados os cadastros e registros relativos a controle ambiental; propor, executar e participar de planos e projetos que visem à monitoração e o controle da qualidade ambiental; participar juntamente com o Estado e a União no controle, vigilância e fiscalização da produção, armazenamento, transporte, comercialização, uso e destino final de substâncias que comportem risco, efetivo ou potencial, para a qualidade de vida e meio ambiente; promover o desenvolvimento de normas e padrões de controle da poluição em todas as suas formas; executar o licenciamento ambiental de empreendimentos em geral a serem instalados ou existentes no Município, no âmbito de competência da Secretaria; propor planos e projetos de recuperação de áreas degradadas em conjunto com outros órgãos municipais e estaduais; orientar e supervisionar outros órgãos do Município a respeito das questões ambientais; estudar e propor áreas de proteção ambiental e de recomposição ciliar no âmbito do Município; promover estudos, normas e padrões de planejamento ambiental; coordenar a definição das diretrizes ambientais para projetos de parcelamentos de solo; coordenar e executar programas de educação ambiental.

7.2 SERVIÇOS

SETOR DE MEIO AMBIENTE

7.2.1 RECEBIMENTO E ATENDIMENTO A RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DENÚNCIAS

Serviço oferecido:

- Recebimentos, encaminhamentos, orientações e fiscalização de demandas ambientais como, ocorrências, irregularidades e infrações.

Requisitos para acessar o serviço:

- Manifestações presenciais do interessado diretamente na Secretaria Especial de Projetos e Meio Ambiente, via contatos telefônicos supracitados ou via endereço de e-mail fiscal.as@herveiras.rs.gov.br.

Documentos necessários para acessar o serviço:

- Não há exigência de apresentação de documentos para este serviço.

Formas de acessar e informações necessárias para ter acesso ao serviço:

- O requerente deve dirigir-se pessoalmente à Secretaria Especial de Projetos e Meio Ambiente e solicitar o serviço, de segunda a quinta feira nos respectivos horários: segunda-feira, das 07:30 às 11:30 horas/ terça-feira, das 07:30 às 11:30horas/ quarta- feira, das 07:30 às 11:30 horas e das 13:00 às 17:00 horas e na quinta-feira, das 07:30 horas às 11:30 horas.
- O interessado poderá também contatar pelos números (51) 3616-2002/ (51) 3616-2004/ (51)3616-2008, via *WhatsApp* para (051) 992952637 ou via e-mail para o endereço fiscal.as@herveiras.rs.gov.br. Também poderá contatar o canal da Ouvidoria Municipal pelo site da prefeitura no endereço https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/ConsultarManifestacaoLogin.aspx.

Principais etapas para o processamento do serviço:

- Manifestação do cidadão interessado;
- Atendimento ao fato reclamado/denunciado;
- Retorno ao interessado quando solicitado.

Previsão de prazo máximo para a prestação do serviço:

- De imediato ou assim que possível.

Forma de prestação do serviço:

- Recebimento do fato reclamado;
- O cidadão que realizar a sugestão, denúncia ou reclamação poderá fazê-la de forma anônima caso assim desejar;

- O atendimento às denúncias e reclamações ocorrerá conforme demanda existente. Se caso for de caráter urgente, o atendimento é executado respeitado as condições da fiscalização no ato.

Local e forma para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Manifestações podem ser dirigidas diretamente à Secretaria Especial de projetos e Meio Ambiente, de forma pessoal, via telefone ou e-mail, bem como também no canal da Ouvidoria da Prefeitura de Herveiras/ RS por meio de acesso eletrônico no site:https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/ConsultarManifestacaoLogin.aspx.

Prioridades de atendimento:

- Seguindo a legislação Federal (Lei nº 10.048/ 2000), pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário, demais, por ordem de chegada.

Previsão de tempo de espera para o cidadão receber o atendimento:

- O cidadão será atendido de forma imediata ou caso os servidores estejam em atendimento de outras demandas, no instante imediato possível, respeitando a ordem de chegada da demanda.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

- O cidadão poderá obter informações quando necessário de forma pessoal, dirigindo-se à Secretaria Especial de projetos e Meio Ambiente, por telefone, via e-mail, bem como, publicações são feitas no site da Prefeitura de Herveiras, murais dentro do centro administrativo e eventualmente em jornais de circulação local.

Procedimentos adotados quanto ao serviço oferecido para receber e responder as manifestações do usuário:

- As Manifestações recebidas na Secretaria Especial de projetos e Meio Ambiente serão analisadas e respondidas imediatamente após sua análise, avaliação ou vistoria, ou assim não podendo proceder, será realizada o mais rápido possível, valendo-se do prazo aplicado pela Ouvidoria da Prefeitura para respostas que é de até 30 dias. Poderá o cidadão também ser encaminhado diretamente a Ouvidoria para o encaminhamento de sua manifestação.

Mecanismos de consulta por parte dos usuários quanto ao andamento do serviço solicitado e/ou de eventual manifestação:

- O andamento das solicitações pode ser requerido diretamente na Secretaria Especial de projetos e Meio Ambiente ou quando protocoladas na Ouvidoria por meio de acesso eletrônico no site: https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/ConsultarManifestacaoLogin.aspx.

7.2.2 DESPACHOS DE DECLARAÇÕES DE ANUÊNCIA

Serviço oferecido:

Encaminhamentos e atendimentos a pedidos de anuências para execução de empreendimentos ou atividades por vezes solicitados por outros órgãos ou setores.

Requisitos para acessar o serviço:

- Por manifestações presenciais diretamente na Secretaria Especial de Projetos e Meio Ambiente via protocolo geral da prefeitura no andar térreo da Sede Administrativa Municipal.

Documentos necessários para acessar o serviço:

- Requerimento de interesse com registro de protocolo geral da prefeitura;
- Documento oficial com foto;
- Matricula atualizada do imóvel a receber o empreendimento ou atividade;
- Para construções e ampliações, será solicitada planta baixa realizada por profissional capacitado contendo anotação de responsabilidade técnica.

Formas de acessar informações necessárias para ter acesso ao serviço:

- O requerente deve dirigir-se à Secretaria Especial de Projetos e Meio Ambiente e solicitar o serviço munido de requerimento de interesse e demais documentosnecessários de segunda a quinta feira nos respectivos horários: segunda-feira, das 07:30 às 11:30 horas/ terça-feira, das 07:30 às 11:30horas/ quarta-feira, das 07:30 às 11:30 horas e das 13:00 às 17:00 horas e na quinta-feira, das 07:30 horas às 11:30 horas.

Para mais informações, o interessado poderá contatar pelo e-mail para o endereço fiscal.as@herveiras.rs.gov.br.

Principais etapas para o processamento do serviço:

- Manifestação do cidadão interessado;
- Atendimento e encaminhamento para análise técnica;
- Retorno ao interessado informando o deferimento, indeferimento ou, caso for, complementação de informações.

Previsão de prazo máximo para a prestação do serviço:

- Prazo máximo de 15 dias.

Forma de prestação do serviço:

- O processo para esse serviço se inicia com a manifestação do cidadão via requerimento registrado no protocolo geral da prefeitura. Após isso, o requerimento é encaminhado à equipe técnica que fará juntada de documentação e informações e/ ou, vistoria no local indicado pelo cidadão.
- A equipe técnica, emitirá parecer favorável ou não ao que foi solicitado.

Local e forma para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Manifestações podem ser dirigidas diretamente a Secretaria Especial de Projetos e Meio Ambiente, via telefone ou e-mail, bem como também no canal da Ouvidoria da Prefeitura de Herveiras/ RS por meio de acesso eletrônico no site: https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/ConsultarManifestacaoLogin.aspx.

Prioridades de atendimento:

- Seguindo a legislação Federal (Lei nº 10.048/ 2000), pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário, demais, por ordem de chegada.

Previsão de tempo de espera para o cidadão receber o atendimento:

- O cidadão será atendido de forma imediata ou caso os servidores estejam em outras demandas, assim que possível, respeitando a ordem de chegada das demandas.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

- O cidadão poderá obter informações quando necessário de forma pessoal, dirigindo-se à Secretaria Especial de Projetos e Meio Ambiente, por telefone, via e-mail, bem como, publicações são feitas no site da Prefeitura de Herveiras, murais dentro do centro administrativo e eventualmente em jornais de circulação local.

Procedimentos adotados quanto ao serviço oferecido para receber e responder as manifestações do usuário:

- As Manifestações recebidas na Secretaria Especial de projetos e Meio Ambiente serão analisadas pela equipe técnica e respondidas de imediato ou assim não podendo proceder, será realizada o mais rápido possível, valendo-se do prazo aplicado pela Ouvidoria da Prefeitura para respostas que é de até 30 dias. Poderá o cidadão também ser encaminhado diretamente a Ouvidoria para o encaminhamento de sua manifestação.

Mecanismos de consulta por parte dos usuários quanto ao andamento do serviço solicitado e/ou de eventual manifestação:

- O andamento das solicitações pode ser requerido diretamente na Secretaria Especial de projetos e Meio Ambiente, via telefone ou via e-mail, ou quando protocoladas na Ouvidoria por meio de acesso eletrônico no site: https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/ConsultarManifestacaoLogin.aspx.

7.2.3 DESPACHOS DE ISENÇÕES AMBIENTAIS

Serviço oferecido:

Encaminhamentos e atendimentos a pedidos de isenções ambientais para execução de empreendimentos ou atividades por vezes solicitados por outros órgãos ou setores.

Requisitos para acessar o serviço:

- Por manifestações presenciais diretamente na Secretaria Especial de projetos e Meio Ambiente via protocolo geral da prefeitura no andar térreo da Sede Administrativa Municipal.

Documentos necessários para acessar o serviço:

- Requerimento de interesse com registro de protocolo geral da prefeitura;
- Documento oficial com foto;
- Matricula atualizada do imóvel a receber o empreendimento ou atividade;
- Para construções e ampliações, será solicitada planta baixa realizada por profissional capacitado contendo anotação de responsabilidade técnica.

Formas de acessar e informações necessárias para ter acesso ao serviço:

- O requerente deve dirigir-se a Secretaria Especial de Projetos e Meio Ambiente e solicitar o serviço munido de requerimento de interesse e demais documentosnecessários de segunda a quinta feira nos respectivos horários: segunda-feira, das 07:30 às 11:30 horas/ terça-feira, das 07:30 às 11:30horas/ quarta-feira, das 07:30 às 11:30 horas e das 13:00 às 17:00 horas e na quinta-feira, das 07:30 horas às 11:30 horas.

Para mais informações, o interessado poderá também ligar para os números (51)3616-2002/ (51)3616-2004/ (51)3616-2008, via *WhatsApp* para (051) 992952637 ou via e-mail para o endereço fiscal.as@herveiras.rs.gov.br.

Principais etapas para o processamento do serviço:

- Manifestação do cidadão interessado;
- Atendimento e encaminhamento à análise técnica;
- Retorno ao interessado informando o deferimento, indeferimento ou complementação de informações.

Previsão de prazo máximo para a prestação do serviço:

- Prazo máximo de 15 dias.

Forma de prestação do serviço:

- O processo para esse serviço se inicia com a manifestação do cidadão via requerimento registrado no protocolo geral da prefeitura. Após isso, o requerimento é encaminhado à equipe técnica que após análise e juntada de documentação e informações, e vistoria, caso a legislação assim exigir, emitirá parecer favorável ou não ao que foi solicitado.

Local e forma para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Manifestações podem ser dirigidas diretamente a Secretaria Especial de projetos e Meio Ambiente, de forma pessoal, via telefone ou e-mail, bem como também no canal da Ouvidoria da Prefeitura de Herveiras/ RS por meio de acesso eletrônico no site:https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/ConsultarManifestacaoLogin.aspx.

Prioridades de atendimento:

- Seguindo a legislação Federal (Lei nº 10.048/ 2000), pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário, demais, por ordem de chegada.

Previsão de tempo de espera para o cidadão receber o atendimento:

- O cidadão será atendido de forma imediata ou caso os servidores estejam em outras demandas, assim que possível, respeitando a ordem de chegada da demanda.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

- O cidadão poderá obter informações quando necessário de forma pessoal, dirigindo-se à Secretaria Especial de projetos e Meio Ambiente, por telefone, via e-mail, bem como,

publicações são feitas no site da Prefeitura de Herveiras, murais dentro do centro administrativo e eventualmente em jornais de circulação local.

Procedimentos adotados quanto ao serviço oferecido para receber e responder as manifestações do usuário:

- As Manifestações recebidas na Secretaria Especial de projetos e Meio Ambiente serão analisadas pela equipe técnica e respondidas de imediato ou assim não podendo proceder, será realizada o mais rápido possível, valendo-se do prazo aplicado pela Ouvidoria da Prefeitura para respostas que é de até 30 dias. Poderá o cidadão também ser encaminhado diretamente a Ouvidoria para o encaminhamento de sua manifestação.

Mecanismos de consulta por parte dos usuários quanto ao andamento do serviço solicitado e/ou de eventual manifestação:

- O andamento das solicitações pode ser requerido diretamente na Secretaria Especial de projetos e Meio Ambiente, via telefone ou via e-mail, ou quando protocoladas na Ouvidoria por meio de acesso eletrônico no site: https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/ConsultarManifestacaoLogin.aspx.

7.2.4 LICENÇAS AMBIENTAIS E AUTORIZAÇÕES

Serviço oferecido:

Autorizações para atividades e empreendimentos que necessitam tal para o seu devido funcionamento ou execução. Licenças prévias (L.P.), licenças de instalação (L.I.) e licenças de operação (L.O.) para empreendimentos elencados em legislações ambientais, especificamente no que dispõe sobre àqueles cujas atividades são utilizadoras de recursos ambientais capazes, sob qualquer forma, de causar degradação ambiental.

Requisitos para acessar o serviço:

- Requerimento com registro de protocolo geral da prefeitura;
- Documento oficial com foto.

Documentos necessários para acessar o serviço:

- Requerimento com registro de protocolo geral da prefeitura;

- Documento oficial com foto;
- Termo de referência conforme modelo estadual, disponível de forma digital no Sistema Online de Licenciamento Ambiental (SOL), preenchido devidamente com anotação de responsabilidade técnica do profissional capacitado e demais exigências que dependerão do tipo de atividade ou empreendimento.

Formas de acessar e informações necessárias para ter acesso ao serviço:

- O requerente deve se dirigir pessoalmente a Secretaria Especial de Projetos e Meio Ambiente e solicitar o serviço, de segunda a quinta feira nos respectivos horários: segunda-feira, das 07:30 às 11:30 horas/ terça-feira, das 07:30 às 11:30horas/ quarta- feira, das 07:30 às 11:30 horas e das 13:00 às 17:00 horas e na quinta-feira, das 07:30 horas às 11:30 horas.

Para mais informações, o interessado poderá contatar via e-mail para o endereço fiscal.as@herveiras.rs.gov.br.

Principais etapas para o processamento do serviço:

- Manifestação do requerente;
- Atendimento e encaminhamento;
- Análise técnica da documentação e das informações solicitadas;
- Vistorias no local indicado pelo interessado;
- Retorno ao interessado informando o deferimento, indeferimento e caso for, a complementação de informações.

Previsão de prazo máximo para a prestação do serviço:

- Prazo para atender a demanda: Prazo legal de análise: até 180 dias, a contar do ato de protocolar o requerimento até seu deferimento ou indeferimento, ressalvados os casos em que houver EIA/ RIMA e/ou audiência pública, quando o prazo será de até 12 (doze) meses conforme Resolução CONAMA Nº 237/1997 – Art. 14.

Forma de prestação do serviço:

- Protocolos: Protocolo geral da prefeitura no 1° andar da Sede Administrativa;

- Análise e avaliação por equipe técnica capacitada em prazo máximo de 15 dias;
- Deferimento, indeferimento ou complementação de informações do que foi requerido.

Local e forma para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Manifestações podem ser dirigidas diretamente a Secretaria Especial de projetos e Meio Ambiente, de forma pessoal, via telefone ou e-mail, bem como também no canal da Ouvidoria da Prefeitura de Herveiras/ RS por meio de acesso eletrônico no site:https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/ConsultarManifestacaoLogin.aspx.

Prioridades de atendimento:

- Seguindo a legislação Federal (Lei nº 10.048/ 2000), pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário, demais, por ordem de chegada.

Previsão de tempo de espera para o cidadão receber o atendimento:

- Manifestado o interesse, o cidadão será atendido de forma imediata ou caso os servidores estejam em atendimento de outras demandas, assim que possível, respeitando a ordem de chegada da demanda.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

- O cidadão poderá obter informações quando necessário de forma pessoal, dirigindo-se à Secretaria Especial de projetos e Meio Ambiente, por telefone, via e-mail, bem como, publicações são feitas no site da Prefeitura de Herveiras, murais dentro do centro administrativo e eventualmente em jornais de circulação local.

Procedimentos adotados quanto ao serviço oferecido para receber e responder as manifestações do usuário:

- As Manifestações recebidas na Secretaria Especial de projetos e Meio Ambiente serão analisadas e respondidas o mais rápido possível, valendo-se do prazo aplicado pela

Ouvidoria da Prefeitura para respostas que é de até 30 dias. Poderá o cidadão também ser encaminhado diretamente a Ouvidoria para o encaminhamento de sua manifestação.

Mecanismos de consulta por parte dos usuários quanto ao andamento do serviço solicitado e/ou de eventual manifestação:

- O andamento das solicitações pode ser requerido diretamente na Secretaria Especial de projetos e Meio Ambiente, ou pelo fone (051)3616 2004/2008 ou ainda pelo e-mail fiscal.as@herveiras.rs.gov.br.

SETOR DE PROJETOS

Ao Setor de Projetos, incumbi o desenvolvimento de atividades burocráticas de cunho predominantemente interno, portanto sem uma prestação de serviços (atendimento) diretamente ao cidadão. Embora sua atuação, pautada principalmente pela captação e gestão de recursos públicos junto a outros Entes, possa impactar posteriormente na vida do cidadão residente no município, através de ações operacionalizadas por outros órgãos da esfera administrativa Municipal.

8 SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE E ASSISTÊNCIA SOCIAL - SMSAS

Secretária Municipal: Marta Freire

Assessora de secretaria: Santa Carla da Silveira

Telefone: (51)3120-5671 (51)3120-5672

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

Endereço de atendimento: Secretaria de Saúde, Rua Emílio Schenkel, nº 320, Centro, CEP – 96888-000, Herveiras/ RS.

Dias e horários de atendimento: De segunda-feira à sexta-feira, das 07:30 às 11:30 horas - 13:00 às 17:00 horas.

8.1 BREVE RESUMO SOBRE O SETOR E ATRIBUIÇÕES

À Secretaria de Saúde e Assistência Social compete a execução de programas, projetos e atividades relativas à assistência médica, odontológica e de enfermagem; o controle e supervisão do atendimento médico-odontológico e de enfermagem à população, realizado pelas unidades de saúde do Município; coordenação e supervisão de programas de saúde; coordenação e supervisão de todos os serviços a serem executados em todos os níveis de atendimento na área de saúde pública; realização e execução de planos de vigilância sanitária nutricional; desenvolvimento da política de atendimento da população através de serviços alternativos de medicina; manutenção e expansão de postos e mini-postos de saúde, planejando a sua distribuição geográfica; colaboração com os órgãos estaduais e federais nas campanhas de erradicação de doenças infecto-contagiosas; execução de programas, projetos e atividades que visem à preservação e a melhoria do meio ambiente; coordenação das atividades que visem eliminar causas que prejudiquem ou alterem o meio ambiente; coordenação e orientação de projetos de arborização de vias públicas, praças e logradouros públicos; ações de orientação e controle da flora, fauna e água, tratamento de efluentes, saneamento e controle da poluição; compete planejar e executar, direta ou indiretamente, medidas que contribuam para o bem estar social e a melhoria do padrão de vida das camadas mais fragilizadas e desassistidas da população do Município e, especialmente a assistência em relação aos problemas domésticos, de nutrição e vestuário, trabalho, habitação, cidadania, elaboração de programas e projetos de suplementação de renda familiar através da produção artesanal e assistência e estímulo ao desenvolvimento do associativismo, através de Clubes de Mães, Clubes da Melhor Idade e Associações Comunitárias; a Secretaria também tem por finalidade estabelecer prioridades na implantação de políticas de assistência social que atendam as necessidades da população, promoção de assistência social às pessoas carentes e de baixa renda; promoção de atividades integradas entre as entidades assistenciais em atuação no Município; coordenação de programas específicos de ações comunitárias e sociais; colaboração com os órgãos estaduais, federais e entidades privadas nas atividades correlatas com a secretaria, promoção de serviços de assistência funerária aos carentes, dentro dos limites e disponibilidades do Município e gerenciamento de Programas Habitacionais,

coordenação de projetos habitacionais para pessoas de baixa renda, junto a órgão da esfera estadual, federal e da iniciativa privada; regularização de obras irregulares ou clandestinas para famílias de baixa renda; acompanhamento às Sociedades e Cooperativas Habitacionais em busca de soluções aos problemas do Município; coordenação, ampliação e gerenciamento do Fundo Municipal de Assistência Social e o Fundo Municipal da Habitação; a elaboração e a execução de políticas municipais para a prevenção da violência e da criminalidade, a partir de estratégias de inclusão social, participação comunitária, fiscalização e monitoramento, potencializando, integrando e harmonizando as ações das forças públicas, com a missão de desenvolver e implantar medidas que promovam a proteção do cidadão, contribuindo para ampliar a qualidade de vida e acesso à cidadania; o exercício de outras competências para execução de atividades da área de atuação da Secretaria, previstas na legislação vigente, nesta e em outras Leis, e aquelas delegadas pelo Prefeito Municipal.

8.2 SERVIÇOS

8.2.1 DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CRAS

Tempo de Entrega	Imediato ou conforme a demanda
Responsável pela execução	Equipe do CRAS
Justificativa	Realizar a Gestão da Política Pública de Assistência Social e ofertar os serviços sócio assistenciais da proteção social básica do SUAS nas áreas de vulnerabilidade e risco social

Requisitos para obtenção	Vulnerabilidade Social
Documentação	De acordo com o serviço solicitado
Horário do Atendimento	Segunda a sexta-feira, 7h30min a 11h30min; 13h a 17h
Endereço de Atendimento	CRAS - Rua Germano Winck, nº 484
Telefones de Contato	(51)3120-5671 (51)3120-5672

8.2.2 CADASTRO ÚNICO

Tempo de Entrega	Imediato
Responsável pela execução	Equipe do CRAS
Justificativa	Identificação e caracterização das famílias de baixa renda, permitindo que o governo conheça melhor a realidade socioeconômica dessa população
Requisitos para Obtenção	Renda mensal de até meio salário mínimo por pessoa; Família com renda mensal total de até 03 salários mínimos ou famílias com renda superior à 3 salários, desde que o cadastramento esteja vinculado à participação em algum programa social implementado pela União, Estado, Município e Distrito Federal
Documentações	RG, CPF, Título de Eleitor, Certidão de nascimento, Comprovante de renda e de residência
Horário do Atendimento	Segunda a sexta-feira, 7h30min a 11h30min; 13h a 17h
Endereço de atendimento	CRAS- Rua Germano Winck, nº 484
Telefones de Contato	(51)3120-5671 (51)3120-5672

8.2.3 CADASTRO CARTÃO SUS

Tempo de Entrega	Imediato
Responsável pela execução	Secretaria da Saúde
Justificativa	Identificação dos usuários do SUS
Requisitos para Obtenção	Qualquer cidadão pode solicitar

Documentações	Crianças: certidão de nascimento; Adultos: documento de identidade com foto (preferencialmente com número do CPF) e comprovante de endereço no município com CEP
Horário do Atendimento	Segunda a sexta-feira, 7h30min a 11h30min; 13h a 17h
Endereço de Atendimento	Secretaria da Saúde - Rua Emílio Schenkel, nº 320
Telefones de Contato	(51)3120-5671 (51)3120-5672

8.2.4 TRIAGEM

Tempo de Entrega	Imediato, se possível ou necessário, ou até 45 minutos
Responsável pela execução	Atenção Básica e ESF
Justificativa	Processo pelo qual se determina a prioridade do tratamento de pacientes com base na gravidade do seu estado. Este processo raciona eficientemente os cuidados quando os recursos são insuficientes para tratar todos os pacientes de imediato
Procedimentos realizados	Aferição da pressão arterial, glicemia, temperatura, saturação, batimentos cardíacos e dados antropométricos
Documentações	Cartão SUS
Horário do Atendimento	Segunda a sexta das 07:30h às 11:30h e das 13h às 17h
Endereço de Atendimento	UBS – Rua Germano Winck, nº 558
Telefones de Contato	(51)3120-5671 (51)3120-5672

8.2.5 VACINAÇÃO

Oferecimento das vacinas universais do SUS	
Tempo de Entrega	Imediato ou conforme agendamento na caderneta de vacinação
Responsável pela execução	ESF e Vigilância Epidemiológica

Justificativa	Os calendários de vacinação estão regulamentados pela Portaria ministerial nº 1.498, de 19 de julho de 2013, no âmbito do Programa Nacional de Imunizações (PNI)
Requisitos para Obtenção	Critérios específicos de cada vacina, conforme calendário nacional de vacinação
Documentações	Certidão de nascimento (crianças), caderneta de vacinação e Cartão SUS
Horário do Atendimento	Segunda a sexta das 07:30h às 11:30h e das 13h às 17h
Endereço de Atendimento	UBS – Rua Germano Winck, nº 558
Telefones de Contato	(51)3120-5671 (51)3120-5672

8.2.6 EXAME DO PÉZINHO

Exame de sangue de recém-nascidos para detecção de 10 doenças	
Tempo de Entrega	30 a 50 dias
Responsável pela execução	ESF e Vigilância epidemiológica
Justificativa	Cumprir o Programa Nacional de Triagem Neonatal conforme portaria 2.829 MS/GM, de 14 de dezembro de 2012
Requisitos para Obtenção	Entre o 3º e o 5º dia de vida
Documentações	Caderneta de vacinação e CNS
Horário de Atendimento	Segunda a sexta das 07:30h às 11:30h e das 13h às 17h. Preferencialmente pela manhã
Endereço de Atendimento	UBS – Rua Germano Winck, nº 558
Telefones de Contato	(51)3120-5671 (51)3120-5672

8.2.7 COLETA DO PAPANICOLAU (CITOLOGIA ONCÓTICA)

Exame do colo do útero (Papanicolau)	
Tempo de Entrega	Até 90 dias.

Responsável pela execução	Atenção Básica e EFS
Justificativa	Ampliar a prevenção do câncer de colo de útero, reduzir a morbidade e mortalidade por esta doença
Requisitos para Obtenção	Mulheres de 25 a 64 anos
Documentações	Cartão SUS
Horário do Atendimento	Nas terças-feiras, das 7h30 min às 11h30min
Endereço de Atendimento	UBS – Rua Germano Winck, nº 558
Telefones de Contato	(51) 3616-2015

8.2.8 TESTE RÁPIDO DE HIV, SÍFILIS E HEPATITES VIRAIS

Triagem sorológica de doenças infecto contagiosas	
Tempo de Entrega	30min
Responsável pela execução	Atenção Básica e EFS
Justificativa	Busca ativa, agilidade e qualidade no diagnóstico
Requisitos para Obtenção	Qualquer cidadão
Documentações	Cartão SUS
Horário do Atendimento	Quintas-feiras, das 7h30 min às 11h30min
Endereço de Atendimento	UBS – Rua Germano Winck, nº 558
Telefones de Contato	(51) 3616-2015

8.2.9 COLETA E REALIZAÇÃO DE EXAMES LABORATORIAIS

Exame de sangue, urina, fezes, escarra e demais secreções corpóreas	
Tempo de Entrega	7 a 15 dias
Responsável pela execução	Laboratório(s) cadastrado(s)
Justificativa	Diagnóstico clínico ou e /ou prevenção
Requisitos para Obtenção	Solicitação médica
Documentações	Solicitação do(s) exame(s) e cartão SUS
Horário do Atendimento	
Endereço de Atendimento	
Telefones de Contato	

8.2.10 ENTREGA DE MEDICAMENTOS

Fornecimento de medicamentos disponíveis na relação municipal de medicamentos	
Tempo de Entrega	Imediato ou conforme disponibilidade de estoque
Responsável pela execução	Assistência Farmacêutica
Justificativa	Assistência Farmacêutica no SUS
Requisitos para Obtenção	Receituário e/ou carteira de controle Hipertenso e Diabético e/ou Saúde da Mulher
Documentações	Receita médica, carteira de controle (Hipertenso/ Diabético ou Saúde da Mulher), cartão SUS e documento com foto
Horário do Atendimento	Segunda a Sexta-feira das 09h00 às 11h00 e das 14h00 às 16h00
Endereço de Atendimento	UBS – Rua Germano Winck, nº 558
Telefones de Contato	(51)3120-5671 (51)3120-5672

8.2.11 DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTOS DO PROGRAMA DE CONTROLE DO TABAGISMO

Fornecimento de medicamentos pertencentes ao programa do controle do tabagismo (Cloridrato de Bupropiona 150mg e Adesivos de nicotina 7mg, 14mg e 21mg)	
Tempo de Entrega	Imediato ou conforme disponibilidade de estoque
Responsável pela execução	Assistência Farmacêutica
Justificativa	Auxiliar na redução da prevalência de fumantes e a consequente morbimortalidade relacionada ao consumo de derivados do tabaco
Requisitos para Obtenção	Participação no Grupo de Controle do Tabagismo
Documentações	Receita médica, cartão SUS e documento com foto
Horário do Atendimento	Segunda a Sexta-feira das 09h00 às 11h00 e das 14h00 às 16h00
Endereço de Atendimento	UBS – Rua Germano Winck, nº 558
Telefones de Contato	(51)3120-5671 (51)3120-5672

8.2.12 DISPENSAÇÃO DO ANTIVIRAL TAMIFLU (OSELTAMIVIR 30mg, 45mg e 75mg)

Fornecimento de antiviral para tratamento da influenza	
Tempo de Entrega	Imediato ou conforme disponibilidade de estoque
Responsável pela execução	Assistência Farmacêutica
Justificativa	Atendimento ao protocolo de tratamento da Influenza
Requisitos para Obtenção	Diagnóstico médico que necessite de tratamento com Tamiflu
Documentações	Receita médica, cartão SUS e documento com foto
Horário do Atendimento	Segunda a Sexta-feira das 09h00 às 11h00 e das 14h00 às 16h00
Endereço de Atendimento	UBS – Rua Germano Winck, nº 558
Telefones de Contato	(51)3120-5671 (51)3120-5672

8.2.13 ENTREGA DE MEDICAMENTOS CONTROLADOS

Fornecimento de medicamentos cujo receituário é controlado	
Tempo de Entrega	Imediato ou conforme disponibilidade de estoque. A entrega pode seguir cronograma mensal, bimestral ou trimestral, dependendo do tipo de medicamento e tratamento do paciente
Responsável pela execução	Assistência Farmacêutica
Justificativa	Assistência farmacêutica no SUS
Requisitos para Obtenção	Receituário
Documentações	Receita, cartão SUS e documento com foto
Horário do Atendimento	Segunda a Sexta-feira das 09h00 às 11h00 e das 14h00 às 16h00
Endereço de Atendimento	UBS – Rua Germano Winck, nº 558
Telefones de Contato	(51)3120-5671 (51)3120-5672

8.2.14 DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTOS PARA TRATAMENTO DA TOXOPLASMOSE (GESTACIONAL, CONGÊNITA, IMUNODEPRIMIDOS, OCULAR)

Fornecimento de medicamentos para tratamento da toxoplasmose (gestacional, congênita, imunodeprimidos, ocular)	
Tempo de Entrega	Imediato ou conforme disponibilidade de estoque
Responsável pela execução	Assistência Farmacêutica
Justificativa	Atendimento à Nota Técnica n°249/2018-CGAFME/DAF/SCITIE/MS
Requisitos para Obtenção	Diagnóstico médico que necessite de tratamento para toxoplasmose
Horário do Atendimento	Segunda a Sexta-feira das 09h00 às 11h00 e das 14h00 às 16h00
Endereço de Atendimento	UBS – Rua Germano Winck, nº 558
Telefones de Contato	((51)3120-5671 (51)3120-5672

8.2.15 SOLICITAÇÃO DE MEDICAMENTOS E FÓRMULAS NUTRICIONAIS FORNECIDOS PELO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL VIA PROCESSOS ADMINISTRATIVOS

Solicitação de medicamentos do componente especializado disponíveis na relação do estado do Rio Grande do Sul	
Tempo de Entrega	Analise técnica no prazo de até 30 dias, porém não há prazo estipulado para envio a medicação
Responsável pela execução	Assistência Farmacêutica
Justificativa	Garantir, no âmbito do SUS, o acesso ao tratamento medicamentoso, de doenças raras, de baixa prevalência ou de uso crônico prolongado com alto custo unitário, cujas linhas de cuidado estão definidas em Protocolos Clínicos e Diretrizes Terapêuticas - PCDT, publicados pelo Ministério da Saúde – MS
Requisitos para Obtenção	Diagnóstico compatível, bem como todas as documentações exigidas pelo PCDT da doença do

	paciente. Caso o medicamento a ser solicitado não faça parte da relação, será fornecida certidão negativa e o processo será automaticamente indeferido
Documentações	Cópia do comprovante de residência, cartão SUS, documento com foto, CPF e receita, bem como demais exames e documentos exigidos no PCDT no qual o paciente se encaixa
Horário do Atendimento	Segunda a Sexta-feira das 09h00 às 11h00 e das 14h00 às 16h00
Endereço de Atendimento	UBS – Rua Germano Winck, nº 558
Telefones de Contato	(51)3120-5671 (51)3120-5672

8.2.16 DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTOS E FÓRMULAS NUTRICIONAIS PROVENIENTES DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL REFERENTE A PROCESSOS ADMINISTRATIVOS E JUDICIAIS

Fornecimento de medicamentos do componente especializado disponíveis na relação do estado do Rio Grande do Sul	
Tempo de Entrega	Imediato ou conforme disponibilidade de estoque, seguindo cronograma mensal
Responsável pela execução	Assistência Farmacêutica
Justificativa	Garantir, no âmbito do SUS, o acesso ao tratamento medicamentoso, de doenças raras, de baixa prevalência ou de uso crônico prolongado com alto custo unitário, cujas linhas de cuidado estão definidas em Protocolos Clínicos e Diretrizes Terapêuticas - PCDT, publicados pelo Ministério da Saúde – MS
Requisitos para Obtenção	Processo deferido pelos
Documentações	Cartão SUS e documento com foto. Em caso de não ser o paciente que retira o medicamento, o responsável que o fizer deve estar devidamente cadastrado no sistema como tal. Necessário apresentar receituário controlado

	devidamente preenchido, de acordo com a legislação vigente, e dentro do prazo de validade, para retirar medicamentos de controle especial
Horário do Atendimento	Segunda a Sexta-feira das 09h às 11h e das 14h às 16h
Endereço de Atendimento	UBS – Rua Germano Winck, nº 558
Telefones de Contato	(51)3120-5671 (51)3120-5672

8.2.17 PROGRAMA DE DISPENSAÇÃO DE INSUMOS PARA DIABÉTICOS INSULINO-DEPENDENTES

Tempo de Entrega	Imediata ou conforme disponibilidade de estoque, seguindo cronograma mensal
Responsável pela execução	Assistência Farmacêutica
Justificativa	Fornecimento de aparelhos de glicemia, fitas, e lancetas e seringas com agulha para aplicação de insulina
Requisitos para Obtenção	Usuários diabéticos que façam uso de insulina (insulinodependentes)
Documentações	Receita e/ou carteira de controle Hipertenso e Diabético, cartão SUS e documento com foto;
Horário do Atendimento	Segunda a Sexta-feira das 09h às 11h e das 14h às 16h
Endereço de Atendimento	UBS – Rua Germano Winck, nº 558
Telefones de Contato	(51)3120-5671 (51)3120-5672

8.2.18 DISTRIBUIÇÃO DE INSUMOS PARA PREVENÇÃO DE DOENÇAS SEXUALMENTE TRANSMISSÍVEIS (DST)

Tempo de Entrega	Imediato, por livre demanda
Responsável pela execução	Atenção Básica e Assistência Farmacêutica
Justificativa	Programa de Profilaxia do HIV e Infecções Sexualmente Transmissíveis (IST's)
Requisitos para Obtenção	Qualquer cidadão
Documentações	Não é necessário

Horário do Atendimento	Segunda a Sexta-feira das 7:30h às 11:30h e das 13h às 17h
Endereço de Atendimento	UBS – Rua Germano Winck, nº 558
Telefones de Contato	(51)3120-5671 (51)3120-5672

8.2.19 CONSULTA MÉDICA (CLÍNICO GERAL, MÉDICO DE FAMÍLIA)

Consulta com profissional médico clinico, médico de família	
Tempo de Entrega	Até 4h ou imediato (urgência)
Responsável pela execução	Atenção Básica
Justificativa	Assistência médica no SUS no nível da Atenção Básica
Requisitos para Obtenção	Necessidade clínica definida pela triagem;
Documentações	Documento de identidade, Certidão de nascimento (crianças) e cartão SUS
Horário do Atendimento	De segunda à sexta-feira, das 7h30min às 11h30min e das 13h às 17h
Endereço de Atendimento	UBS – Rua Germano Winck, nº 558
Telefones de Contato	(51)3120-5671 (51)3120-5672

8.2.20 CONSULTA MÉDICA (GINECOLOGISTA E OBSTETRA)

Consulta com profissional médico especialista em ginecologia e obstetrícia	
Tempo de Entrega	Até 15 dias, conforme agendamento ou imediato (urgência)
Responsável pela execução	Atenção Básica
Justificativa	Assistência médica no SUS no nível da Atenção Básica
Requisitos para Obtenção	Usuárias que se enquadram no protocolo de atendimento
Documentações	Documento de identidade e cartão SUS
Horário do Atendimento	Quartas-feiras, das 7h30min às 11h30min e das 13h às 17h
Endereço de Atendimento	UBS – Rua Germano Winck, nº 558
Telefones de Contato	(51)3120-5671 (51)3120-5672

8.2.21 CONSULTA MÉDICA (PRÉ NATAL DE ALTO RISCO)

Consulta com profissional médico especialista em ginecologia e obstetrícia	
Tempo de Entrega	Conforme agendamento do serviço referenciado (GERCON)
Responsável pela execução	Secretaria da Saúde e Atenção Básica
Justificativa	Acompanhamento especializado para reduzir os riscos de intercorrências na gestação, parto e pós-parto
Requisitos para Obtenção	Gestantes que se enquadrem no protocolo de atendimento ao pré-natal de alto risco com até 30 semanas de gestação
Documentações	Encaminhamento médico e cartão SUS
Horário do Atendimento	Segunda à sexta-feira, das 7h30min às 11h30min e das 13h às 17h
Endereço de Atendimento	Secretaria da Saúde – Rua Emílio Schenkel, nº 320
Telefones de Contato	(51)3120-5671 (51)3120-5672

8.2.22 CONSULTA MÉDICA (NEUROLOGIA)

Consulta com profissional médico especialista em neurologia	
Tempo de Entrega	Até 180 dias
Responsável pela execução	Secretaria da Saúde - SISREG
Justificativa	Necessidade clínica
Requisitos para Obtenção	Usuário que se enquadre no protocolo da especialidade;
Documentações	Encaminhamento médico, cartão SUS e exames conforme protocolo
Horário do Atendimento	De segunda à sexta-feira, das 7h30min às 11h30min e das 13h às 17h
Endereço de Atendimento	Secretaria da Saúde – Rua Emílio Schenkel, nº 320
Telefones de Contato	((51)3120-5671 (51)3120-5672

8.2.23 CONSULTA MÉDICA (CARDIOLOGIA)

Consulta com profissional médico especialista em cardiologia	
Tempo de Entrega	Até 24 meses
Responsável pela execução	Secretaria da Saúde- SISREG
Justificativa	Necessidade clínica
Requisitos para Obtenção	Usuário que se enquadre no protocolo da especialidade
Documentações	Encaminhamento médico, cartão SUS e exames conforme protocolo
Horário do Atendimento	De segunda à sexta-feira, das 7h30min às 11h30min e das 13h às 17h
Endereço de Atendimento	Secretaria da Saúde – Rua Emílio Schenkel, nº 320
Telefone para contato	(51)3120-5671 (51)3120-5672

8.2.24 CONSULTA MÉDICA (ENDOCRINOLOGIA)

Consulta com profissional médico especialista em endocrinologia	
Tempo de Entrega	Conforme agendamento do serviço referenciado (GERCON)
Responsável pela execução	Secretaria da Saúde – GERCON
Justificativa	Necessidade clínica
Requisitos para Obtenção	Usuário que se enquadre no protocolo da especialidade
Documentações	Encaminhamento médico, cartão SUS e exames conforme protocolo
Horário do Atendimento	De segunda à sexta-feira, das 7h30min às 11h30min e das 13h às 17h
Endereço de Atendimento	Secretaria da Saúde – Rua Emílio Schenkel, nº 320
Telefones de Contato	(51)3120-5671 (51)3120-5672

8.2.25 CONSULTA MÉDICA (CIRURGIA VASCULAR E ANGIOLOGIA)

Consulta com profissional médico especialista em cirurgia Vascular ou Angiologia	
Tempo de Entrega	Até 24 meses
Responsável pela execução	Secretaria da Saúde – SISREG

Justificativa	Necessidade clínica
Requisitos para Obtenção	Usuário que se enquadre no protocolo da especialidade
Documentações	Encaminhamento médico, cartão SUS e exames conforme protocolo
Horário do Atendimento	De segunda à sexta-feira, das 7h30min às 11h30min e das 13h às 17h
Endereço de Atendimento	Secretaria da Saúde – Rua Emílio Schenkel, nº 320
Telefones de Contato	(51)3120-5671 (51)3120-5672

8.2.26 CONSULTA MÉDICA (NEFROLOGIA)

Consulta com profissional médico especialista em nefrologia	
Tempo de Entrega	Conforme agendamento do serviço referenciado (GERCON)
Responsável pela execução	Secretaria da Saúde- GERCON
Justificativa	Necessidade clínica
Requisitos para Obtenção	Cidadão que se enquadre no protocolo da especialidade
Documentações	Encaminhamento médico, cartão SUS e exames conforme protocolo
Horário do Atendimento	De segunda à sexta-feira, das 7h30min às 11h30min e das 13h às 17h
Endereço de Atendimento	Secretaria da Saúde – Rua Emílio Schenkel, nº 320
Telefones de Contato	(51)3120-5671 (51)3120-5672

8.2.27 CONSULTA MÉDICA (ORTOPEDIA e TRAUMATOLOGIA)

Consulta com profissional médico especialista em ortopedia	
Tempo de Entrega	Até 90 dias
Responsável pela execução	Secretaria da Saúde - SISREG
Justificativa	Necessidade clínica
Requisitos para Obtenção	Usuário que se enquadre no protocolo da especialidade
Documentações	Encaminhamento médico, cartão SUS e exames

	conforme protocolo
Horário do Atendimento	De segunda à sexta-feira, das 7h30min às 11h30min e das 13h às 17h
Endereço de Atendimento	Secretaria da Saúde – Rua Emílio Schenkel, nº 320
Telefones de Contat	(51)3120-5671 (51)3120-5672

8.2.28 CONSULTA MÉDICA (OFTALMOLOGIA)

Consulta com profissional médico especialista em oftalmologia	
Tempo de Entrega	Até 90 dias
Responsável pela execução	Secretaria da Saúde – SISREG
Justificativa	Necessidade clínica
Requisitos para Obtenção	Usuário que se enquadre no protocolo da especialidade
Documentações	Encaminhamento médico, cartão SUS e exames conforme protocolo
Horário do Atendimento	De segunda à sexta-feira, das 7h30min às 11h30min e das 13h às 17h
Endereço de Atendimento	Secretaria da Saúde – Rua Emílio Schenkel, nº 320
Telefones de Contato	(51)3120-5671 (51)3120-5672

8.2.29 CONSULTA MÉDICA (ONCOLOGIA)

Consulta com o profissional médico especialista em oncologia	
Tempo de Entrega	Até 60 dias
Responsável pela execução	Secretaria da Saúde – SISREG
Justificativa	Necessidade clínica
Requisitos para Obtenção	Usuário que se enquadre no protocolo da especialidade
Documentações	Encaminhamento médico, cartão SUS e exames conforme protocolo
Horário do Atendimento	De segunda à sexta-feira, das 7h30min às 11h30min e das 13h às 17h
Endereço de Atendimento	Secretaria da Saúde – Rua Emílio Schenkel, nº 320

Telefones de Contato	(51)3120-5671 (51)3120-5672

8.2.30 CONSULTA MÉDICA (NEUROLOGIA)

Consulta com o profissional médico especialista em neurologia	
Tempo de Entrega	Até 90 dias
Responsável pela execução	Secretaria da Saúde – SISREG
Justificativa	Necessidade clínica;
Requisitos para Obtenção	Usuário que se enquadre no protocolo da especialidade
Documentações	Encaminhamento médico, cartão SUS e exames conforme protocolo
Horário do Atendimento	De segunda à sexta-feira, das 7h30min às 11h30min e das 13h às 17h
Endereço de Atendimento	Secretaria da Saúde – Rua Emílio Schenkel, nº 320
Telefones de Contato	(51)3120-5671 (51)3120-5672

8.2.31 CONSULTA (DERMATOLOGIA)

Tempo de Entrega	Até 180 dias
Responsável pela execução	Secretaria da Saúde – GERCON
Justificativa	Necessidade clínica
Requisitos para Obtenção	Usuário que se enquadre no protocolo da especialidade
Documentações	Encaminhamento médico, cartão SUS e exames conforme protocolo
Horário do Atendimento	De segunda à sexta-feira, das 7h30min às 11h30min e das 13h às 17h
Endereço de Atendimento	Secretaria da Saúde – Rua Emílio Schenkel, nº 320
Telefones de Contato	(51)3120-5671 (51)3120-5672

8.2.32 PROGRAMA GUD (GERENCIAMENTO DE USUÁRIOS COM DEFICIENCIA)

Fornecimento de aparelhos concentradores de oxigênio, bolsas de colostomia e fraldas descartáveis	
Tempo de Entrega	Conforme agenda do Programa

Responsável pela execução	Secretaria da Saúde do Estado do Rio Grande do Sul
Justificativa	Dispensação de insumos e aparelhos para usuários portadores de necessidades especiais
Requisitos para Obtenção	Conforme insumo/aparelho requerido
Documentações	De acordo com insumo/aparelho requerido
Horário do Atendimento	Segunda-feira, das 7h30min às 11h30min e das 13h às 17h
Endereço de Atendimento	UBS – Rua Germano Winck, nº 558
Telefones de Contato	(51)3120-5671 (51)3120-5672

8.2.33 ELETROCARDIOGRAMA

Exame que verifica a atividade elétrica do coração	
Tempo de Entrega	Até 30 dias
Responsável pela execução	Atenção Básica
Justificativa	Necessidade clínica
Requisitos para Obtenção	Usuário que se enquadre no protocolo do exame
Documentações	Pedido do exame e Cartão SUS
Horário do Atendimento	Segundas-feiras, das 7h30min às 11h30min e das 13h às 17h
Endereço de Atendimento	UBS – Rua Germano Winck, nº 558
Telefones de Contato	(51)3120-5671 (51)3120-5672

8.2.34 MAMOGRAFIA

Radiografia da mama	
Tempo de Entrega	Até 60 dias
Responsável pela execução	Secretaria da Saúde
Justificativa	Linha de cuidado de saúde da mulher
Requisitos para Obtenção	Mulheres acima de 40 anos ou que necessitem de investigação clínica
Documentações	Pedido do exame, Documento de identidade, CPF e

	Cartão SUS
Horário do Atendimento	De segunda à sexta-feira, das 7h30min às 11h30min e das 13h às 17h
Endereço de Atendimento	Secretaria da Saúde – Rua Emílio Schenkel, nº 320
Telefones de Contato	(51)3120-5671 (51)3120-5672

8.2.35 CONSULTA ODONTOLÓGICA

Consulta com cirurgião dentista	
Tempo de Entrega	Imediato (urgências) ou até 60 dias
Responsável pela execução	Cirurgião dentista e Auxiliar de Saúde Bucal
Justificativa	Prevenção e necessidade clínica odontológica
Requisitos para Obtenção	Todos os cidadãos
Documentações	Cartão SUS
Horário do Atendimento	Segunda-feira (atendimento demanda livre); terça, quarta, quinta e sexta-feira (agendamento)
Endereço de Atendimento	UBS – Rua Germano Winck, nº 558
Telefones de Contato	(51)3120-5671 (51)3120-5672

8.2.36 ATENDIMENTO PSICÓLOGO

Consulta com psicólogo	
Tempo de Entrega	Imediato (situações de crise) ou até 30 dias (agendamento)
Responsável pela execução	Psicólogo da UBS
Justificativa	Atendimento integral no SUS conforme Políticas Públicas de Saúde Mental na Atenção Básica
Requisitos para Obtenção	Usuário que necessite de atendimento (individual, casal, família ou grupal)
Documentações	Cartão SUS e encaminhamento
Horário do Atendimento	Segunda a sexta-feira, 7h30min a 11h30min; 13h a 17h
Endereço de Atendimento	UBS – Rua Germano Winck, nº 558
Telefones de Contato	(51)3120-5671 (51)3120-5672

8.2.37 PROGRAMA DE CONTROLE DO TABAGISMO

Tempo de Entrega	Conforme período necessário para a formação de grupo
Responsável pela execução	Psicólogo e médico da UBS
Justificativa	Atendimento integral no SUS conforme Programa Nacional de controle do tabagismo
Requisitos para Obtenção	Livre demanda de tabagistas
Documentações	Cartão SUS
Horário do Atendimento	Quintas-feiras, das 13h às 17h
Endereço de Atendimento	UBS – Rua Germano Winck, nº 558
Telefones de Contato	(51)3120-5671 (51)3120-5672

8.2.38 OFICINAS TERAPÊUTICAS TIPO II

Tempo de Entrega	Necessário para o início das atividades anuais ou imediato se já estiver em andamento
Responsável pela execução	CRAS
Justificativa	Prevenção em saúde mental, álcool e outras drogas
Requisitos para Obtenção	Alunos matriculados na rede municipal e estadual de ensino (livre demanda ou encaminhamento)
Documentações	Cartão SUS
Horário do Atendimento	Encontros semanais, conforme horário escolar
Endereço de Atendimento	Escolas municipais e estadual
Telefones de Contato	(51)3120-5671 (51)3120-5672

8.2.39 FISIOTERAPIA

Atendimento com profissional fisioterapeuta	
Tempo de Entrega	Conforme agendamento
Responsável pela execução	Fisioterapeuta
Justificativa	Indicação médica
Requisitos para Obtenção	Necessidade clínica
Documentações	Encaminhamento e Cartão SUS

Horário do Atendimento	Segundas-feiras das 7h30min às 11h30min e das 13h às 17h; terças-feiras das 7h30min às 11h30min; quintas-feiras das 7h30min às 11h30min e das 13h às 17h;sextas-feiras das 7h30min às 11h30min
Endereço de Atendimento	UBS – Rua Germano Winck, nº 558
Telefones de Contato	(51)3120-5671 (51)3120-5672

8.2.40 FISIOTERAPIA DOMICILIAR

Atendimento domiciliar com profissional fisioterapeuta	
Tempo de Entrega	Conforme agendamento
Responsável pela execução	Fisioterapeuta
Justificativa	Indicação médica
Requisitos para Obtenção	Pacientes acamados ou com dificuldade de locomoção
Documentações	Encaminhamento médico e Cartão SUS
Horário do Atendimento	Terças-feiras, das 13h às 15h; sextas-feiras, das 13h às 17h
Endereço de Atendimento	Domicílio do usuário
Telefones de Contato	(51)3120-5671 (51)3120-5672

8.2.41 VISITA DOMICILIAR

Atendimento com equipe multiprofissional a pacientes acamados ou com dificuldade de locomoção	
Tempo de Entrega	Conforme avaliação e agendamento
Responsável pela execução	ESF
Justificativa	Políticas Públicas de Saúde Mental e Melhor em Casa
Requisitos para Obtenção	Usuário que se enquadre no protocolo do serviço
Documentações	Cartão SUS
Horário do Atendimento	Segunda a Sexta-feira, das 7h30min às 11h30min e das 13h ás 17h
Endereço de Atendimento	UBS – Rua Germano Winck, nº 558
Telefones de Contato	(51)3120-5671 (51)3120-5672

8.2.42 CADASTRAMENTO E LICENCIAMENTO SANITÁRIO

Cadastramento e licenciamento sanitário	
Tempo de Entrega	Até 30 dias
Responsável pela execução	Fiscalização Sanitária
Justificativa	Controle sanitário
Requisitos para Obtenção	Requerimento junto à Divisão de Vigilância Sanitária
Documentações	Conforme o protocolo da atividade requerida
Horário do Atendimento	Segunda a sexta-feira, 7h30min a 11h30min; 13h a 17h
Endereço de Atendimento	Prefeitura Municipal de Herveiras – Rua Germano Winck, nº 525
Telefones de Contato	(51)3120-5671 (51)3120-5672

8.2.43 REGISTRO DE DENÚNCIAS E/OU RECLAMAÇÕES - DE SERVIÇOS E PRODUTOS DE ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS

Tempo de Entrega	Imediato (risco iminente); de 10 à 30 dias
Responsável pela execução	Fiscalização Sanitária
Justificativa	Controle sanitário dos estabelecimentos conforme a legislação sanitária vigente
Requisitos para Obtenção	Realização da denúncia/ reclamação
Documentações	Não é necessário documentação, somente informar nome e endereço
Horário do Atendimento	Segunda a sexta-feira, 7h30min a 11h30min; 13h a 17h
Endereço de Atendimento	Prefeitura Municipal de Herveiras – Rua Germano Winck, nº 525
Telefone de contato	(51)3120-5671 (51)3120-5672

8.2.44 VIGILÂNCIA E CONTROLE DO *AEDES AEGYPTI*

Orientação e eliminação de criadouros e focos de mosquitos	
Tempo de Entrega	30 à 60 dias
Responsável pela execução	Agente Auxiliar de Campo

Justificativa	Prevenção e controle do mosquito *Aedes Aegypti* e das doenças transmitidas
Requisitos para Obtenção	Realização do pedido de análise
Documentações	Não é necessário documentação, somente informar nome e endereço
Horário do Atendimento	Segunda a sexta-feira, 7h30min a 11h30min; 13h a 17h
Endereço de Atendimento	Secretaria de Saúde – Rua Emílio Shenkel, nº 320
Telefones de Contato	(51)3120-5671 (51)3120-5672

8.2.45 VIGILÂNCIA E MONITORAMENTO DA QUALIDADE DA ÁGUA PARA O CONSUMO HUMANO

Verificação da qualidade da água e distribuição de hipoclorito de sódio a 2,5 % onde não há tratamento de água	
Tempo de Entrega	Conforme análise do laboratório (LACEN)
Responsável pela execução	Agente Auxiliar de Campo
Justificativa	Prevenção e controle de doenças de vinculação hídrica
Requisitos para Obtenção	Realização do pedido de análise
Documentações	Não é necessário documentação, somente informar nome e endereço
Horário do Atendimento	Segunda a sexta-feira, 7h30min a 11h30min; 13h a 17h
Endereço de Atendimento	Secretaria de Saúde – Rua Emílio Shenkel, nº 320
Telefones de Contato	(51)3120-5671 (51)3120-5672