



# PREFEITURA MUNICIPAL DE MOSTARDAS - RS



**CARTA DE  
SERVIÇOS**  
*ao cidadão*



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOSTARDAS – RS**

**CARTA DE SERVIÇOS  
“Um compromisso com o cidadão”**



**GESTÃO 2017 – 2020**



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE MOSTARDAS – RS**

**Moisés Batista Pedone de Souza**  
**PREFEITO MUNICIPAL**

**Marne Mateus Vitorino de Souza**  
**VICE-PREFEITO MUNICIPAL**

### **EQUIPE TÉCNICA DA ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS**

**Coordenador:** Jorge Amaro de Souza Borges

**Responsável Técnico:** Adm. Carlos Norberto Filipin – CRA/RS nº049355

**Membros da Equipe nomeados através da Portaria Nº 1253/2019:**

- Madalena Vieira Rodrigues: Secretaria Municipal de Administração
- Valdir Rodrigues da Silva Junior: Secretaria Municipal de Assistência Social, Trabalho e Habitação
- Ronildo Costa da Silva: Secretaria Municipal de Agricultura e Desenvolvimento Econômico
- Liziane da Silva Kenne Machado: Secretaria Municipal de Coordenação e Planejamento
- Otaviano Araujo Pereira: Secretaria Municipal de Educação
- Débora da Costa Mesquita: Secretaria Municipal de Finanças
- Leonardo Jacques de Oliveira Filho: Gabinete do Prefeito
- Thiago Carassai Schiminski: Secretaria Municipal de Meio Ambiente
- Milene Homem da Silva: Secretaria Municipal de Obras, Saneamento, Transporte e Trânsito
- Edna Costa Teixeira: Procuradoria do Município
- Ana Lucia da Cunha Lopes: Secretaria Municipal de Saúde
- Fátima Conceição da Silva Souza: Secretaria Municipal de Turismo e Cultura



## SUMARIO

|                                                                                                                                                         |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>APRESENTAÇÃO .....</b>                                                                                                                               | <b>09</b> |
| <b>INTRODUÇÃO: a Carta de Serviços ao Cidadão e o Sistema de Gestão Pública .....</b>                                                                   | <b>10</b> |
| <b>1. INFORMAÇÕES GERAIS.....</b>                                                                                                                       | <b>13</b> |
| <b>2. CANAIS DE ATENDIMENTO E INFORMAÇÃO DO MUNICÍPIO .....</b>                                                                                         | <b>13</b> |
| <b>2.1 Contatos: Comunicação com a Prefeitura de Mostardas/RS .....</b>                                                                                 | <b>14</b> |
| <b>2.2 e-SIC: Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão .....</b>                                                                         | <b>14</b> |
| <b>2.2.1 Solicitação de Acesso à Informação .....</b>                                                                                                   | <b>16</b> |
| <b>2.3 Do Marco Legal.....</b>                                                                                                                          | <b>17</b> |
| <b>2.4 Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação Fala.BR – Mostardas/RS .....</b>                                                         | <b>17</b> |
| <b>2.4.1 Descrição dos serviços prestados na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à informação – Fala.BR do município de Mostardas – RS .....</b> | <b>20</b> |
| <b>3. IDENTIDADE INSTITUCIONAL.....</b>                                                                                                                 | <b>22</b> |
| <b>3.1 Missão Institucional .....</b>                                                                                                                   | <b>22</b> |
| <b>3.2 Visão Institucional.....</b>                                                                                                                     | <b>22</b> |
| <b>3.3 Valores .....</b>                                                                                                                                | <b>22</b> |
| <b>4. ORGANOGrama INSTITUCIONAL .....</b>                                                                                                               | <b>24</b> |
| <b>5. BREVE HISTÓRICO INSTITUCIONAL SOBRE HISTÓRIA DE MOSTARDAS...24</b>                                                                                |           |
| <b>5.1 Princípios e Fundamentos Constitucionais da Gestão Pública.....</b>                                                                              | <b>24</b> |
| <b>6. DIRETRIZES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS AO USUÁRIO .....</b>                                                                                          | <b>25</b> |
| <b>7. DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS .....</b>                                                                                             | <b>26</b> |
| <b>7.1 São direitos básicos do usuário .....</b>                                                                                                        | <b>26</b> |
| <b>7.2 São deveres do usuário .....</b>                                                                                                                 | <b>27</b> |



|                                                                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>8. SERVIÇOS OFERECIDOS PELA INSTITUIÇÃO – PREFEITURA MUNICIPAL DE MOSTARDAS – RS .....</b>                      | <b>27</b> |
| <b>9. COMPROMISSOS ASSUMIDOS.....</b>                                                                              | <b>86</b> |
| <b>9.1 Atitude no Atendimento.....</b>                                                                             | <b>86</b> |
| <b>9.2 Público Alvo da Carta de Serviços .....</b>                                                                 | <b>87</b> |
| <b>9.3 Critério de Atendimento.....</b>                                                                            | <b>87</b> |
| <b>9.4 Tempo para o Atendimento .....</b>                                                                          | <b>87</b> |
| <b>9.5 Prioridades no Atendimento .....</b>                                                                        | <b>87</b> |
| <b>9.6 Prazo para cumprimento dos Serviços .....</b>                                                               | <b>87</b> |
| <b>10. APROVAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS .....</b>                                                                    | <b>88</b> |
| <b>11. DIVULGAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS .....</b>                                                                   | <b>88</b> |
| <b>12. MONITORAÇÃO DA EFETIVIDADE DOS COMPROMISSOS FIRMADOS NA CARTA DE SERVIÇOS DA PREFEITURA MUNICIPAL .....</b> | <b>89</b> |
| <b>13. “REVERIFICAÇÃO” DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO .....</b>                                                   | <b>90</b> |
| <b>13.1 A Lei de Defesa do Usuário de Serviços Públicos e o Conselho Municipal de Usuários.....</b>                | <b>91</b> |
| <b>RECOMENDAÇÃO .....</b>                                                                                          | <b>92</b> |
| <b>REFERÊNCIAS.....</b>                                                                                            | <b>93</b> |
| <b>GLOSSARIO.....</b>                                                                                              | <b>95</b> |
| <b>ANEXOS .....</b>                                                                                                | <b>97</b> |



## LISTA DE FIGURAS

|                                                                                                    |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 01: Canal de comunicação do cidadão com a Prefeitura Municipal: e-mail ...                  | 14 |
| Figura 02: Canal de comunicação do cidadão com a Prefeitura Municipal: apresentação do SIC.....    | 15 |
| Figura 03: Canal de comunicação do cidadão com a Prefeitura Municipal: apresentação do SIC.....    | 16 |
| Figura 04: Canal de comunicação do cidadão com a Prefeitura Municipal: uso do Protocolo .....      | 16 |
| Figura 05: Canal de comunicação do cidadão com a Prefeitura Municipal: uso do Protocolo .....      | 17 |
| Figura 06: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à informação – Fala.BR - Mostardas – RS..... | 19 |
| Figura 07: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à informação – Fala.BR - Mostardas – RS..... | 19 |
| Figura 08: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à informação – Fala.BR - Mostardas – RS..... | 19 |



## LISTA DE TABELAS

|                                                                                                                                                       |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabela 01: Funções da Carta de Serviços .....                                                                                                         | 11 |
| Tabela 02: Descrição dos serviços prestados na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à informação – Fala.BR do município de Mostardas – RS ..... | 20 |
| Tabela 03: Organograma da estrutura administrativa básica da Prefeitura Municipal de Mostardas – RS.....                                              | 23 |
| Tabela 04: Identificação dos setores, integrantes, processos e benefícios da elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão do município.....             | 28 |
| Tabela 05: Detalhamento das ações para elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão do município.....                                                   | 29 |
| Tabela 06: Estimativa de custos necessários para a elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão do município.....                                       | 30 |
| Tabela 07: Aprovação do Plano de Ação para elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão do município.....                                               | 30 |
| Tabela 08: Identificação dos serviços: Serviço de Informação ao Cidadão – SIC do município.....                                                       | 31 |
| Tabela 09: Identificação dos serviços: Gabinete do Prefeito Municipal.....                                                                            | 34 |
| Tabela 10: Identificação dos serviços: Procuradoria do município.....                                                                                 | 35 |
| Tabela 11: Identificação dos serviços: Secretaria Municipal de Administração do município.....                                                        | 37 |
| Tabela 12: Identificação dos serviços: Secretaria Municipal de Coordenação e Planejamento do município .....                                          | 38 |
| Tabela 13: Identificação dos serviços: Secretaria Municipal de Finanças - Setor de Arrecadação e Tributo do município.....                            | 43 |
| Tabela 14: Identificação dos serviços: Secretaria Municipal de Finanças - Setor de Fiscalização do município .....                                    | 47 |



|                                                                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabela 15: Identificação dos serviços: Secretaria Municipal de Educação do município.....                                 | 51 |
| Tabela 16: Identificação dos serviços: Secretaria Municipal de Saúde do município... ..                                   | 54 |
| Tabela 17: Identificação dos serviços: Secretaria Municipal de Assistência Social, Trabalho e Habitação do município..... | 64 |
| Tabela 18: Identificação dos serviços: Secretaria Municipal de Agricultura e Desenvolvimento Econômico do município.....  | 70 |
| Tabela 19: Identificação dos serviços: Secretaria Municipal de Meio Ambiente do município.....                            | 72 |
| Tabela 20: Identificação dos serviços: Secretaria Municipal de Turismo e Cultura do município.....                        | 77 |
| Tabela 21: Identificação dos serviços: Secretaria Municipal de Obras, Saneamento, Transporte e Trânsito. ....             | 83 |



## APRESENTAÇÃO

O aprofundamento da democracia no Brasil tem exigido dos órgãos e entidades públicas a adoção de modelos de gestão que ampliem a sua capacidade de atender, com mais eficácia e efetividade, as novas e crescentes demandas da sociedade brasileira. Não obstante os significativos avanços alcançados nos anos recentes, a Administração Pública ainda necessita aperfeiçoar seus sistemas e tecnologias de gestão, com vistas a prestação de serviços públicos de melhor qualidade.

Simplificar a vida do cidadão e ampliar a capacidade de atendimento do governo às demandas da sociedade em geral, com qualidade e eficácia, são dois desafios centrais da Administração Pública Brasileira. Para superá-los, requer-se mobilização, orientação e adequada instrumentalização de lideranças e servidores públicos para o investimento contínuo e crescente na melhoria e na inovação dos serviços públicos.

Por essa razão, a Prefeitura Municipal de Mostardas – Gestão 2017/2020, elaborou a Carta de Serviços ao Cidadão, pela sua importância e destaque dentro de uma agenda de governo voltada para a eficiência administrativa e transparência na prestação dos serviços.

*Moisés Batista Pedone de Souza*  
*Prefeito Municipal*



## **INTRODUÇÃO: a Carta de Serviços ao Cidadão e o Sistema de Gestão Pública**

A Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos) traz o conceito de serviço público e estabelece princípios que devem orientar o atendimento do usuário e a prestação de serviços públicos.

Os serviços públicos, por serem voltados à coletividade, devem obedecer a certos padrões e devem ter por objetivo o pleno atendimento dos usuários.

**A Carta de Serviços ao Usuário é um documento disponibilizado em página ou portal em que a entidade pública insere suas informações básicas e lista todos os serviços públicos por ela prestados, especificando as etapas, o público-alvo, os locais, horários e formas pelas quais os usuários podem ter acesso aos serviços.**

A transparência e a participação social são práticas exigidas dos governos no mundo moderno. O usuário tem o direito de saber o que o governo faz e também de participar diretamente da escolha e construção das ações governamentais.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais – participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão, participação de todas as pessoas que integram a organização e a indução do controle social.



Além de contribuir ampliando a visibilidade dos serviços perante os usuários, a Carta de Serviços funciona como um importante instrumento de transparência para a Administração Pública, melhorando a gestão das informações sobre os serviços.

Portanto, a Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo **informar sobre os serviços prestados** pelo órgão ou entidade, as **formas de acesso** a esses serviços e seus **compromissos e padrões** de qualidade de atendimento ao público (Lei nº 13.460/2017, art. 7º, § 1º).

Podemos relacionar três funções principais da Carta de Serviços:

Tabela 01: Funções da Carta de Serviços.

|                           |                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informação</b>         | A Carta é um instrumento de informação ao permitir que a sociedade conheça os aspectos básicos das entidades públicas, assim como os serviços que estas prestam à sociedade ou a parcelas dela.                 |
| <b>Compromisso</b>        | Ao declarar seus serviços e estabelecer padrões de qualidade e excelência, a Carta representa um compromisso da entidade com a sociedade, aumentando a legitimidade e confiança de suas ações.                  |
| <b>Melhoria da Gestão</b> | Ao estabelecer padrões, monitorar e avaliar o resultado dos serviços, a Carta se insere na ótica da gestão por resultados e contribui para aumentar a eficácia e eficiência das ações da Administração Pública. |

Fonte: Brasil. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão. Carta de Serviços ao Cidadão; Brasília; MPOG, Seges, 2009.

A Carta de Serviços tem por finalidade:

- Melhorar a relação da Administração Pública com os cidadãos.
- Divulgar os serviços prestados pelas organizações públicas com os seus compromissos de atendimento para que sejam amplamente conhecidos pela sociedade.
- Fortalecer a confiança e a credibilidade da sociedade na administração pública quando esta percebe uma melhora contínua em sua eficiência e eficácia.



Estado do Rio Grande do Sul  
Município de Mostardas  
Carta de Serviços

- Garantir o direito do cidadão para receber serviços em conformidade com as suas necessidades.

Conhecer os serviços e seus respectivos requisitos, antes de procurar a organização, é um dos benefícios que o cidadão obtém com a divulgação da Carta de Serviços. A organização deve evidenciar como pode ser útil ao cidadão e como facilitar a sua vida, indicando a forma que ele será tratado e como emitir sugestões para a melhoria dos serviços ou enviar reclamações.



## 1. INFORMAÇÕES GERAIS

- Prefeitura Municipal de Mostardas – RS
- Endereço: Rua Bento Gonçalves, 1020 – Centro
- CEP: 96270-000/Telefone: (51) 3673-1404 ou (51) 3673-1983
- E-mail: [conexaodireta@mostardas.rs.gov.br](mailto:conexaodireta@mostardas.rs.gov.br)
- Horário de atendimento ao público: Segundas-feiras a sextas-feiras: das 8h às 11h30min (manhã) e das 13h às 16h30min (tarde).

**Observação:** O horário de funcionamento pode sofrer alterações no período de verão, bem como, situações de excepcionalidade.

Outra maneira de entrar em contato com a Prefeitura Municipal de Mostardas – RS é por meio dos canais de relacionamento com o público alvo, através do Portal da instituição na internet: <https://www.mostardas.rs.gov.br>, onde há canais disponíveis, com finalidades distintas.

## 2. CANAIS DE ATENDIMENTO E INFORMAÇÃO DO MUNICÍPIO

Toda Prefeitura ou órgão público tem o papel de manter um diálogo aberto e incentivar a participação popular em sua gestão. Essa prática permite mais eficiência, satisfação e a criação de uma imagem positiva para suas decisões. Nesse contexto, realizar um bom gerenciamento dos canais de comunicação implementados está no cerne da questão.

Afinal, é por meio desses canais que é possível se aproximar da população, entender suas necessidades e trabalhar de forma mais eficiente para solucionar quaisquer problemas relacionados à gestão. O artigo 5º da Constituição Brasileira, deixa claro a necessidade de aproximar a população das atividades do Governo e estabelecer uma transparência nessa relação, por isso, estes canais podem incentivar a participação popular.



## 2.1 Contatos: Comunicação com a Prefeitura de Mostardas/RS

O cidadão que deseja se comunicar com a Prefeitura de Mostardas/RS é orientado a preencher o formulário abaixo e clicar em “enviar”. A prefeitura Municipal em breve providenciará o retorno do comunicado.

Desaja se comunicar com a Prefeitura de Mostardas/RS? Então preencha o formulário abaixo e envie para a gente. Em breve você receberá o retorno de seu comunicado.

Nome

CPF/CNPJ

Email

Tipo de Solicitação

Secretaria

Mensagem aqui ...

Enviar

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2020.

Figura 01: Canal de comunicação do cidadão com a Prefeitura Municipal: e-mail.

## 2.2 e-SIC: Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão

O Serviço de Informação ao Cidadão (**SIC**) é um canal criado para atender e orientar o público quanto ao acesso à informação pública, não excluindo a obrigatoriedade dos órgãos públicos realizarem a publicidade oficial dos atos de sua competência, de forma rotineira e independentemente de qualquer requerimento, para que surtam seus efeitos jurídicos e legais, em atendimento à legislação específica.



Qualquer interessado pode fazer um pedido de informação por meio do SIC. Não é necessário justificar, entretanto, para que a solicitação seja atendida com rapidez e eficiência é importante apresentar de forma clara e específica, a informação desejada. A Lei Municipal Nº 2.999 de 05 de junho de 2012 regula o acesso à informação no âmbito do município de Mostardas.

## PREFEITURA MUNICIPAL DE MOSTARDAS – SIC

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2020.

Figura 02: Canal de comunicação do cidadão com a Prefeitura Municipal: apresentação do SIC.

Se o cidadão de Mostardas preferir, poderá realizar sua solicitação de informação presencialmente. Para tanto, é possível escolher o protocolo de Pessoa Física ou protocolo de Pessoa Jurídica, preencher o formulário de acesso à informação e comparecer pessoalmente no setor de protocolo da Prefeitura,



localizado na Rua Bento Gonçalves, nº1020 – Bairro: Centro. Demonstração na imagem abaixo e Anexos A, B, C e D.

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2020.

Figura 03: Canal de comunicação do cidadão com a Prefeitura Municipal: apresentação do SIC.

### 2.2.1 Solicitação de Acesso à Informação:

Das orientações, quando da solicitação de algum contato com a Prefeitura por intermédio do Serviço de Informação ao Cidadão, o cidadão deve utilizar o número de protocolo (que recebeu por e-mail) e o seu CPF para acessar o andamento de seu assunto com o Serviço de Informação ao Cidadão. Para tanto, o cidadão deverá digitar os dados nos campos abaixo para verificar.

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2020.

Figura 04: Canal de comunicação do cidadão com a Prefeitura Municipal: uso do Protocolo.



Também é possível abrir nova solicitação junto ao Serviço de Informação ao Cidadão, basta preencher novos campos, como demonstra imagem abaixo.

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2020.

Figura 05: Canal de comunicação do cidadão com a Prefeitura Municipal: uso do Protocolo.

## 2.3 Do Marco Legal

- Decreto Federal nº 3.507/2000;
- Lei Municipal nº 2999/2012 - Regulamenta a LAI;
- Lei Federal nº 12527/2011;
- Lei Complementar nº 101/2000;
- Lei Complementar nº 131/2009;
- Decreto Federal nº 6.932/2009;
- Decreto nº 7185/2010.

## 2.4 Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação: Fala.BR – Mostardas/RS

A ouvidoria é um canal para o cidadão apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. No serviço público, a ouvidoria é uma espécie de “ponte” entre o cidadão e a Administração Pública (que são os órgãos, entidades e agentes públicos que trabalham nos diversos setores do governo federal, estadual e municipal).



A ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta, encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração, responde ao manifestante e conclui a manifestação.

A manifestação é uma forma de o cidadão expressar para a ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido. Assim, pode auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos.

Os status que uma manifestação pode assumir, são:

- Arquivada;
- Cadastrada;
- Complementação Solicitada;
- Complementada;
- Concluída;
- Encaminhada para Órgão Externo – Encerrada;
- Encaminhada para outra Ouvidoria; e
- Prorrogada.

Dos tipos de manifestação, no município de Mostardas encontra-se a disposição do cidadão:

- **SUGESTÃO:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;
- **ELOGIO:** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- **SOLICITAÇÃO:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
- **RECLAMAÇÃO:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e
- **DENÚNCIA:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.



Estado do Rio Grande do Sul  
Município de Mostardas  
Carta de Serviços



**Fala.BR – Mostardas/RS**

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2020.

Figura 06: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à informação – Fala.BR - Mostardas – RS.

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2020.

Figura 07: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à informação – Fala.BR - Mostardas – RS.

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2020.

Figura 08: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à informação – Fala.BR - Mostardas – RS.



#### 2.4.1 Descrição dos serviços prestados na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à informação – Fala.BR do município de Mostardas – RS:

Tabela 02: Descrição dos serviços prestados na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à informação – Fala.BR do município de Mostardas – RS:

| DESCRIÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA E ORIENTAÇÕES DE ATENDIMENTO |                                                                                                                                                           |                                                                                                                  |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                       |                                                                     |                                     |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Serviço                                                        | Requisito para Atendimento                                                                                                                                | Meio utilizado                                                                                                   | Compromisso de Atendimento                                                                           | Local de Acesso                                                                                                                                                                                                       | Horário de Atendimento                                              | Prazo                               |
| Recebimento de DENÚNCIA                                        | Ao fazer uma denúncia, o cidadão comunica uma possível prática de ato ilícito cuja solução depende da atuação de órgão de controle.                       | Preferencialmente por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à informação – Fala.BR de Mostardas/RS. | Encaminhamento, pela Plataforma Fala.BR sobre o andamento da manifestação conforme prazos indicados. | Portal Fala.BR<br><a href="https://sistema.ouvidoria.s.gov.br/publico/RS/Mostardas/Manifestacao/RegistrarManifestacao">https://sistema.ouvidoria.s.gov.br/publico/RS/Mostardas/Manifestacao/RegistrarManifestacao</a> | Ininterrupto 24h                                                    | Atendimento Virtual.                |
|                                                                |                                                                                                                                                           | Atendimento Presencial.                                                                                          | Atendimento em local apropriado (acessibilidade, segurança, limpeza).                                | Prefeitura Municipal de Mostardas/RS. Rua Bento Gonçalves, 1020 – Centro.                                                                                                                                             | Segundas a Sextas-feiras das 08h às 11h30min e das 13h às 16h30min. | Atendimento Presencial (de balcão). |
| Recebimento de RECLAMAÇÃO                                      | Ao fazer uma reclamação, o cidadão demonstra sua insatisfação com um serviço público. Você pode fazer críticas, relatar ineficiência e, casos de omissão. | Preferencialmente por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à informação – Fala.BR de Mostardas/RS. | Encaminhamento, pela Plataforma Fala.BR sobre o andamento da manifestação conforme prazos indicados. | Portal Fala.BR<br><a href="https://sistema.ouvidoria.s.gov.br/publico/RS/Mostardas/Manifestacao/RegistrarManifestacao">https://sistema.ouvidoria.s.gov.br/publico/RS/Mostardas/Manifestacao/RegistrarManifestacao</a> | Ininterrupto 24h                                                    | Atendimento Virtual.                |
|                                                                |                                                                                                                                                           | Atendimento Presencial                                                                                           | Atendimento em local apropriado (acessibilidade, segurança, limpeza).                                | Prefeitura Municipal de Mostardas/RS. Rua Bento Gonçalves, 1020 – Centro.                                                                                                                                             | Segundas a sextas-feiras das 08h às 11h30min e das 13h às 16h30min. | Atendimento Presencial (de balcão). |



|                                   |                                                                                                                                          |                                                                                                                  |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                       |                                                                     |                                     |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>Recebimento de SOLICITAÇÃO</b> | A solicitação é um requerimento de atendimento ou serviço a ser prestado pela Prefeitura Municipal e respectivas Secretarias Municipais. | Preferencialmente por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à informação – Fala.BR de Mostardas/RS. | Encaminhamento, pela Plataforma Fala.BR sobre o andamento da manifestação conforme prazos indicados. | Portal Fala.BR<br><a href="https://sistema.ouvidoria.s.gov.br/publico/RS/Mostardas/Manifestacao/RegistrarManifestacao">https://sistema.ouvidoria.s.gov.br/publico/RS/Mostardas/Manifestacao/RegistrarManifestacao</a> | Ininterrupto 24h                                                    | Atendimento Virtual.                |
|                                   |                                                                                                                                          | Atendimento Presencial.                                                                                          | Atendimento em local apropriado (acessibilidade, segurança, limpeza).                                | Prefeitura Municipal de Mostardas/RS. Rua Bento Gonçalves, 1020 – Centro.                                                                                                                                             | Segundas a Sextas-feiras das 08h às 11h30min e das 13h às 16h30min. | Atendimento Presencial (de balcão). |
| <b>Recebimento de SUGESTÃO</b>    | Por meio da sugestão, o cidadão compartilha uma ideia ou sugestão/proposta de melhoria para os serviços públicos prestados.              | Preferencialmente por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à informação – Fala.BR de Mostardas/RS. | Encaminhamento, pela Plataforma Fala.BR sobre o andamento da manifestação conforme prazos indicados. | Portal Fala.BR<br><a href="https://sistema.ouvidoria.s.gov.br/publico/RS/Mostardas/Manifestacao/RegistrarManifestacao">https://sistema.ouvidoria.s.gov.br/publico/RS/Mostardas/Manifestacao/RegistrarManifestacao</a> | Ininterrupto 24h                                                    | Atendimento Virtual.                |
|                                   |                                                                                                                                          | Atendimento Presencial.                                                                                          | Atendimento em local apropriado (acessibilidade, segurança, limpeza).                                | Prefeitura Municipal de Mostardas/RS. Rua Bento Gonçalves, 1020 – Centro.                                                                                                                                             | Segundas a Sextas-feiras das 08h às 11h30min e das 13h às 16h30min. | Atendimento Presencial (de balcão). |
| <b>Recebimento de ELOGIO</b>      | Por meio do elogio, o cidadão comunica o reconhecimento/satisfação com o serviço oferecido ou atendimento recebido.                      | Preferencialmente por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à informação – Fala.BR de Mostardas/RS. | Encaminhamento, pela Plataforma Fala.BR sobre o andamento da manifestação conforme prazos indicados. | Portal Fala.BR<br><a href="https://sistema.ouvidoria.s.gov.br/publico/RS/Mostardas/Manifestacao/RegistrarManifestacao">https://sistema.ouvidoria.s.gov.br/publico/RS/Mostardas/Manifestacao/RegistrarManifestacao</a> | Ininterrupto 24h                                                    | Atendimento Virtual.                |
|                                   |                                                                                                                                          | Atendimento Presencial.                                                                                          | Atendimento em local apropriado (acessibilidade, segurança, limpeza).                                | Prefeitura Municipal de Mostardas/RS. Rua Bento Gonçalves, 1020 – Centro.                                                                                                                                             | Segundas a Sextas-feiras das 08h às 11h30min e das 13h às 16h30min. | Atendimento Presencial (de balcão). |

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2020.



### **3. IDENTIDADE INSTITUCIONAL**

#### **Prefeitura Municipal de Mostardas**

#### **Área de atuação: Governo Municipal**

##### **3.1 Missão Institucional**

Contribuir para o desenvolvimento social, cultural e econômico do Município, promovendo a valorização do ser humano e sua harmonia com o meio ambiente, visando a qualidade de vida da comunidade, respeitando os princípios estabelecidos na Constituição Federal e na Lei Orgânica.

##### **3.2 Visão Institucional**

Ser uma instituição que busca a sustentabilidade do Município e a excelência na prestação de serviços à população e que tenha como foco central a qualidade de vida do cidadão.

##### **3.3 Valores**

- Probidade;
- Ética;
- Transparência;
- Responsabilidade;
- Competência;
- Cordialidade;
- Inclusão;
- Participação;
- Valorização do Ser Humano;
- Acessibilidade;
- Cuidado com o Meio Ambiente.

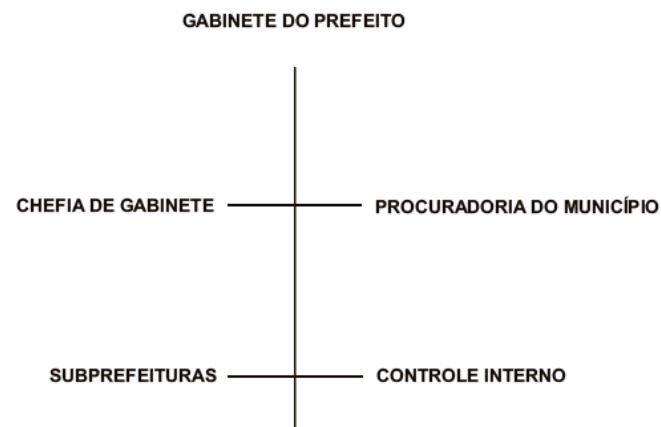


#### 4. ORGANOGRAMA INSTITUCIONAL

Apresentamos a seguir a estrutura administrativa básica da Prefeitura Municipal de Mostardas.

Tabela 03: Organograma da estrutura administrativa básica da Prefeitura Municipal de Mostardas – RS.

##### PREFEITURA MUNICIPAL DE MOSTARDAS



SECRETARIA MUNICIPAL  
DE COORDENAÇÃO E PLANEJAMENTO

SECRETARIA MUNICIPAL  
DE AGRICULTURA E DESENVOLVIMENTO  
ECONÔMICO

SECRETARIA MUNICIPAL  
DE ADMINISTRAÇÃO

SECRETARIA MUNICIPAL  
DE SAÚDE

SECRETARIA MUNICIPAL  
DE MEIO AMBIENTE

SECRETARIA MUNICIPAL  
DE ASSISTÊNCIA SOCIAL,  
TRABALHO E HABITAÇÃO

SECRETARIA MUNICIPAL  
DE TURISMO E CULTURA

SECRETARIA MUNICIPAL  
DE OBRAS, SANEAMENTO,  
TRANSPORTE E  
TRÂNSITO

SECRETARIA MUNICIPAL  
DE EDUCAÇÃO

Fonte: Prefeitura Municipal, 2020.



## **5. BREVE HISTÓRICO INSTITUCIONAL SOBRE HISTÓRIA DE MOSTARDAS**

A origem do nome da cidade ainda é discutível. Várias hipóteses foram elencadas, sendo a mais aceita a da historiadora Marisa Oliveira Guedes, a qual afirma que: “Em 1738, foi criada a ‘Guarda das Mustardas’, mais tarde com a criação da Freguesia é que passou a chamar-se Mostardas. O nome Mustardas teria surgido de trincheiras cavadas e cobertas com uma esteira de taquara e junco, as quais eram camufladas plantando-se mostarda, já que este vegetal não murchava. Desse modo abrigaria e camuflaria os soldados nas guerras em Portugal”.

No período colonial, as constantes guerrilhas e invasões dos povoadamentos no entorno da cidade do Rio Grande e outros mais ao sul, fizeram com que a população procurasse um local mais seguro. Um desses lugares foi o istmo entre a Laguna dos Patos e o Oceano Atlântico.

A “Freguesia de São Luis de Mostardas” foi criada por Alvará Imperial de 18 de janeiro de 1773. Neste mesmo ano começam a chegar os primeiros colonos açorianos, marcando o costume e a cultura da população mostardense.

A Lei Estadual n.º 4.691, de 26 de dezembro de 1963, cria o município de Mostardas, desmembrando-o de São José do Norte. A implantação do governo municipal e funcionamento efetivo da estrutura administrativa ocorrem em 11 de abril de 1964. Em 12 de maio de 1982, o distrito de Tavares emancipa-se, diminuindo a área territorial de Mostardas.

### **5.1 Princípios e Fundamentos Constitucionais da Gestão Pública**

As bases do modelo de gestão pública democrática voltada para resultados estão estabelecidas na Constituição Federal, com destaque para as seguintes:

- a) a soberania popular e a moralidade;
- b) a legalidade;



- c) a separação dos poderes de legislar, executar e judicar, em garantia à segurança democrática;
- d) a autonomia dos entes federados;
- e) a atuação das instituições públicas no estrito limite das suas competências e poderes constitucionais ou legais;
- f) o pluralismo e o respeito às diferenças;
- g) o respeito ao pacto federativo e à autonomia política dos entes federados;
- h) a segregação das funções normativas, executivas e de julgamento dentro de suas estruturas; a descentralização federativa; a cooperação Estado sociedade;
- i) a participação e o controle social;
- j) o foco em resultados e na eficiência da ação pública;
- k) a impessoalidade; e
- l) a publicidade e transparência dos atos públicos.

## **6. DIRETRIZES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

A **Lei de Proteção e Defesa do Usuário (Lei 13.460/2017)** garante ao usuário o recebimento de um atendimento respeitoso e cortês, em local acessível, salubre e seguro. Além disso, garante que a prestação de serviços observe as seguintes diretrizes:

- presunção de boa-fé do usuário;
- atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;
- adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
- igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;
- cumprimento de prazos e normas procedimentais;



- definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
- adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;
- autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;
- manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
- eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;
- aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;
- utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e
- vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

## **7. DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS**

### **7.1 São direitos básicos do usuário**

- Participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;
- Obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;
- Acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;



- Proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- Atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e
- Obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet.

## 7.2 São deveres do usuário

- Utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- Prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;
- Colaborar para a adequada prestação do serviço; e
- Preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

## 8. SERVIÇOS OFERECIDOS PELA INSTITUIÇÃO – PREFEITURA MUNICIPAL DE MOSTARDAS – RS

**Identificação: Prefeitura Municipal de Mostardas – RS**

**Recepção:**

Endereço: Rua Bento Gonçalves, 1020 – Centro

**Telefone geral:** (51) 3673-1404 ou (51) 3673-1983

**E-mail:** [conexaodireta@mostardas.rs.gov.br](mailto:conexaodireta@mostardas.rs.gov.br)

**Horário de atendimento ao público:** Segundas-feiras a Sextas-feiras: das 8h às 11h30min (manhã) e das 13h às 16h30min (tarde).

A seguir apresentamos o Plano de Ação de cada setor institucional envolvido no atendimento ao cidadão, desde o protocolo aos principais serviços disponibilizados na internet e que, constitui a Carta de Serviços ao Cidadão do município.



## PLANO DE AÇÃO

### CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Tabela 04: Identificação dos setores, integrantes, processos e benefícios da elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão do município.

| A- Identificação                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Instituição                         | Prefeitura Municipal de Mostardas – RS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Responsável pela Equipe de Trabalho | Nome: Jorge Amaro de Souza Borges                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                     | E-mail: <a href="mailto:jorgeamaroborges@gmail.com">jorgeamaroborges@gmail.com</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                     | Telefone: (51) 996128261                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Equipe de Trabalho                  | Nome dos Integrantes nomeados através da Portaria Nº 1253/2019:<br><u>Secretaria Municipal de Assistência Social, Trabalho e Habitação</u><br>VALDIR RODRIGUES DA SILVA JUNIOR<br><u>Secretaria Municipal de Saúde</u><br>ANA LUCIA DA CUNHA LOPES<br><u>Secretaria Municipal de Educação</u><br>OTAVIANO ARAUJO PEREIRA<br><u>Secretaria Municipal de Obras, Saneamento, Transporte e Trânsito</u><br>MILENE HOMEM DA SILVA<br><u>Secretaria Municipal de Coordenação e Planejamento</u><br>LIZIANE DA SILVA KENNE MACHADO<br><u>Secretaria Municipal do Meio Ambiente</u><br>THIAGO CARASSAI SCHIMINSKI<br><u>Procuradoria do Município</u><br>EDNA COSTA TEIXEIRA<br><u>Secretaria Municipal de Administração</u><br>MADALENA VIEIRA RODRIGUES<br><u>Secretaria Municipal de Finanças</u><br>DÉBORA DA COSTA MESQUITA<br><u>Gabinete do Prefeito</u><br>LEONARDO JACQUES DE OLIVEIRA FILHO<br><u>Secretaria Municipal de Agricultura e Desenvolvimento Econômico</u><br>RONILDO COSTA DA SILVA<br><u>Secretaria Municipal de Turismo e Cultura</u><br>FÁTIMA CONCEIÇÃO DA SILVA SOUZA |
| Data de início:                     | 15/05/2019                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Data de término:                    | 24/03/2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| B- Processo                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Nome do Processo:                   | Gestão do Atendimento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Objetivo:                           | Divulgar serviços públicos utilizando linguagem clara e acessível.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |



|                      |                                                     |
|----------------------|-----------------------------------------------------|
| Justificativa:       | Atender a Lei Federal nº 13.460/2017.               |
| <b>C- Benefícios</b> |                                                     |
| Cidadão/Usuário:     | Conhecer os serviços e seus respectivos requisitos. |
| Instituição:         | Promove uma gestão transparente.                    |
| Sociedade:           | Maior visibilidade dos serviços públicos.           |

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2020.

Tabela 05: Detalhamento das ações para elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão do município.

| <b>D- Detalhamento das Ações</b> |                                                                                                                                                                              |              |                             |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------|
| <b>Ações</b>                     |                                                                                                                                                                              | <b>Prazo</b> | <b>Responsável</b>          |
| <b>Ação 1</b>                    | Identificar quais os setores da Instituição que deverão estar envolvidos no projeto.                                                                                         | 15           | Francine da Rosa Silva      |
| <b>Ação 2</b>                    | Identificar os serviços para os quais deverão ser estabelecidos os compromissos de atendimento (fontes disponíveis: cartilhas, informativos mensais, internet, murais etc.). | 15           | Francine da Rosa Silva      |
| <b>Ação 3</b>                    | Identificar os tempos e prazos atuais para obtenção dos serviços identificados (quem presta o serviço).                                                                      | 15           | Francine da Rosa Silva      |
| <b>Ação 4</b>                    | Identificar as informações de acesso (documentos e requisitos para obter o serviço, horários, contatos, telefones, endereço).                                                | 15           | Francine da Rosa Silva      |
| <b>Ação 5</b>                    | Identificar mecanismos de comunicação com os cidadãos (informação, recebimento de sugestões e atendimento a reclamações).                                                    | 15           | Francine da Rosa Silva      |
| <b>Ação 6</b>                    | Estabelecer compromissos de atendimento para os serviços identificados.                                                                                                      | 15           | Francine da Rosa Silva      |
| <b>Ação 7</b>                    | Formatar a Carta de Serviços.                                                                                                                                                | 30           | Francine da Rosa Silva      |
| <b>Ação 8</b>                    | Aprovar a Carta de Serviços.                                                                                                                                                 | 30           | Jorge Amaro de Souza Borges |
| <b>Ação 9</b>                    | Divulgar a Carta de Serviços.                                                                                                                                                | 45           | Jorge Amaro de Souza Borges |
| <b>Ação 10</b>                   | Monitorar a efetividade dos compromissos firmados na Carta de Serviços da Organização.                                                                                       | 60           | Francine da Rosa Silva      |

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2020.



Tabela 06: Estimativa de custos necessários para a elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão do município.

**E- Estimativa de Custos: Relacione o total de recursos financeiros necessários para o desenvolvimento do projeto.**

|                                   |              |
|-----------------------------------|--------------|
| Implantação da Lei nº 13.460/2017 | R\$ 4.400,00 |
|-----------------------------------|--------------|

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2020.

Tabela 07: Aprovação do Plano de Ação para elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão do município.

**E- Aprovação do Plano de Ação**

|              |                                                                   |
|--------------|-------------------------------------------------------------------|
| Local/Data:  | Mostardas-RS, 30 de maio de 2019.                                 |
| Nome/Função: | Jorge Amaro de Souza Borges/Secretário Municipal de Meio Ambiente |
| Assinatura   |                                                                   |

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2020.



Tabela 08: Identificação dos serviços: Serviço de Informação ao Cidadão – SIC do município.

| <b>SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC</b><br><b>CONFORME A LEI MUNICIPAL Nº 2.999 DE 05 DE JUNHO DE 2012 É VINCULADO À SECRETARIA MUNICIPAL FINANÇAS</b><br><b>ENDEREÇO: R.Bento Gonçalves, 1020 – Centro – Mostardas – RS.</b> |              |                                          |                                   |                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------|
| <b>Horário de Funcionamento</b>                                                                                                                                                                                                     |              | <b>Contato</b>                           |                                   | <b>Usuário</b>  |
| <b>Manhã</b>                                                                                                                                                                                                                        | <b>Tarde</b> | <b>Telefone</b>                          | <b>e-mail</b>                     |                 |
| 08h às 11h30min                                                                                                                                                                                                                     | 13h às 16h   | O SIC não possui atendimento telefônico. | conexaodireta@mostardas.rs.gov.br | Cidadão/Usuário |

#### COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO

| <b>PRIORIDADES DE ATENDIMENTO</b>                            | <b>TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO</b> | <b>TEMPO DE ATENDIMENTO</b> | <b>PRAZOS PARA CUMPRIMENTO DOS SERVIÇOS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Conforme a demanda/ordem de chegada do pedido de informação. | Não se aplica                         | Não se aplica               | Conforme a Lei Municipal nº 2.999/2012 o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC deverá conceder o acesso imediato à informação disponível, não sendo possível, deverá ser em prazo não superior a 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente. |



## CATÁLOGO DE SERVIÇOS

| SERVIÇOS OFERECIDOS                                                                                                  | REQUISITOS EXIGIDOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO                                                                                                      | PRAZO PARA CUMPRIMENTO DO SERVIÇO                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Serviço de Informação ao Cidadão (Regulamentado pela Lei Municipal Nº 2999/2012). | <p>O pedido de informação deve conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.</p> <p>O pedido de informação poderá ser feito de modo eletrônico via e-SIC (formulário eletrônico específico do SIC) ou presencialmente protocolado junto ao Protocolo Geral do Município, na Secretaria Municipal de Finanças, autuado e numerado em expediente próprio, cabendo à Comissão do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC deliberar sobre as providências necessárias para o seu processamento.</p> <p>O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC é gratuito, salvo nas hipóteses de reprodução de documentos, situação em que será cobrado do requerente o valor necessário ao ressarcimento do custo dos serviços e dos materiais utilizados, conforme definido em regulamento próprio.</p> | <p>Online (via formulário eletrônico específico) ou Presencial (via preenchimento de formulário próprio e abertura de protocolo).</p> | <p>De acordo com o serviço e a legislação vigente.</p> |



Estado do Rio Grande do Sul  
Município de Mostardas  
Carta de Serviços

|  |                                                                                                                                                                                                                |  |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  | <i>(Estará isento de ressarcir os custos o requerente cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, declarada nos termos da Lei Federal n.º 7.115/1983).</i> |  |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2020.



Tabela 09: Identificação dos serviços: Gabinete do Prefeito Municipal.

| <b>GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL</b><br><b>ENDEREÇO: Rua Bento Gonçalves, 1020 – Centro – Mostardas – RS.</b> |                 |                                    |                              |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------|------------------------------|-----------------|
| <b>Horário de Funcionamento</b>                                                                                |                 | <b>Contato</b>                     |                              | <b>Usuário</b>  |
| <b>Manhã</b>                                                                                                   | <b>Tarde</b>    | <b>Telefone</b>                    | <b>e-mail</b>                |                 |
| 08h às 11h30min                                                                                                | 13h às 16h30min | (51) 3673-1404<br>Ramais 231 e 233 | gabinete@mostardas.rs.gov.br | Cidadão/Usuário |

#### COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO

| <b>PRIORIDADES DE ATENDIMENTO</b> | <b>TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO</b> | <b>TEMPO DE ATENDIMENTO</b> | <b>PRAZOS PARA CUMPRIMENTO DOS SERVIÇOS</b> |
|-----------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| Conforme demanda                  | Não se aplica                         | Não se aplica               | Conforme demanda                            |

#### CATÁLOGO DE SERVIÇOS

| <b>SERVIÇOS OFERECIDOS</b>           | <b>REQUISITOS EXIGIDOS</b>        | <b>FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO</b> |
|--------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------|
| Agenda com o Prefeito Municipal      | Data disponível e tempo de espera | Presencialmente, Telefone e, E-mail.    |
| Agenda com o Vice-Prefeito Municipal | Data disponível e tempo de espera | Presencialmente, Telefone e, E-mail.    |

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2020.



Tabela 10: Identificação dos serviços: Procuradoria do município.

| <b>PROCURADORIA DO MUNICÍPIO</b>                                      |                 |                 |                                 |                 |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|---------------------------------|-----------------|
| <b>ENDEREÇO: Rua Bento Gonçalves, 1410 – Centro – Mostardas – RS.</b> |                 |                 |                                 |                 |
| <b>Horário de Funcionamento</b>                                       |                 | <b>Contato</b>  |                                 | <b>Usuário</b>  |
| <b>Manhã</b>                                                          | <b>Tarde</b>    | <b>Telefone</b> | <b>e-mail</b>                   |                 |
| 08h às 11h30min                                                       | 13h às 16h30min | (51) 3673-1404  | procuradoriamostardas@gmail.com | Cidadão/Usuário |

#### COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO

| <b>PRIORIDADES DE ATENDIMENTO</b> | <b>TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO</b> | <b>TEMPO DE ATENDIMENTO</b> | <b>PRazos PARA CUMPRIMENTO DOS SERVIÇOS</b> |
|-----------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| Conforme demanda                  | Não se aplica                         | Não se aplica               | De acordo com o serviço                     |

#### CATÁLOGO DE SERVIÇOS

| <b>SERVIÇOS OFERECIDOS</b>                                                                                                                                           | <b>REQUISITOS EXIGIDOS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO</b>                                                                                                                                                               | <b>PRAZO PARA CUMPRIMENTO DO SERVIÇO</b>                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Emissão de Pareceres;<br>2. Emissão de Protocolos de Transferência;<br>3. Unificação e/ou desmembramento para fins de tributação. | <b><u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u></b><br>- Requerimento preenchido;<br>- Comprovante de endereço;<br>- Fotocópias do CPF/CNPJ e do RG;<br>- Contrato de compra e/ou venda ou documento legalmente registrado que comprove a posse do terreno.<br>- Em caso de desmembramento, apresentar mapa. | Presencial junto a Secretaria Municipal de Finanças, com pagamento das devidas taxas, localizada no andar térreo da Prefeitura Municipal de Mostardas, situada na Rua Bento Gonçalves, 1020 – Centro. | Tempo médio para emissão da PARECER: 10 dias úteis.<br><br><b><u>Formas de acompanhamento:</u></b><br><input type="checkbox"/> Presencial, na Procuradoria do Município;<br><input type="checkbox"/> Telefone. |



|                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Emissão de Pareceres.<br>2. Emissão de Protocolos de Licenças para Construção e/ou Regularização. | <b><u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u></b><br>- Requerimento preenchido;<br>- Comprovante de endereço;<br>- Fotocópias do CPF/CNPJ e do RG;<br>- Contrato de compra e/ou venda ou documento legalmente registrado que comprove a posse do terreno.<br>- Projeto de Construção e/ou Regularização.                                                                                        | Presencial junto a Secretaria Municipal de Finanças, com pagamento das devidas taxas, localizada no andar térreo da Prefeitura Municipal de Mostardas, situada na Rua Bento Gonçalves, 1020 – Centro.                                                                                                  | Tempo médio para emissão da PARECER: 10 dias úteis.<br><br><b><u>Formas de acompanhamento:</u></b><br><input type="checkbox"/> Presencial, na Procuradoria do Município;<br>Telefone.                          |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Emissão de Pareceres e demais Protocolos.                                                         | <b><u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u></b><br>- Requerimento preenchido;<br>- Comprovante de endereço;<br>- Fotocópias do CPF/CNPJ e do RG;<br>- Documentos que justifiquem o requerimento.                                                                                                                                                                                              | Presencial junto a Secretaria Municipal de Finanças, com pagamento das devidas taxas, localizada no andar térreo da Prefeitura Municipal de Mostardas, situada na Rua Bento Gonçalves, 1020 – Centro.                                                                                                  | Tempo médio para emissão da PARECER: 10 dias úteis.<br><br><b><u>Formas de acompanhamento:</u></b><br><input type="checkbox"/> Presencial, na Procuradoria do Município;<br><input type="checkbox"/> Telefone. |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Esclarecimentos sobre execuções fiscais e demais processos que envolvam o Usuário e o município.  | <b><u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u></b><br><input type="checkbox"/> Documento de identificação.<br>Os pedidos de esclarecimentos relativos às execuções fiscais e demais processos que envolvam o usuário e o Município de Mostardas deverão ser feito diretamente na sala da Procuradoria do Município de forma verbal, havendo necessidade, será recomendado abertura de protocolo. | Presencial na Procuradoria do Município, localizada no andar térreo da Prefeitura de Mostardas, situada na Rua Bento Gonçalves, 1020 – Centro.<br><br>Eventualmente poderão ser solicitadas informações via e-mail e via telefone, diante da impossibilidade do usuário comparecer junto à repartição. | Atendimento imediato ao usuário, respeitando a ordem de chegada, idade ou necessidade diferenciada.                                                                                                            |

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2020.



Tabela 11: Identificação dos serviços: Secretaria Municipal de Administração do município.

| <b>SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO</b>                          |                 |                 |                                   |                 |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------------------------|-----------------|
| <b>ENDEREÇO: Rua Bento Gonçalves, 1020 – Centro – Mostardas – RS.</b> |                 |                 |                                   |                 |
| <b>Horário de Funcionamento</b>                                       |                 | <b>Contato</b>  |                                   | <b>Usuário</b>  |
| <b>Manhã</b>                                                          | <b>Tarde</b>    | <b>Telefone</b> | <b>e-mail</b>                     |                 |
| 08h às 11h30min                                                       | 13h às 16h30min | (51) 3673-1404  | administracao@mostardas.rs.gov.br | Cidadão/Usuário |

#### COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO

| <b>PRIORIDADES DE ATENDIMENTO</b> | <b>TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO</b> | <b>TEMPO DE ATENDIMENTO</b> | <b>PRAZOS PARA CUMPRIMENTO DOS SERVIÇOS</b> |
|-----------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| Conforme demanda                  | Não se aplica                         | Não se aplica               | De acordo com o serviço                     |

#### CATÁLOGO DE SERVIÇOS

| <b>SERVIÇOS OFERECIDOS</b>                    | <b>REQUISITOS EXIGIDOS</b> | <b>FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO</b>                                                                                                                  | <b>PRAZO PARA CUMPRIMENTO DO SERVIÇO</b> |
|-----------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Protocolo. | Não se aplica.             | Presencial junto a Secretaria Municipal de Administração localizada na Prefeitura Municipal de Mostardas, situada na Rua Bento Gonçalves, 1020 – Centro. | De acordo com o serviço.                 |

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2020.



Tabela 12: Identificação dos serviços: Secretaria Municipal de Coordenação e Planejamento do município.

| <b>SECRETARIA MUNICIPAL DE COORDENAÇÃO E PLANEJAMENTO</b>        |                 |                             |                            |                 |
|------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------|----------------------------|-----------------|
| <b>ENDEREÇO: Rua 11 de Abril, 662 – Centro – Mostardas – RS.</b> |                 |                             |                            |                 |
| <b>Horário de Funcionamento</b>                                  |                 | <b>Contato</b>              |                            | <b>Usuário</b>  |
| <b>Manhã</b>                                                     | <b>Tarde</b>    | <b>Telefone</b>             | <b>e-mail</b>              |                 |
| 08h às 11h30min                                                  | 13h às 16h30min | (51) 3673-1404<br>Ramal 224 | seplan@mostardas.rs.gov.br | Cidadão/Usuário |

**COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO**

| <b>PRIORIDADES DE ATENDIMENTO</b> | <b>TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO</b> | <b>TEMPO DE ATENDIMENTO</b> | <b>PRAZOS PARA CUMPRIMENTO DOS SERVIÇOS</b> |
|-----------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| Conforme demanda                  | Não se aplica                         | Não se aplica               | De acordo com o serviço                     |

**CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

| <b>SERVIÇOS OFERECIDOS</b>                                 | <b>REQUISITOS EXIGIDOS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO</b> | <b>PRAZO PARA CUMPRIMENTO DO SERVIÇO</b>                                                                 |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1.Licença para Construção. | O requerimento para obtenção do documento tem que ser feito presencialmente via protocolo e o requerimento deve ser assinado pelo titular e o pagamento das devidas taxas. Pode ser requerido de segunda-feira a sexta-feira, na Secretaria Municipal de Finanças, localizada no andar térreo da Prefeitura de Mostardas, situada na Rua Bento Gonçalves, 1020 – Centro. Após a emissão do documento, deverá ser retirado pelo cidadão na Secretaria Municipal de Planejamento, localizada na Rua 11 de Abril, 662 – Centro de Mostardas. | Presencial.                             | 60 Dias<br><u>Formas de acompanhamento:</u><br>- Presencialmente na Secretaria Municipal de Coordenação. |



|                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |             |                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                           | <p><b><u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Cópias do CPF/ RG e/ou CNPJ;</li><li>- Duas cópias dos seguintes projetos: arquitetônico, elétrico, hidrossanitário. Acima de 2 pavimentos deve ser apresentado projeto estrutural (pode ser anexado apenas uma via para a análise e após a sua aprovação, a entrega da segunda via);</li><li>- ART/RRT paga.</li></ul> <p>*O lote deve estar cadastrado no nome do requerente no cadastro imobiliário dessa Prefeitura Municipal.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |             | Planejamento;<br>- Telefone. (51) 36731404/<br>36731983 – ramal 224.                                                                                                                                                                                |
| <p><b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b></p> <p>1. Licença para Regularização.</p> | <p>O requerimento para obtenção do documento tem que ser feito presencialmente via protocolo e o requerimento deve ser assinado pelo titular e o pagamento das devidas taxas. Pode ser requerido de segunda-feira a sexta-feira, na Secretaria de Finanças, localizada no andar térreo da Prefeitura de Mostardas, situada na Rua Bento Gonçalves, 1020, Bairro Centro.</p> <p>Após a emissão do documento, deverá ser retirado pelo cidadão na Secretaria de Planejamento, localizada na Rua 11 de Abril, 662 – Centro de Mostardas.</p> <p><b><u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Cópias do CPF/ RG e/ou CNPJ;</li><li>- Duas cópias do projeto arquitetônico (pode ser anexado apenas uma via para a análise e após a sua aprovação a entrega da segunda via);</li><li>- ART/RRT paga.</li></ul> <p>*O lote deve estar cadastrado no nome do requerente no cadastro imobiliário dessa prefeitura.</p> | Presencial. | <p>60 Dias</p> <p><b><u>Formas de acompanhamento:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Presencialmente na Secretaria Municipal de Coordenação e Planejamento;</li><li>- Telefone. (51) 36731404/<br/>36731983 – ramal 224.</li></ul> |



|                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             |                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Habite-se.               | <p>O requerimento para obtenção do documento tem que ser feito presencialmente via protocolo e o requerimento deve ser assinado pelo titular e o pagamento das devidas taxas. Pode ser requerido de segunda-feira a sexta-feira, na Secretaria Municipal de Finanças, localizada no andar térreo da Prefeitura de Mostardas, situada na Rua Bento Gonçalves, 1020 – Centro.</p> <p>Após a emissão do documento, deverá ser retirado pelo cidadão na Secretaria Municipal de Planejamento, localizada na Rua 11 de Abril, 662 – Centro de Mostardas.</p> <p><b><u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Cópia da Licença para Construção ou Licença para Regularização.</li></ul>                                                                                                                                      | Presencial. | 60 Dias<br><b><u>Forma de acompanhamento:</u></b><br>- Presencialmente na Secretaria Municipal de Coordenação e Planejamento;<br>- Telefone. (51) 36731404/36731983 – ramal 224.    |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Certidão de Viabilidade. | <p>O requerimento para obtenção do documento tem que ser feito presencialmente via protocolo e o requerimento deve ser assinado pelo titular junto com o pagamento das devidas taxas. Pode ser requerido de segunda-feira a sexta-feira, na Secretaria Municipal de Finanças, localizada no andar térreo da Prefeitura de Mostardas, situada na Rua Bento Gonçalves, 1020 – Centro.</p> <p>Após a emissão do documento, deverá ser retirado pelo cidadão na Secretaria Municipal de Planejamento, localizada na Rua 11 de Abril, 662 – Centro de Mostardas.</p> <p><b><u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Cópia RG, CPF;</li><li>- Endereço do empreendimento;</li><li>- Matrícula do imóvel;</li><li>- Planta de localização;</li><li>- Contrato de locação, se não for solicitado pelo proprietário.</li></ul> | Presencial. | 30 dias<br><b><u>Formas de acompanhamento:</u></b><br>- Presencialmente (na Secretaria Municipal de Coordenação e Planejamento);<br>- Telefone. (51) 36731404/36731983 – ramal 224. |



|                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Certidão de Zoneamento. | <p>O requerimento para obtenção do documento tem que ser feito presencialmente via protocolo e o requerimento deve ser assinado pelo titular e o pagamento das devidas taxas. Pode ser requerido de segunda-feira a sexta-feira, na Secretaria de Finanças, localizada no andar térreo da Prefeitura de Mostardas, situada na Rua Bento Gonçalves, 1020, Bairro Centro.</p> <p>Após a emissão do documento, deverá ser retirado pelo cidadão na Secretaria de Planejamento, localizada na Rua 11 de Abril, 662 – Centro de Mostardas.</p> <p><b><u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Matrícula do imóvel;</li><li>- Cópia do RG e CPF;</li><li>- Cópia do último ITR;</li><li>- Planta de localização com as coordenadas geográficas</li><li>- Contrato de arrendamento, se não for solicitado pelo proprietário.</li></ul> | Presencial.                      | <p>30 dias</p> <p><b><u>Formas de acompanhamento:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Presencialmente (na Secretaria Municipal de Coordenação e Planejamento);</li><li>- Telefone. (51) 36731404/36731983 – ramal 224.</li></ul> |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Certidão Descritiva.    | <p>O requerimento para obtenção do documento tem que ser feito presencialmente ou via e-mail, isento de taxa. Pode ser requerido de segunda-feira a sexta-feira, na Secretaria Municipal de Finanças, localizada no andar térreo da Prefeitura de Mostardas, situada na Rua Bento Gonçalves, 1020 – Centro.</p> <p>Após a emissão do documento, deverá ser retirado pelo cidadão na Secretaria de Finanças, ou enviada via e-mail.</p> <p><b><u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Designar Quadra e Lote.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Presencial ou através de e-mail. | <p>10 dias</p> <p><b><u>Formas de acompanhamento:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Presencialmente na Secretaria Municipal de Finanças;</li><li>- Telefone. (51) 36731404/36731983 – ramal 224.</li></ul>                     |



|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |             |                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Credencia de Estacionamento em Vaga Reservada. | <p>Entrar com protocolo na Prefeitura Municipal de Mostardas. O Protocolo seguirá para a Secretaria Municipal de Obras, Saneamento, Transporte e Trânsito, para análise de documentos. Em caso de aprovação, o requerente deverá fazer o pagamento da taxa de 50% do Valor de Referência Municipal para posterior emissão da Credencial pela Secretaria Municipal de Coordenação e Planejamento. A credencial utilizada nas vagas reservadas para a pessoa com deficiência será renovada anualmente no mês de aniversário da mesma, mediante a atualização cadastral dos documentos, diretamente no Departamento de Transporte e Trânsito e terá validade em todo território nacional.</p> <p><b><u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Documento de identidade (carteira de Identidade, Carteira de Trabalho e Previdência Social, Carteira Nacional de Habilitação ou outro documento de identificação);</li><li>- CPF;</li><li>- Comprovante de endereço no município (conta de luz, água, telefone, IPTU);</li><li>- Telefone para contato;</li><li>- Atestado médico atualizado (sessenta dias) com o CID, de acordo com a deficiência e a previsão do final da mobilidade reduzida, se for o caso.</li></ul> <p>Quem tem direito?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Pessoa com Deficiência (sendo titular ou não do veículo);</li><li>- Pessoa com mobilidade reduzida;</li><li>- Idoso (à partir de 60 anos).</li></ul> | Presencial. | 15 dias<br><br>- Presencialmente (na Secretaria Municipal de Coordenação e Planejamento);<br>- Telefone. (51) 36731404/36731983 – ramal 224. |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2020.



Tabela 13: Identificação dos serviços: Secretaria Municipal de Finanças - Setor de Arrecadação e Tributo do município.

| <b>SECRETARIA MUNICIPAL FINANÇAS/ SETOR DE ARRECAÇÃO E TRIBUTO</b>   |              |                                     |                              |                 |
|----------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------------------------|------------------------------|-----------------|
| <b>ENDEREÇO: R. Bento Gonçalves, 1020 – Centro – Mostardas – RS.</b> |              |                                     |                              |                 |
| <b>Horário de Funcionamento</b>                                      |              | <b>Contato</b>                      |                              | <b>Usuário</b>  |
| <b>Manhã</b>                                                         | <b>Tarde</b> | <b>Telefone</b>                     | <b>e-mail</b>                |                 |
| 08h às 11h30min                                                      | 13h às 16h   | (51) 3673 -1307<br>(51) 3673 - 1404 | financas@mostardas.rs.gov.br | Cidadão/Usuário |

#### COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO

| <b>PRIORIDADES DE ATENDIMENTO</b> | <b>TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO</b> | <b>TEMPO DE ATENDIMENTO</b> | <b>PRAZOS PARA CUMPRIMENTO DOS SERVIÇOS</b> |
|-----------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| Conforme demanda                  | Não se aplica                         | Não se aplica               | De acordo com o serviço                     |

#### CATÁLOGO DE SERVIÇOS

| <b>SERVIÇOS OFERECIDOS</b>                             | <b>REQUISITOS EXIGIDOS</b>                                                                                                                                                                      | <b>FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO</b> | <b>PRAZOS PARA CUMPRIMENTO DOS</b>                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Protocolo em Geral. | Solicitado no balcão da Secretaria Municipal de Finanças através de requerimento protocolado<br><b><u>Documentos Necessários:</u></b><br>Cópias:<br>- RG, CPF e<br>- Comprovante de Residência. | Presencial.                             | A princípio a partir de 30 (trinta) dias, sendo que não depende apenas desta Secretaria Municipal, pois passa por outras secretarias municipais. |



|                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |             |                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Protocolo de Transferência de Imóvel (IPTU). | Solicitado no balcão da Secretaria Municipal de Finanças, através de requerimento protocolado<br><b><u>Documentos Necessários:</u></b><br>Cópias:<br>- RG, CPF,<br>- Comprovante de Residência e<br>- Contrato de Compra e/ou Venda ou documento legalmente registrado (Matrícula do Imóvel).                                                                                                                                    | Presencial. | A princípio a partir de 30 (trinta) dias, sendo que não depende apenas desta Secretaria Municipal, pois passa por outras secretarias municipais. |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Protocolo Isenção de IPTU.                   | Solicitada no balcão da Secretaria Municipal de Finanças, através de requerimento protocolado. Tem que estar em conformidade com os art. da Lei Munic. 2311/2007.<br><b><u>Documentos Necessários:</u></b><br>Cópias:<br>- RG, CPF,<br>- Comprovante de Residência e,<br>- Comprovante de Renda (aposentadoria, pensão, benefício, bolsa família, carteira de trabalho assinada, contracheque), de todos os moradores do imóvel. | Presencial. | A princípio a partir de 30 (trinta) dias, sendo que não depende apenas desta Secretaria Municipal, pois passa por outras secretarias municipais. |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Protocolo Registro de Marca/Sinal.           | Solicitado no balcão da Secretaria Municipal de Finanças, através de requerimento protocolado e portando marca queimada em madeira clara ou papelão.<br><b><u>Documentos Necessários:</u></b><br>Cópias:<br>- RG, CPF;<br>- Comprovante de Residência.                                                                                                                                                                           | Presencial. | Até 30 (trinta) dias.                                                                                                                            |



|                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                     |                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Protocolo de Prescrição de Débitos.        | Solicitado no balcão da Secretaria Municipal de Finanças, através de requerimento protocolado.<br><b><u>Documentos Necessários:</u></b><br>Cópias:<br>- RG, CPF e<br>- Comprovante de Residência.                                                                                      | Presencial.                                                                                         | A princípio a partir de 30 (trinta) dias, sendo que não depende apenas desta Secretaria Municipal, pois passa por outras secretarias municipais. |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Certidão Pessoa Física/Jurídica.           | Solicitada no balcão da Secretaria Municipal de Finanças.<br><b><u>Documentos Necessários:</u></b><br>- CPF/CNPJ.                                                                                                                                                                      | Presencial, via telefone, e-mail e, através de Programa específico no site da Prefeitura Municipal. | Na mesma hora.                                                                                                                                   |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Certidão Imóvel Urbano.                    | Solicitada no balcão da Secretaria Municipal de Finanças.<br><b><u>Documentos Necessários:</u></b><br>- Carnê de IPTU ou contrato Compra e/ou Venda/Matrícula do Imóvel.                                                                                                               | Presencial, via telefone, e-mail e, através de Programa específico no site da Prefeitura Municipal. | Na mesma hora ou até no máximo, o dia seguinte.                                                                                                  |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Certidão Imóvel Rural (multas ambientais). | Solicitada no balcão da Secretaria Municipal de Finanças, através de requerimento protocolado e depois repassado à Secretária Municipal de Meio Ambiente para consulta.<br><b><u>Documentos Necessários:</u></b><br>- CPF/CNPJ e,<br>- Contrato Compra e/ou Venda/Matrícula do Imóvel. | Presencial.                                                                                         | Até 30 (trinta) dias.                                                                                                                            |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Certidão do INSS.                          | Solicitada no balcão da Secretaria Municipal de Finanças, através de requerimento protocolado.<br><b><u>Documentos Necessários:</u></b><br>- CPF/CNPJ e,<br>- Licença de construção aprovada e,<br>- Planta com a devida data de aprovação.                                            | Presencial.                                                                                         | Até 30 (trinta) dias.                                                                                                                            |



|                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                         |                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Pagamentos de Taxas em geral.                                             | Solicitada no balcão da Secretaria Municipal de Finanças.<br><b><u>Documentos Necessários:</u></b><br>- CPF/CNPJ e,<br>- Comprovante de Residência.                                                                                                                                                                                                       | Presencial.                                                                             | Emissão de Guia na mesma hora.                                                                                               |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Impressão de 2ª via de IPTU, ISS e Taxas de Poder de Polícia (vistorias). | Solicitadas no balcão da Secretaria Municipal de Finanças.<br><b><u>Documentos Necessários:</u></b><br>- CPF/CNPJ;<br>- Carnê de IPTU ou contrato Compra e/ou Venda/Matrícula do Imóvel; (Cota-única/2ª via IPTU);<br>- N° do Alvará (ISS e Taxas).                                                                                                       | Presencial, via telefone, e-mail e através de Programa no site da Prefeitura Municipal. | Emissão de Guia na mesma hora.                                                                                               |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Recebimento de ITBI e impressão da guia para recolhimento do imposto.     | Guias preenchidas, entregues no balcão da Secretaria Municipal de Finanças, após repassadas à Comissão de Avaliação para os devidos procedimentos (as Avaliações serão feitas nas terças e quintas-feiras na parte da manhã). Depois de avaliada, volta ao Setor de Fiscalização para lançamento do tributo e impressão da guia de recolhimento do mesmo. | Presencial, via e-mail e através do Programa "Itbi On Line".                            | Após liberação realizada pela Comissão de Avaliação.                                                                         |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Reparcèlement de dívidas.                                                 | Solicitadas no balcão da Secretaria Municipal de Finanças. Será feita uma conferência no cadastro para ver a situação das dívidas e, assinatura do termo de reparcèlement.<br><b><u>Documentos Necessários:</u></b><br>- RG e CPF/CNPJ;<br>- Comprovante de Residências.                                                                                  | Presencial.                                                                             | É feito na mesma hora. Em caso de dívidas ajuizadas de processos de execução fiscal antigas, deverá se entrar com protocolo. |

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2020.



Tabela 14: Identificação dos serviços: Secretaria Municipal de Finanças - Setor de Fiscalização do município.

| <b>SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS – SETOR DE FISCALIZAÇÃO</b><br><b>ENDEREÇO: Rua Bento Gonçalves, 1020 – Centro – Mostardas – RS.</b> |                 |                                              |                                 |                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------------------------------|---------------------------------|-----------------|
| <b>Horário de Funcionamento</b>                                                                                                          |                 | <b>Contato</b>                               |                                 | <b>Usuário</b>  |
| <b>Manhã</b>                                                                                                                             | <b>Tarde</b>    | <b>Telefone</b>                              | <b>e-mail</b>                   |                 |
| 08h às 11h30min                                                                                                                          | 13h às 16h30min | (51) 3673-1404<br>Ramal: 242<br>51 999557507 | fiscalizacaomostardas@gmail.com | Cidadão/Usuário |

#### COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO

| <b>PRIORIDADES DE ATENDIMENTO</b> | <b>TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO</b> | <b>TEMPO DE ATENDIMENTO</b> | <b>PRazos PARA CUMPRIMENTO DOS SERVIÇOS</b> |
|-----------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| Conforme demanda                  | Não se aplica                         | Conforme demanda            | Não se aplica                               |

#### CATÁLOGO DE SERVIÇOS

| <b>SERVIÇOS OFERECIDOS</b>                                                                                                                                                                                  | <b>REQUISITOS EXIGIDOS</b>                                                                                                                                              | <b>FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO</b> | <b>PRAZO PARA CUMPRIMENTO DO SERVIÇO</b>                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Atendimento Ao Produtor Rural – Cadastro novo de inscrição rural, atualização de cadastro, troca de talões e revisão dos talões de notas fiscais de produtor – Modelo 4. | <b><u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u></b><br><b>Proprietário:</b><br>- Fotocópias do CPF/CNPJ e do RG;<br>- Matrícula atualizada do imóvel;<br>- Comprovante de residência; | Presencial.                             | Tempo médio para emissão de nova inscrição: 10 dias, de acordo com a demanda da SEFAZ/RS.<br><b><u>Formas de acompanhamento:</u></b><br>- Presencial (na Secretaria Municipal de Finanças – Setor de Fiscalização). |



|                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                    |                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                              | <p><b>Arrendatário:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Contrato de arrendamento;</li><li>- Fotocópias do CPF/CNPJ e do RG;</li><li>- Matrícula atualizada do imóvel;</li><li>- Comprovante de residência;</li></ul> <p><b>Inscrição de Pescador:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Fotocópias do CPF/CNPJ e do RG;</li><li>- Carteira de Pescador;</li><li>- Protocolo de solicitação da Carteira;</li><li>- Comprovante de residência.</li></ul> <p><b>Proprietário com processo de usucapião:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Petição inicial do processo;</li><li>- Mapa;</li><li>- Memorial descritivo</li><li>- Fotocópias do CPF/CNPJ e do RG;</li><li>- Comprovante de residência.</li></ul> |                    |                                                                                                                                                                                                     |
| <p><b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b></p> <p>1. INCRA – Unidade Municipal de Cadastramento: emissão de CCIR, inclusão, alteração ou cancelamento cadastral de imóvel rural.</p>    | <p><b><u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Matrícula atualizada do imóvel;</li><li>- Fotocópias do CPF/CNPJ e do RG;</li><li>- Certidão de Casamento;</li><li>- Comprovante de residência.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>Presencial.</p> | <p>Entrega imediata.</p> <p><b><u>Formas de acompanhamento:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Presencial (na Secretaria Municipal de Finanças – Setor de Fiscalização).</li></ul> |
| <p><b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b></p> <p>1. ITR – Imposto Territorial Rural: certidão negativa, extrato de débitos e dados da última declaração enviada a Receita Federal.</p> | <p><b><u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Fotocópias de CPF/CNPJ e do RG;</li><li>- Número do NIRF.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>Presencial.</p> | <p>Entrega Imediata.</p> <p><b><u>Formas de acompanhamento:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Presencial (na Secretaria Municipal de Finanças – Setor de Fiscalização).</li></ul> |



|                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                              |                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Atendimento referente a Alvarás: solicitação de novo alvará, 2º via de alvará, alteração contratual ou endereço. | Solicitação no balcão da Secretaria Municipal de Finanças através de requerimento protocolado e depois repassado ao Setor de Fiscalização.<br><b><u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u></b> <ul style="list-style-type: none"><li>- CNPJ;</li><li>- Requerimento de Empresário ou contrato social;</li><li>- Comprovante de endereço (cópia do contrato de locação);</li><li>- Carta de Habite-se do prédio;</li><li>- Alvará/ protocolo do Corpo de Bombeiros;</li><li>- Licenciamento Ambiental (Depende a atividade a ser desenvolvida);</li><li>- Alvará da Vigilância Sanitária Municipal (atividade de alimentação);</li></ul> a) Autônomo <ul style="list-style-type: none"><li>- Fotocópias de CPF/CNPJ e do RG;</li><li>- Comprovante de residência;</li><li>- Alvará da Vigilância Sanitária Municipal (atividade de alimentação).</li></ul> | Presencial.                                  | Tempo médio para emissão da licença : 10 dias úteis.                  |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. ISS e Taxas de Poder de Polícia (Vistorias).                                                                     | <b><u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u></b> <ul style="list-style-type: none"><li>- CPF/CNPJ;</li><li>- Nº do alvará (ISS e Taxas).</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Presencial ou através de e-mail.             | Entrega imediata.                                                     |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Denúncias referentes a terreno /calçadas com sujeira, obra irregular ou invasão.                                 | <b><u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u></b><br>Endereço referente a denúncia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Presencial ou através de telefone ou e-mail. | Tempo médio para averiguação da denúncia conforme a demanda do setor. |



| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b>                                                 | <b><u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u></b> |                                              |                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| 1. Denúncias referentes a danos ambientais, construção irregular ou invasão. | Endereço referente a denúncia.        | Presencial ou através de telefone ou e-mail. | Tempo médio para averiguação da denúncia conforme a demanda do setor. |

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2020.



Tabela 15: Identificação dos serviços: Secretaria Municipal de Educação do município.

| <b>SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO</b><br><b>ENDEREÇO: Rua Independência, 761 – Centro – Mostardas – RS.</b> |                 |                                     |                                                                                                                                                              |                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>Horário de Funcionamento</b>                                                                               |                 | <b>Contato</b>                      |                                                                                                                                                              | <b>Usuário</b>  |
| <b>Manhã</b>                                                                                                  | <b>Tarde</b>    | <b>Telefone</b>                     | <b>e-mail</b>                                                                                                                                                |                 |
| 08h às 11h30min                                                                                               | 13h às 16h30min | (51) 3673-1500 ou<br>(51) 3673-2030 | <a href="mailto:educacaomostardas@yahoo.com.br">educacaomostardas@yahoo.com.br</a><br><a href="mailto:educ.mostardas@gmail.com">educ.mostardas@gmail.com</a> | Cidadão/Usuário |

**COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO**

| <b>PRIORIDADES DE ATENDIMENTO</b> | <b>TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO</b> | <b>TEMPO DE ATENDIMENTO</b> | <b>PRAZOS PARA CUMPRIMENTO DOS SERVIÇOS</b> |
|-----------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| Conforme demanda                  | Não se aplica                         | Não se aplica               | De acordo com o serviço                     |

**CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

| <b>SERVIÇOS OFERECIDOS</b>                                                                      | <b>REQUISITOS EXIGIDOS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO</b> | <b>PRAZO PARA CUMPRIMENTO DO SERVIÇO</b>                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Emissão de Histórico Escolar de Escolas Municipais Extintas. | O requerimento deverá ser feito pessoalmente, na Secretaria Municipal de Educação, na Rua Independência, 761 – Centro, Mostardas.<br><b>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Documento de Identidade, válido em todo território nacional (RG, Carteira de Motorista, Carteira de Conselho);</li><li>- CPF;</li><li>- Endereço completo;</li><li>- 2 (dois) números de telefones para contato.</li></ul> | Presencial.                             | Tempo médio para emissão da declaração: 15 dias úteis.<br><b>Formas de acompanhamento:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Presencialmente (na Secretaria Municipal de Educação);</li><li>- Telefone – 51 3673 1500.</li></ul> |



|                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |             |                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Requisição de Matrícula, Rematrícula e Transferência de Aluno. | O requerimento para matrícula, rematrícula e transferência de aluno, deverá ser feito diretamente na Escola onde há pretensão de inscrição.<br><b><u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u></b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Cópia de comprovante de endereço;</li><li>- Cópias do CPF e do documento de identidade do(s) responsável(is) pelo aluno;</li><li>- Cópias da Certidão de Nascimento, ou Identidade do aluno;</li><li>- Número do CPF do aluno;</li><li>- Número do NIS do aluno.</li></ul>                                                                                                                                                                                      | Presencial. | Tempo de resposta: 05 dias úteis.<br><br><b><u>Formas de acompanhamento:</u></b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Presencialmente (na Escola onde foi requerido);</li><li>- Telefone.</li></ul>                                |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Solicitação de Atendimento Especial para Aluno.                | Em caso que sejam necessários, e ainda não sendo atendidos pelo Município, poderá ser solicitado pelo responsável, auxílio para atendimento especial ao aluno. Este deve ser fomentado por Laudo Médico e Parecer da Escola da Rede Municipal. Os documentos devem ser apresentados na Secretaria Municipal de Educação. Sito na Rua Independência, 761.<br><b><u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u></b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Laudo Médico, descrevendo quais as necessidades apresentadas pelo aluno;</li><li>- Parecer do Diretor e Professor que atendem o aluno na Rede Municipal de Ensino;</li><li>- Cópia do documento de identidade do responsável e do Aluno.</li></ul> | Presencial. | Tempo médio para emissão da declaração: 30 dias.<br><b><u>Formas de acompanhamento:</u></b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Presencialmente (na Secretaria Municipal de Educação);</li><li>- Telefone 51 3673 1500.</li></ul> |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Auxílio na inscrição do ENCCEJA.                               | Caso o cidadão necessite, a Secretaria Municipal de Educação auxilia o mesmo para inscrição na prova do ENCCEJA, fazendo sua inscrição on-line.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Presencial. | Atendimento conforme ordem de chegada.                                                                                                                                                                                                |



|                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                       |                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
|                                                                                                         | <b><u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u></b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Documento de identidade;</li><li>- CPF;</li><li>- Comprovante de residência;</li><li>- Telefone para contato;</li><li>- Endereço de e-mail.</li></ul> |                                                                                                       |                                        |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Oferta de Cursos de Graduação e Pós-Graduação no POLO UAB Mostardas. | Conforme oferta de cursos pelas Universidades Públicas.                                                                                                                                                                             | Presencial ou através do e-mail<br><a href="mailto:uabmostardas@gmail.com">uabmostardas@gmail.com</a> | Atendimento conforme ordem de chegada. |

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2020.



Tabela 16: Identificação dos serviços: Secretaria Municipal de Saúde do município.

| <b>SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE</b>                                                |                 |                 |                           |                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|---------------------------|-----------------|
| <b>Endereço: Rua Ana Amália Leite, Nº406 – Bairro: Vila Norte – Mostardas – RS.</b> |                 |                 |                           |                 |
| <b>Horário de Funcionamento</b>                                                     |                 | <b>Contato</b>  |                           | <b>Usuário</b>  |
| <b>Manhã</b>                                                                        | <b>Tarde</b>    | <b>Telefone</b> | <b>e-mail</b>             |                 |
| 08h às 11h30min                                                                     | 13h às 16h30min | (51) 3673-1571  | saude@mostardas.rs.gov.br | Cidadão/Usuário |

#### COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO

| <b>PRIORIDADES DE ATENDIMENTO</b> | <b>TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO</b> | <b>TEMPO DE ATENDIMENTO</b> | <b>PRAZOS PARA CUMPRIMENTO DOS SERVIÇOS</b> |
|-----------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| De acordo com o serviço           | De acordo com o serviço               | De acordo com o serviço     | De acordo com o serviço                     |

#### CATÁLOGO DE SERVIÇOS

| <b>TRANSPORTE</b>                                             |                                                       |                                            |                                          |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------|
| <b>Horário de Funcionamento</b>                               |                                                       |                                            |                                          |
| <b>Manhã</b><br>08h às 12h                                    |                                                       | <b>Tarde</b><br>13h às 17h                 |                                          |
| <b>SERVIÇOS OFERECIDOS</b>                                    | <b>REQUISITOS EXIGIDOS</b>                            | <b>FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO</b>    | <b>PRAZO PARA CUMPRIMENTO DO SERVIÇO</b> |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Agendamento e Confirmação. | Entrar em contato:<br>(51) 36732034<br>(51) 992004142 | Atendimento ao Cidadão:<br>Pacientes TFD*. | Não se aplica.                           |



| ADMINISTRATIVO                                                                          |                                      |                                  |                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| Horário de Funcionamento                                                                |                                      |                                  |                                   |
| Manhã<br>08h às 11h30min                                                                |                                      | Tarde<br>13h às 16h30min         |                                   |
| SERVIÇOS OFERECIDOS                                                                     | REQUISITOS EXIGIDOS                  | FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO | PRAZO PARA CUMPRIMENTO DO SERVIÇO |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Serviços internos da demanda de materiais gratuitos. | Entrar em contato:<br>(51) 3673 1262 | Servidores<br>Usuários do SUS*.  | Não se aplica.                    |

| REGULAÇÃO                                                                                                                                                   |                                                       |                                  |                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| Horário de Funcionamento                                                                                                                                    |                                                       |                                  |                                   |
| Manhã<br>08h às 12h                                                                                                                                         |                                                       | Tarde<br>13h às 17h              |                                   |
| SERVIÇOS OFERECIDOS                                                                                                                                         | REQUISITOS EXIGIDOS                                   | FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO | PRAZO PARA CUMPRIMENTO DO SERVIÇO |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Agendamento de Consultas TFD*.<br>2. Agendamento de Exames de Análises Clínicas.<br>3. Agendamento de Exames por Imagem. | Entrar em contato:<br>(51) 36731571<br>(51) 997387634 | Pacientes TFD*.                  | Não se aplica.                    |



Estado do Rio Grande do Sul  
Município de Mostardas  
Carta de Serviços

## CENTRO COMUNITÁRIO DR. VALMOR MACHADO

Endereço: Rua Ana Amália Leite, Nº406 – Bairro: Vila Norte – Mostardas – RS.

### Horário de Funcionamento

| Manhã<br>08h às 12h                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      | Tarde<br>13h às 17h              |                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| SERVIÇOS OFERECIDOS                                                                                                                                                                                                                                                   | REQUISITOS EXIGIDOS                  | FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO | PRAZO PARA CUMPRIMENTO DO SERVIÇO |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Consultas/Atendimento Médico<br>2. Consultas/Atendimento enfermagem<br>3. Curativos<br>4. Verificação de pressão e HGT<br>5. Coletas de Preventivo<br>6. Saúde sexual e reprodutiva<br>7. Vacinação<br>8. Atendimento Odontológico | Entrar em contato:<br>(51) 3673 2222 | Usuários do SUS*.                | Não se aplica.                    |



**CENTRO COMINUTÁRIO DR.º VALMOR MACHADO ANEXO  
(CENTRO DE ESPECIALIDADES)**

Endereço: Rua Ana Amália Leite, Nº406 – Bairro: Vila Norte – Mostardas – RS.

**Horário de Funcionamento**

| <b>Manhã</b><br>08h às 12h                                                                                                       |                                                                                    | <b>Tarde</b><br>13h às 17h              |                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------|
| <b>SERVIÇOS OFERECIDOS</b>                                                                                                       | <b>REQUISITOS EXIGIDOS</b>                                                         | <b>FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO</b> | <b>PRAZO PARA CUMPRIMENTO DO SERVIÇO</b> |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Psicologia<br>2. Fonoaudiologia<br>3. Fisioterapia<br>4. Psicopedagogia<br>5. Farmácia Básica | Entrar em contato:<br>(51) 995983200 - Farmácia<br>(51) 997485752 - Especialidades | Usuários do SUS*.                       | Não se aplica.                           |



Estado do Rio Grande do Sul  
Município de Mostardas  
Carta de Serviços

## POSTO MOACIR MACHADO BRAGA

Endereço: Rua 15 de Novembro, Nº796 – Bairro: Centro – Mostardas – RS.

### Horário de Funcionamento

| Manhã<br>08h às 12h                                                                                                                                                                                                                                   |                                      | Tarde<br>13h às 17h              |                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| SERVIÇOS OFERECIDOS                                                                                                                                                                                                                                   | REQUISITOS EXIGIDOS                  | FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO | PRAZO PARA CUMPRIMENTO DO SERVIÇO |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Consultas/Atendimento Médico<br>2. Consultas/Atendimento enfermagem<br>3. Curativos<br>4. Verificação de pressão e HGT<br>5. Coletas de Preventivo<br>6. Saúde sexual e reprodutiva<br>7. Atendimento Odontológico | Entrar em contato:<br>(51) 3673 1285 | Usuários do SUS*.                | Não se aplica.                    |



## POSTO MOACIR MACHADO BRAGA - ANEXO (UBS BALNEÁRIO MOSTARDENSE)

Endereço: Rua 15 de Novembro, Nº796 – Bairro: Centro – Mostardas – RS.

### Horário de Funcionamento

| Manhã<br>08h às 11h30min                                                                                   |                                        | Tarde<br>13h às 16h30min         |                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| SERVIÇOS OFERECIDOS                                                                                        | REQUISITOS EXIGIDOS                    | FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO | PRAZO PARA CUMPRIMENTO DO SERVIÇO |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Atendimento enfermagem<br>2. Curativos<br>3. Verificação de pressão HGT | Entrar em contato:<br>(51) 9 9865-7266 | Usuários do SUS*.                | Não se aplica.                    |



Estado do Rio Grande do Sul  
Município de Mostardas  
Carta de Serviços

## POSTO MOACIR MACHADO BRAGA - ANEXO (UBS RINCÃO DO CRISTOVÃO PEREIRA)

Endereço: Rua 15 de Novembro, Nº796 – Bairro: Centro – Mostardas – RS.

### Horário de Funcionamento

| Manhã<br>08h às 11h30min                                                                                     |                                        | Tarde<br>13h às 16h30min         |                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| SERVIÇOS OFERECIDOS                                                                                          | REQUISITOS EXIGIDOS                    | FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO | PRAZO PARA CUMPRIMENTO DO SERVIÇO |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Atendimento enfermagem<br>2. Curativos<br>3. Verificação de pressão e HGT | Entrar em contato:<br>(51) 9 9181-3319 | Usuários do SUS*.                | Não se aplica.                    |



| POSTO PEDRO GAUTÉRIO - VALIM                                                                                                                                                                                                                                                         |                                        |                                  |                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| Endereço: RST 101, KM 145 – Mostardas – RS.                                                                                                                                                                                                                                          |                                        |                                  |                                   |
| Horário de Funcionamento                                                                                                                                                                                                                                                             |                                        |                                  |                                   |
| Manhã<br>08h às 12h                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                        | Tarde<br>13h às 17h              |                                   |
| SERVIÇOS OFERECIDOS                                                                                                                                                                                                                                                                  | REQUISITOS EXIGIDOS                    | FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO | PRAZO PARA CUMPRIMENTO DO SERVIÇO |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Consultas/Atendimento Médico<br>2. Consultas/Atendimento enfermagem<br>3. Curativos<br>4. Verificação de pressão e HGT<br>5. Coletas de Preventivo<br>6. Saúde sexual e reprodutiva<br>7. Atendimento Odontológico<br>8. Vacinação<br>9. Farmácia | Entrar em contato:<br>(51) 9 9184-7882 | Usuários do SUS*.                | Não se aplica.                    |



Estado do Rio Grande do Sul  
Município de Mostardas  
Carta de Serviços

## POSTO PEDRO GALTÉRIO – VALIM / ANEXO (TEIXEIRAS)

Endereço: RST 101, KM 145 – Mostardas – RS.

### Horário de Funcionamento

| Manhã<br>08h às 11h30min                                                                                                                                                                                                      |                                      | Tarde<br>13h às 16h30min         |                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| SERVIÇOS OFERECIDOS                                                                                                                                                                                                           | REQUISITOS EXIGIDOS                  | FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO | PRAZO PARA CUMPRIMENTO DO SERVIÇO |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Consultas/Atendimento Médico semanal<br>2. Consultas/Atendimento enfermagem<br>3. Curativos<br>4. Verificação de pressão e HGT<br>5. Coletas de Preventivos<br>6. Atendimento Odontológico | Entrar em contato:<br>(51) 992109377 | Usuários do SUS*.                | Não se aplica.                    |

Prefeitura Municipal de Mostardas  
R. Bento Gonçalves, 1020, Mostardas - RS, 96270-000  
E-mail: [conexaodireta@mostardas.rs.gov.br](mailto:conexaodireta@mostardas.rs.gov.br)



Estado do Rio Grande do Sul  
Município de Mostardas  
Carta de Serviços

## POSTO CAPITÃO DÉCIO DE AZANBUJA VELHO - SOLIDÃO

Endereço: RST 101, KM 106 – Mostardas – RS.

### Horário de Funcionamento

| Manhã<br>08h às 12h                                                                                                                                                                                                                                                            |                                        | Tarde<br>13h às 17h              |                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| SERVIÇOS OFERECIDOS                                                                                                                                                                                                                                                            | REQUISITOS EXIGIDOS                    | FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO | PRAZO PARA CUMPRIMENTO DO SERVIÇO |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Consultas/Atendimento Médico<br>2. Consultas/Atendimento enfermagem<br>3. Curativos<br>4. Verificação de pressão e HGT<br>5. Coletas de Preventivo Saúde sexual e reprodutiva<br>6. Atendimento Odontológico<br>7. Vacinação<br>8. Farmácia | Entrar em contato:<br>(51) 9 9865-7268 | Usuários do SUS*.                | Não se aplica.                    |

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2020.

\*SUS – SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

\*TFD – TRATAMENTO FORA DO DOMICÍLIO

Prefeitura Municipal de Mostardas  
R. Bento Gonçalves, 1020, Mostardas - RS, 96270-000  
E-mail: [conexaodireta@mostardas.rs.gov.br](mailto:conexaodireta@mostardas.rs.gov.br)



Tabela 17: Identificação dos serviços: Secretaria Municipal de Assistência Social, Trabalho e Habitação do município.

| <b>SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, TRABALHO E HABITAÇÃO - CRAS MOSTARDAS</b><br><b>ENDEREÇO: Rua Ana Amália Leite, Nº 406 – Centro Comunitário – Mostardas – RS.</b> |              |                              |                                                                                                                                                                    |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>Horário de funcionamento</b>                                                                                                                                                  |              | <b>Contato</b>               |                                                                                                                                                                    | <b>Usuário</b>  |
| <b>Manhã</b>                                                                                                                                                                     | <b>Tarde</b> | <b>Telefone</b>              | <b>E-mail</b>                                                                                                                                                      |                 |
| 08h às 12h                                                                                                                                                                       | 13h às 17h   | (51)36731010<br>(51)36731004 | <a href="mailto:assistencia.social2010@hotmail.com">assistencia.social2010@hotmail.com</a><br><a href="mailto:crasmostardas@gmail.com">crasmostardas@gmail.com</a> | Cidadão/Usuário |

#### COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO

| <b>PRIORIDADES DE ATENDIMENTO</b> | <b>TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO</b> | <b>TEMPO DE ATENDIMENTO</b> | <b>PRAZOS PARA CUMPRIMENTO DOS SERVIÇOS</b> |
|-----------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| Conforme demanda/ordem de chegada | Não se aplica                         | Não se aplica               | De acordo com o serviço                     |

#### CATÁLOGO DE SERVIÇOS

| <b>SERVIÇOS OFERECIDOS</b>                                          | <b>REQUISITOS EXIGIDOS</b>                                                                                                                                                                                                          | <b>FORMAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO</b> | <b>PRAZO PARA CUMPRIMENTO DO SERVIÇO</b>                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Cadastramento no Cadastro Único. | O Cadastro Único deve ser realizado pessoalmente, na Secretaria Municipal de Assistência Social, localizada na Rua Ana Amália Leite, nº 406, de segunda a sexta-feira. Para que o cadastramento possa ser realizado é obrigatória a | Presencial.                           | Tempo médio para formulação do NIS (Número de Inscrição Social): Sistema oferece em 24h.<br><u>Forma de acompanhamento:</u><br>- Presencial na Secretaria Municipal de Assistência Social. |



|                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |             |                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------|
|                                                                                            | apresentação destes documentos de identificação: RG, CPF, Título de Eleitor, Certidão de Nascimento (crianças) de todos os integrantes da família e Comprovante de Residência.                                                                                                                                                                                                                                                        |             |                                                                       |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Solicitação de BPC (Benefício de Prestação Continuada). | Documentos para preenchimento da solicitação: Carteira Profissional, RG, CPF, comprovante de residência, Certidão de Nascimento ou Casamento, Cadastro Único atualizado, procuração ou curatela na Defensoria Pública (quando necessário). Anexar solicitação a cópias de todos documentos e encaminhar para o INSS. Formas de agendamento: pelo Fone 135 ou site: <a href="http://www.previdencia.gov.br">www.previdencia.gov.br</a> | Presencial. | De acordo com o sistema no INSS.                                      |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Programa Bolsa Família.                                 | O Cadastro deve ser realizado pessoalmente, na Secretaria Municipal de Assistência Social, localizada na Rua Ana Amália Leite, nº 406, de segunda a sexta-feira. Para que o cadastramento possa ser realizado é obrigatória a apresentação destes documentos de identificação: RG, CPF, Título de Eleitor, de todos os integrantes da família, Certidão de Nascimento (crianças) e Comprovante de Residência.                         | Presencial. | De acordo com o Sistema do Governo Federal e Caixa Econômica Federal. |



|                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |             |                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Tarifa Social<br>(para pessoas de baixa renda na CORSAN E CEEE). | Para a tarifa social, deve ser estar com o Cadúnico atualizado, solicitar o comprovante de cadastramento na Secretaria Municipal de Assistência Social, localizada na Rua Ana Amália Leite, nº 406; e levar munido de documentos pessoais à rede de serviços que for fazer a solicitação.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Presencial. | De acordo com o sistema da rede prestadora do serviço.                                                                        |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Carteirinha de Acessibilidade – FADERS.                          | O requerimento para a Carteirinha de Acessibilidade da FADERS deve ser realizado pessoalmente, na Secretaria Municipal de Assistência Social, localizada na Rua Ana Amália Leite, nº 406, nas segundas e terças-feiras o dia todo e nas quintas e sextas-feiras, no período da tarde. Documentos: os três formulários da FADERS adquiridos no site, preenchidos; 01 (uma) foto 3x4 com o nome no verso, documento oficial com foto, CPF, comprovante de renda do grupo familiar, comprovante de residência. Se não possuir renda, fazer declaração. Servidor da Secretaria Municipal reúne juntamente com usuário toda essa documentação e envia pelos correios para a FADERS. | Presencial. | A FADERS envia para o endereço da Secretaria Municipal de Assistência Social, a partir do terceiro mês em que foi solicitado. |



|                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |             |                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Carteirinha de Acessibilidade – FETAPERGS                                                                                                                              | O requerimento para Carteirinha de Acessibilidade da FETAPERGS deve ser realizado pessoalmente, na Secretaria Municipal de Assistência Social, localizada na Rua Ana Amália Leite, nº 406, nas segundas e terças-feiras o dia todo e nas quintas e sextas-feiras, no período da tarde. Documentos: RG, CPF, comprovante de benefício, 01foto 3x4 e pagamento de taxa de R\$ 20,00. Os critérios: ter no mínimo 65 anos, ser aposentado ou pensionista, receber até 3 salários mínimos. Servidor da Secretaria Municipal reúne juntamente com o usuário toda essa documentação e envia pelos correios para a FETAPERGS; a mesma oferece desconto de 40% de desconto em passagens intermunicipais. | Presencial. | A FETAPERGS envia para o endereço da Secretaria Municipal de Assistência Social, a partir do terceiro mês em que foi solicitado. |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Benefícios Eventuais. Auxílio para famílias em situação de vulnerabilidade: materiais de construção, passagens intermunicipais e programa de complementação alimentar. | A solicitação de algum benefício eventual deve ser feita pessoalmente, na Secretaria Municipal de Assistência Social, localizada na Rua Ana Amália Leite, nº 406, de segunda a sexta-feira. O usuário passará por uma entrevista com as técnicas da Secretaria Municipal de Assistência Social munidos de todos documentos pessoais, logo após é realizada visita domiciliar e posteriormente emitido um Laudo Social, solicitando tal                                                                                                                                                                                                                                                           | Presencial. | Tempo médio varia de 15 a 30 dias úteis, salvo caso de calamidade pública ou urgência, emergência.                               |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |             |                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | benefício, se assim o usuário for enquadrado na Lei Municipal 3669 de 24 de outubro de 2017.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             |                                                                   |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. PAIF - Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família. Serviço de atendimento as famílias em situação de vulnerabilidade e outros casos familiares.                                                                                                                                                                                          | Serviço realizado no CRAS (Centro de Referência de Assistência Social), localizada na Rua Ana Amália Leite, nº 406, de segunda a sexta-feira. A família (ou algum integrante representante da família) passará por uma entrevista com as técnicas do CRAS munidos de todos documentos pessoais, logo após é realizada visita domiciliar e posteriormente emitido um Laudo Social e encaminhamento para serviços que se fizerem necessários e/ou Promotoria e Judiciário. | Presencial. | Serviço de acompanhamento familiar, sem previsão de encerramento. |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. SCFV - Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos. Serviço da Proteção Social Básica do SUAS que é ofertado de forma complementar ao trabalho social com famílias, realizado por meio do Serviço de Proteção e Atendimento Integral às Famílias (PAIF). O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) realiza atendimentos | O cadastro deve ser feito pessoalmente na Secretaria Municipal de Assistência Social e precisa, obrigatoriamente, estar inscrito no CadÚnico.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Presencial. | Serviço de acompanhamento familiar, sem previsão de encerramento. |



Estado do Rio Grande do Sul  
Município de Mostardas  
Carta de Serviços

|                                                                                                                           |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| em grupo. São atividades artísticas, culturais, de lazer e esportivas, dentre outras, de acordo com a idade dos usuários. |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2020.



Tabela 18: Identificação dos serviços: Secretaria Municipal de Agricultura e Desenvolvimento Econômico do município.

| <b>SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO</b> |                 |                 |                                 |                 |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|---------------------------------|-----------------|
| <b>ENDEREÇO: Rua Independência, 91– Centro – Mostardas – RS.</b>       |                 |                 |                                 |                 |
| <b>Horário de Funcionamento</b>                                        |                 | <b>Contato</b>  |                                 | <b>Usuário</b>  |
| <b>Manhã</b>                                                           | <b>Tarde</b>    | <b>Telefone</b> | <b>e-mail</b>                   |                 |
| 08h às 11h30min                                                        | 13h às 16h30min | (51) 3673-2584  | agricultura@mostardas.rs.gov.br | Cidadão/Usuário |

#### COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO

| <b>PRIORIDADES DE ATENDIMENTO</b> | <b>TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO</b> | <b>TEMPO DE ATENDIMENTO</b> | <b>PRazos PARA CUMPRIMENTO DOS SERVIÇOS</b>        |
|-----------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------|
| Conforme demanda                  | Não se aplica                         | Não se aplica               | De acordo com o serviço e as condições climáticas. |

#### CATÁLOGO DE SERVIÇOS

| <b>SERVIÇOS OFERECIDOS</b>                                                                                                                                                                                                               | <b>REQUISITOS EXIGIDOS</b>                                                                                                                                                                                                                                            | <b>FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO</b>                | <b>PRazo PARA CUMPRIMENTO DO SERVIÇO</b>                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Patrulha Agrícola - Serviços de preparo de Solo: trator com arado, grade, plaina e enxada rotativa;<br>Trator com ensiladeira;<br>Trator com debulhador de grãos;<br>Trator com plantadeira de milho. | O serviço será realizado mediante inscrição, realizada pessoalmente ou por telefone na Secretaria Municipal de Agricultura e Desenvolvimento Econômico. Será marcado em planilha o tipo de serviço, a quantidade em hectare ou em horas a ser realizado e o endereço. | O servidor irá com o equipamento solicitado até local. | O tempo será determinado conforme lista, localidade e variação climática, e eventuais manutenções dos equipamentos. |



|                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Patrulha Agrícola Retro-escavadeira                       | O serviço será realizado mediante inscrição, realizada pessoalmente ou por telefone na secretaria. Sendo marcado em planilha o tipo de serviço, limpeza de bebedouro para animais ou valos de drenagem.                                                  | O servidor irá com o equipamento solicitado até local.                                   | O tempo será determinado conforme lista, localidade e variação climática, e eventuais manutenções dos equipamentos. |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Transporte de Feirantes: Caminhão Baú.                    | O serviço será realizado conforme combinado com os feirantes e nos dias marcados.                                                                                                                                                                        | Presencial.                                                                              | O transporte será realizado nas quintas-feiras de 15 em 15 dias; todas as sextas-feiras e, em todos os sábados.     |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Programa troca-troca de sementes Estado/Município.        | O serviço será realizado mediante inscrição no Programa.                                                                                                                                                                                                 | O município faz o pedido ao Estado e depois faz a entrega das sementes aos agricultores. | O programa é efetuado de acordo com a época de plantio.                                                             |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Serviço de Inspeção Municipal (SIM).                      | O serviço de inspeção será realizado conforme cadastro no Sistema Municipal.                                                                                                                                                                             | Inspeção realizada nas linhas de produção, conforme necessidade.                         | De acordo com as demandas de produção.                                                                              |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Apoio aos Produtores Rurais (as Associações Quilombolas). | Através de convênio firmado entre as partes.                                                                                                                                                                                                             | Repasse de material (óleo combustível) será conforme demanda.                            | O material é comprado através de licitação e repassado em três etapas às Associações.                               |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Serviços Técnicos Profissionais.                          | Convênio Prefeitura e Estado para manter a Emater e seus técnicos.                                                                                                                                                                                       | Conforme Programa apresentado pela Emater.                                               | Será realizado conforme o Programa.                                                                                 |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Motoniveladora (Patrola).                                 | O serviço será realizado mediante inscrição, realizada pessoalmente ou por telefone na Secretaria Municipal de Agricultura e Desenvolvimento Econômico. Será marcado em planilha o tipo de serviço (acesso a propriedades dois agricultores familiares). | O servidor irá com o equipamento solicitado até local.                                   | O tempo será determinado conforme lista, localidade, variação climática e, eventuais manutenções dos equipamentos.  |

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2020.



Tabela 19: Identificação dos serviços: Secretaria Municipal de Meio Ambiente do município.

| <b>SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE</b><br><b>ENDEREÇO: Rua 11 de Abril, 662 – Centro – Mostardas – RS.</b> |                 |                                    |                                                                                                                                                                                |                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>Horário de Funcionamento</b>                                                                                  |                 | <b>Contato</b>                     |                                                                                                                                                                                | <b>Usuário</b>  |
| <b>Manhã</b>                                                                                                     | <b>Tarde</b>    | <b>Telefone</b>                    | <b>e-mail</b>                                                                                                                                                                  |                 |
| 08h às 11h30min                                                                                                  | 13h às 16h30min | (51) 3673-1404<br>Ramais 223 e 225 | <a href="mailto:meio.ambiente@mostardas.rs.gov.br">meio.ambiente@mostardas.rs.gov.br</a><br><a href="mailto:ambientemostardas@yahoo.com.br">ambientemostardas@yahoo.com.br</a> | Cidadão/Usuário |

#### COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO

| <b>PRIORIDADES DE ATENDIMENTO</b> | <b>TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO</b> | <b>TEMPO DE ATENDIMENTO</b> | <b>PRAZOS PARA CUMPRIMENTO DOS SERVIÇOS</b> |
|-----------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| Conforme demanda/ordem de chegada | Não se aplica                         | Não se aplica               | De acordo com o serviço                     |

#### CATÁLOGO DE SERVIÇOS

| <b>SERVIÇOS OFERECIDOS</b>                                                                            | <b>REQUISITOS EXIGIDOS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO</b> | <b>PRAZO PARA CUMPRIMENTO DO SERVIÇO</b>                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Emissão de Declaração para ligação de energia elétrica nas praças. | O requerimento para obtenção da declaração tem que ser feito presencialmente via protocolo, com pagamento das devidas taxas, de segunda-feira a sexta-feira, na Secretaria Municipal de Finanças, localizada no andar térreo da Prefeitura de Mostardas, situada na Rua Bento Gonçalves, 1020 – Centro. Após | Presencial.                             | Tempo médio para emissão da declaração: 10 dias úteis.<br><u>Formas de acompanhamento:</u><br><input type="checkbox"/> Presencialmente (na Secretaria Municipal de Meio Ambiente); |



|                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                    | <p>emitida, a declaração deverá ser retirada pelo cidadão na Secretaria Municipal de Meio Ambiente, localizada na Rua 11 de Abril, 662 – Centro de Mostardas.</p> <p><b><u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Requerimento preenchido;</li><li><input type="checkbox"/> Documento de vistoria da CEEE;</li><li><input type="checkbox"/> Fotocópias do CPF/CNPJ e do RG;</li><li><input type="checkbox"/> Contrato de compra e/ou venda ou documento legalmente registrado que comprove a posse do terreno.</li></ul>                                                                                                                          |                    | <input type="checkbox"/> Telefone.                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p><b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b></p> <p>1. Emissão de Declaração para transferência da titularidade da conta de luz nas praias.</p> | <p>O requerimento para obtenção da declaração tem que ser feito presencialmente via protocolo, com pagamento das devidas taxas, de segunda-feira a sexta-feira, na Secretaria Municipal de Finanças, localizada no andar térreo da Prefeitura de Mostardas, situada na Rua Bento Gonçalves, 1020 – Centro. Após emitida, a declaração deverá ser retirada pelo cidadão na Secretaria Municipal de Meio Ambiente, localizada na Rua 11 de Abril, 662 – Centro de Mostardas.</p> <p><b><u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Cópia de conta de luz do lote para o qual será feita a transferência da titularidade;</li><li>- Fotocópias do CPF/CNPJ e do RG.</li></ul> | <p>Presencial.</p> | <p>Tempo médio para emissão da declaração 10 dias úteis.</p> <p><b><u>Formas de acompanhamento:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Presencialmente (na Secretaria Municipal de Meio Ambiente);</li><li><input type="checkbox"/> Telefone.</li></ul> |
| <p><b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b></p> <p>1. Declaração para ligação de luz em zona rural.</p>                                        | <p>O requerimento para obtenção da declaração tem que ser feito presencialmente via protocolo, com pagamento das devidas taxas, de segunda-feira a sexta-feira, na Secretaria Municipal de Finanças, localizada no andar térreo da Prefeitura de Mostardas, situada na</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>Presencial.</p> | <p>Tempo médio para emissão da declaração 10 dias úteis.</p> <p><b><u>Formas de acompanhamento:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Presencialmente (na Secretaria Municipal de</li></ul>                                                            |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                            |                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>Rua Bento Gonçalves, 1020 – Centro. Após emitida, a declaração deverá ser retirada pelo cidadão na Secretaria Municipal de Meio Ambiente, localizada na Rua 11 de Abril, 662 – Centro de Mostardas.</p> <p><b><u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Requerimento preenchido;</li><li>- Imagem de satélite com coordenadas geográficas, identificando a localização do imóvel;</li><li>- Fotocópias de CPF/CNPJ e do RG.</li></ul>                                                   |                                                            | Meio Ambiente);<br>☐ Telefone.            |
| <p><b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b></p> <p>1. Emissão de Declaração de averiguação de lotes localizados nas praias.</p> <p>Esta declaração visa identificar a situação de lotes localizados nas praias do Município de Mostardas, quanto a estarem ou não dentro da área urbana consolidada, conforme despacho/decisão do dia 12/12/2014 (Ação Civil Pública nº 2009.71.00.034288-5/RS).</p> | <p>A declaração de averiguação é emitida diretamente na Secretaria Municipal de Meio Ambiente, localizada na Rua 11 de Abril, 662 – Centro. Sem custos para o cidadão.</p> <p><b><u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u></b></p> <p>Documentos aceitos para identificação e cadastro do cidadão:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- RG;</li><li>- CNH;</li><li>- Carteira de Trabalho;</li><li>- CPF.</li></ul> <p><u>Informações necessárias:</u></p> <p>Número da quadra e do lote, para o qual necessita-se averiguação.</p> | Presencial.                                                | Entrega imediata.                         |
| <p><b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b></p> <p>1. Solicitação de Licença Ambiental ou Florestal.</p> <p>Ato administrativo pelo qual o órgão ambiental competente, estabelece as condições, restrições e medidas de controle</p>                                                                                                                                                                 | <p><b><u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u></b></p> <p>A documentação necessária difere por atividade, sendo encontrada no Portal Ambiental do município, na aba formulário. link: <a href="http://portal.sysnova.com.br/mostardas">portal.sysnova.com.br/mostardas</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                            | Preferencialmente On-line, sendo possível presencialmente. | Prazos conforme Lei Municipal 3.852/2018. |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |             |                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------|
| ambiental que deverão ser obedecidas pelo empreendedor, pessoa física ou jurídica, para localizar, instalar, ampliar e operar empreendimentos ou atividades utilizadoras dos recursos ambientais consideradas efetiva ou potencialmente poluidoras ou aquelas que, sob qualquer forma, possam causar degradação ambiental. |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |             |                                                         |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Licença DNPM: Documento declaratório e não autorizatório expedido pelo município para solicitação de título minerário no Departamento Nacional de Produção Mineral.                                                                                                                     | <b>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</b><br>- Requerimento assinado pelo Empreendedor solicitando a licença;<br>- Cópia RG/CPF/CNPJ;<br>- Imagem de Satélite do Empreendimento;<br>- Os Pontos da Poligonal do Empreendimento.                                                              | Presencial. | Tempo médio para emissão da licença: 10 dias úteis.     |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Autorização Ambiental: Documento precário que autoriza por um prazo não superior a 1 (um) ano uma determinada atividade bem definida.                                                                                                                                                   | <b>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</b><br>A documentação dependerá do objetivo da autorização, sendo necessário contato com a Equipe Técnica da Secretaria Municipal de Meio Ambiente para definição dos documentos.                                                                      | Presencial. | Tempo médio para emissão da autorização: 30 dias úteis. |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Descarte de lixo eletrônico (ECOPONTO Marista do Projeto Recondicionar).                                                                                                                                                                                                                | O que pode ser descartado? Todo resíduo material produzido pelo descarte de equipamentos eletrônicos.<br><b>Exemplos de lixo eletrônico:</b> monitores de computadores, telefones celulares, computadores, televisores, câmeras fotográficas, impressoras, rádios, dentre outros. | Presencial. | Não se aplica.                                          |



|                                                             |                                                                                                                                                                       |             |                                                   |
|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------|
|                                                             | <b>Onde descartar em Mostardas?</b><br><u>Local de entrega:</u> Secretaria Municipal de Turismo e Cultura, junto ao Ginásio de Esportes, na Avenida Padre Simão, 305. |             |                                                   |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Container para Entulhos. | Laudo Social emitido pela equipe da Secretaria Municipal de Assistência Social - Rua Ana Amália Leite, Nº 406 – Centro Comunitário.                                   | Presencial. | Tempo médio para emissão da autorização: 15 dias. |

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2020.



Tabela 20: Identificação dos serviços: Secretaria Municipal de Turismo e Cultura do município.

| <b>SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO E CULTURA</b><br><b>Endereço: Avenida Padre Simão, 305 – Mostardas – RS.</b> |                 |                 |                                       |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|---------------------------------------|-----------------|
| <b>Horário de Funcionamento</b>                                                                                 |                 | <b>Contato</b>  |                                       | <b>Usuário</b>  |
| <b>Manhã</b>                                                                                                    | <b>Tarde</b>    | <b>Telefone</b> | <b>e-mail</b>                         |                 |
| 08h às 11h30min                                                                                                 | 13h às 16h30min | (51) 3673-1177  | secretariadeturismoecultura@gmail.com | Cidadão/Usuário |

#### COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO

| <b>PRIORIDADES DE ATENDIMENTO</b> | <b>TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO</b> | <b>TEMPO DE ATENDIMENTO</b> | <b>PRazos PARA CUMPRIMENTO DOS SERVIÇOS</b> |
|-----------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| Conforme demanda/ordem de chegada | Aproximadamente 10min                 | Aproximadamente 20min       | De acordo com o serviço                     |

#### CATÁLOGO DE SERVIÇOS

| <b>SERVIÇOS OFERECIDOS</b>                                 | <b>REQUISITOS EXIGIDOS</b>                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO</b> | <b>PRazo PARA CUMPRIMENTO DO SERVIÇO</b> |
|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------|
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Carteira de Identidade. | Para fazer a carteira de identidade deve ser pessoalmente, menor de idade precisa estar acompanhado do responsável legal. O primeiro atendimento é realizado na Secretaria Municipal de Turismo e Cultura localizada na Av. Padre Simão nº305 – Centro, onde é realizado o | Presencial.                             | De acordo com o serviço – até 30 dias.   |



|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  | <p>cadastro com a assinatura e digitais. Após o atendimento, os documentos são enviados via correio para o DI/IGP (Identificação Capital), estando tudo de acordo com as exigências do IGP, em torno de 30 dias as RGS são encaminhadas para a Secretaria, a onde devem ser retiradas.</p> <p>1ª via, maiores de 65 anos, baixa renda e vítimas de roubo (deve trazer ocorrência policial) isentos da taxa, demais pagam o valor de R\$68,43. Pagamento realizado somente na Agência Bancária do Banrisul.</p> <p><b>Documentos obrigatórios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Certidão conforme estado civil, original e cópia, sem rasuras, não podendo estar plastificada;</li><li>- CPF;</li><li>- Foto 3x4;</li></ul> <p><b>Opcional:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Título de eleitor;</li><li>- Cartão Nacional de Saúde;</li><li>- Carteira de Trabalho;</li><li>- Carteira de Motorista;</li><li>- Certificado Militar;</li></ul> |  |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|



|                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |             |                                        |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------|
|                                                          | <ul style="list-style-type: none"><li>- PIS/PASEP;</li><li>- Condições Peculiares de Saúde; *</li><li>- Tipo sanguíneo e fator RH; *</li><li>- Nome Social;</li></ul> <p>* Mediante apresentação de documentação médica específica.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |             |                                        |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Carteira de Trabalho. | <p>Para fazer a Carteira de Trabalho deve ser pessoalmente, a partir dos 14 anos, não sendo obrigatório responsável legal. O atendimento é realizado na Secretaria Municipal de Turismo e Cultura localizada na Av. Padre nº305 – Centro. Após o atendimento os documentos são enviados para a Superintendência Regional do Trabalho (Ministério do Trabalho) que, estando tudo de acordo com as exigências do MTE, em torno de 20 dias são encaminhadas para a Secretaria, a onde devem ser retiradas.</p> <p><b>Documentos obrigatórios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Certidão conforme estado civil;</li></ul> | Presencial. | De acordo com o serviço – até 20 dias. |



|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |             |                                                 |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------|
|                                                                      | <ul style="list-style-type: none"><li>- CPF;</li><li>- Título de eleitor;</li><li>- 2ª Via, trazer carteiras anteriores;</li></ul> ISENTO DE PAGAMENTO.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |             |                                                 |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Agendamento de Seguro Desemprego. | Para agendamento de Seguro Desemprego o cidadão deve comparecer na Secretaria Municipal de Turismo e Cultura localizada na Av. Padre Simão nº305 – Centro.<br><b>Documentos obrigatórios:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- RG;</li><li>- CPF.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                      | Presencial. | De acordo com o serviço e a legislação vigente. |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. IPÊ Saúde.                        | Para encaminhar o IPÊ os assegurados e dependentes devem encaminhar na Secretaria Municipal de Cultura e Turismo localizada na Av. Padre nº305 – Centro, todos os documentos necessários para seu tipo de atendimento.<br><b>Documentos necessários para cada caso:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Cópia do RG;</li><li>- Comprovante de residência (se não for no nome do assegurado ou cônjuge precisa da declaração com reconhecimento de firma em Cartório);</li></ul> | Presencial. | De acordo com o serviço e a legislação vigente. |



|                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                     |                                                 |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|                                                         | <ul style="list-style-type: none"><li>- Contracheque (a partir do segundo mês de desconto);</li><li>- Certidão de Casamento ou Escritura de União Estável – SN.</li></ul> <p><b>Observações:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Para colocar neto (a) como dependente deverá respeitar até os 90 dias de vida do bebê para sua inclusão;</li><li>- Dependentes maiores de 18 anos devem comprovar, com o atestado de matrícula, nos meses de março e agosto;</li><li>- Dependentes maiores de 18 anos têm que apresentar certidão atualizada conforme estado civil;</li><li>- Para renovar o Plano o pensionista deverá fazê-lo no mês de seu aniversário.</li></ul> <p>*Podendo haver alterações</p> |                                                     |                                                 |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Alistamento Militar. | <p>O alistamento Militar deve ser feito no ano que o cidadão completa 18 anos. Primeiro deve ser feito cadastro no site Brasil Cidadão, após o alistamento online no site <a href="http://www.alistamento.eb.mil.br">www.alistamento.eb.mil.br</a>.</p> <p>Os alistamentos fora do prazo, CDI, processos e cerimônia de juramento são realizados na</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Primeiro momento online, posteriormente presencial. | De acordo com o serviço e a legislação vigente. |



Estado do Rio Grande do Sul  
Município de Mostardas  
Carta de Serviços

|  |                                                                                                                    |  |  |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  | Junta do Serviço Militar, cito à Secretaria Municipal de Turismo e Cultura localizada na Av. Padre nº305 – Centro. |  |  |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2020.



Tabela 21: Identificação dos serviços: Secretaria Municipal de Obras, Saneamento, Transporte e Trânsito

| SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS, SANEAMENTO, TRANSPORTE E TRÂNSITO                |                                |                                  |                                                                                                                                                                                              |                 |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| ENDEREÇO: Rua Independência, 91– Centro – Mostardas – RS.                       |                                |                                  |                                                                                                                                                                                              |                 |
| Horário de Funcionamento                                                        |                                | Contato                          |                                                                                                                                                                                              | Usuário         |
| Manhã                                                                           | Tarde                          | Telefone                         | e-mail                                                                                                                                                                                       |                 |
| 7h30min às 11h30min                                                             | 13h às 17h                     | (51) 3673-2582<br>(51) 995605025 | obrasmostardas18@gmail.com                                                                                                                                                                   | Cidadão/Usuário |
| COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO                                                     |                                |                                  |                                                                                                                                                                                              |                 |
| PRIORIDADES DE ATENDIMENTO                                                      | TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO | TEMPO DE ATENDIMENTO             | PRAZOS PARA CUMPRIMENTO DOS SERVIÇOS                                                                                                                                                         |                 |
| Conforme demanda/ordem de chegada                                               | Aproximadamente 10min          | Aproximadamente 20min            | De acordo com o serviço/demanda                                                                                                                                                              |                 |
| CATÁLOGO DE SERVIÇOS                                                            |                                |                                  |                                                                                                                                                                                              |                 |
| SERVIÇOS OFERECIDOS                                                             | REQUISITOS EXIGIDOS            | FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO | PRAZO PARA CUMPRIMENTO DO SERVIÇO                                                                                                                                                            |                 |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Coleta de Resíduos Sólidos Domiciliares.     | Serviço Essencial.             | Terceirizado e Próprio.          | Coleta realizada 3 vezes por semana na sede. Nas localidades do interior ocorre semanal e quinzenalmente de acordo com o período. Nos balneários tem ação específica no período de veraneio. |                 |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Coleta Seletiva de Resíduos Sólidos Urbanos. | Serviço Essencial.             | Terceirizado.                    | Coleta realizada duas vezes por semana somente na Sede do Município, através de sistema porta a porta e por Pontos de Entrega Voluntária.                                                    |                 |



|                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                         |                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Iluminação Pública.                                         | Indicação do local para a realização de manutenção/conserto/troca de lâmpada ou colocação de poste.                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Telefone, WhatsApp ou Presencial.                                                                       | Em média 30 dias. |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Conserto de Rede de Esgoto Pluvial em local com calçamento. | Pagar a taxa na sede da Prefeitura (Rua Bento Gonçalves, nº 1020), após pegar a autorização na Secretaria Municipal de Obras e informar a CORSAN.<br>O proprietário é responsável por abrir a canaleta e identificar o problema. Se for rede de esgoto pluvial a Prefeitura Municipal realiza o conserto, se for ligação, é por conta do proprietário, após a empresa terceirizada colocar as pedras no lugar. | Terceirizado.                                                                                           | Em média 30 dias. |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Conserto de Rede de Esgoto Pluvial em local sem calçamento. | É necessário pegar autorização na Secretaria Municipal de Obras e informar a CORSAN.<br>O proprietário abre a canaleta, identifica o problema, se for rede de esgoto pluvial, a Prefeitura Municipal realiza o conserto, se for a ligação, é por conta do proprietário.                                                                                                                                        | Presencialmente (é necessário que o cidadão compareça na Secretaria de Obras para pegar a autorização). | Em média 30 dias. |



|                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                        |                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Conserto de Rede de Esgoto Pluvial em local sem calçamento. | É necessário pegar autorização na Secretaria de Obras e informar a CORSAN. O proprietário abre a canaleta, identifica o problema, se for rede de esgoto pluvial, a Prefeitura conserta, se for a ligação é por conta do proprietário. | Presencialmente (é necessário que o cidadão compareça na Secretaria de Obras para pegar a autorização) | Em média 30 dias                              |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Conserto de Esgoto Pluvial Principal.                       | O cidadão deve informar a Secretaria de Obras sobre a abertura de esgoto para que a equipe da Secretaria vá até o lugar sinalizar e após realize o concerto.                                                                          | Presencialmente ou por telefone.                                                                       | Em média 30 dias.                             |
| <b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b><br>1. Manutenção de estradas e ruas.                              | O cidadão deve informar a Secretaria Municipal de Obras sobre a necessidade de manutenção.                                                                                                                                            | Presencialmente ou por telefone.                                                                       | Em média 30 dias para a prestação do serviço. |

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2020.



## **9. COMPROMISSOS ASSUMIDOS**

A equipe de trabalho juntamente com os coordenadores das áreas que prestam serviços de atendimento direto ao cidadão atentaram observar dentre os compromissos assumidos com o atendimento ao cidadão, a adoção de uma linguagem simples, clara e indiscriminada em toda e qualquer forma de comunicação com os cidadãos/usuários, assegurando que o município na sua gestão, disponha de canais de comunicação com os cidadãos/usuários, estando pronta para cumprir os prazos em conformidade com o que é divulgado.

Neste cenário, é importante registrar que o município busca garantir a acessibilidade na internet, visto que, permite o acesso à web para todos, independentemente do tipo de usuário, situação ou ferramenta utilizada. O município busca disponibilizar, criar ou tornar ferramentas e páginas da web acessíveis a um maior número de usuários, inclusive a pessoas com deficiência. A acessibilidade na web beneficia, também, pessoas idosas, usuários de navegadores alternativos, usuários de tecnologia assistida e de acesso móvel.

### **9.1 Atitude no Atendimento**

Com vistas à melhoria da gestão pública e ao atendimento de qualidade ao cidadão, o município se compromete a:

- manter atitudes adequadas;
- comunicar-se de forma clara, evitando utilização de gírias;
- evitar distrações ou realização de atividades pessoais durante o atendimento;
- abster-se de criticar a instituição, mostrando diante de alguma crítica ou sugestão que será tratada adequadamente;
- demonstrar empatia com as solicitações dos cidadãos;
- manter relação envolvendo a acolhida, a empatia e a despedida;
- acatar, na medida do possível, as sugestões;
- satisfazer o usuário buscando superar suas expectativas;



- analisar as reclamações, e;
- manter postura ética.

## **9.2 Público Alvo da Carta de Serviços**

Cidadãos/ usuários que demandam e utilizam os serviços da Prefeitura Municipal de Mostardas – RS.

## **9.3 Critério de Atendimento**

Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de sessenta anos); e pessoa com deficiência, conforme dispõem a **Lei nº 10.048, de 8/11/2000**, e a **Lei nº 10.741, de 1/10/2003**.

## **9.4 Tempo para o Atendimento**

O atendimento se dará de forma imediata. No caso de haver mais pessoas para atendimento, será observada a ordem de chegada.

## **9.5 Prioridades no Atendimento**

Será proporcionado atendimento prioritário aos idosos (maiores de 60 anos), as gestantes e às pessoas com deficiência.

## **9.6 Prazo para cumprimento dos Serviços**

O prazo para cumprimento dos Serviços será de até 20 dias, prorrogáveis por mais 10, mediante justificativa e prévia comunicação ao solicitante.

Se não for possível responder de forma conclusiva neste prazo, a Ouvidoria informará através de resposta intermediária o cidadão, os encaminhamentos feitos, podendo solicitar novas informações.



A contagem do prazo será feita a partir do dia posterior ao pedido. O pedido feito após as 16:30 será considerado como realizado no dia útil seguinte, para fins de contagem do prazo. Se o prazo final cair em fim de semana ou feriado, será prorrogado para o dia útil seguinte.

## 10. APROVAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

Após a aprovação da Carta de Serviços pela Administração da Prefeitura Municipal, o responsável pela equipe de trabalho enviará o arquivo definitivo da carta para ser publicada no portal [www.gespublica.gov.br](http://www.gespublica.gov.br). Em seguida, iniciará o processo de divulgação deste documento.

## 11. DIVULGAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

O objetivo desta ação é que os cidadãos, a sociedade, os servidores e colaboradores envolvidos com o atendimento conheçam os compromissos que a instituição se compromete a cumprir durante a prestação do serviço.

Após a formatação e impressão da Carta de Serviços, a equipe iniciará o processo de divulgação da Carta de Serviços aos servidores e colaboradores da Prefeitura Municipal de Mostardas – RS.

É importante que a equipe de trabalho elabore um plano de divulgação. O plano de divulgação considera dois públicos: público interno e público externo. A divulgação ao público interno acontecerá antes da divulgação da Carta de Serviços ao público externo.

Sugestões de divulgação:

**a) Público interno** – Realizar palestras de sensibilização e/ou curso para os profissionais que prestam atendimento direto ao cidadão com o objetivo de preparar e atualizar os profissionais que desenvolvem e supervisionam atividades de



atendimento direto com os usuários da organização e sensibilizá-los sobre a importância de sua atuação como formadores de opinião a respeito da organização.

**b) Público externo** – A forma de divulgação da Carta de Serviços dependerá da natureza da organização e do perfil do cidadão/usuário dos seus serviços, podendo ser utilizados diversos procedimentos, tais como: enviar cópias da Carta de Serviços para associações e grupos representativos locais; divulgar na Internet – folhetos – cartazes – banner, difundir em emissoras de rádio e televisão, etc.

É importante compreender que a interação entre as equipes e o alinhamento de conhecimentos cria sinergia e um senso comum de atuação. O processo de comunicação move as ações, estimula a mudança, gera a consciência e o engajamento, e mantém o ritmo da instituição na busca do melhor desempenho, por isso, fica definido a Secretaria Municipal de Administração como responsável pela divulgação da Carta de Serviços da Prefeitura Municipal de Mostardas – RS.

## **12. MONITORAÇÃO DA EFETIVIDADE DOS COMPROMISSOS FIRMADOS NA CARTA DE SERVIÇOS DA PREFEITURA MUNICIPAL**

O objetivo desta ação é avaliar sistematicamente o cumprimento dos compromissos com o atendimento divulgados na Carta de Serviços e promover a melhoria contínua dos serviços oferecidos.

A equipe de trabalho deve estabelecer um sistema de monitoramento e avaliação da organização com relação aos serviços divulgados. Esse processo deve ser complementado pelo planejamento e implementação de ações que visem à melhoria contínua dos serviços oferecidos formulados a partir das oportunidades de melhoria identificadas na avaliação.

A sistemática de monitoramento e avaliação do desempenho institucional deve contemplar e integrar informações de diversas fontes, inclusive, dos relatórios de ouvidoria; de resultados de pesquisas, estudos e levantamentos efetuados junto



a sociedade e aos públicos alvos e de mecanismos de relacionamento com o público externo.

O sistema de monitoramento e avaliação consiste em criar condições necessárias para cumprir os compromissos com o atendimento divulgados e avaliar a satisfação dos usuários com os serviços prestados. Alguns passos que devem ser seguidos:

- ✚ Conhecer a opinião dos usuários por meio da aplicação de pesquisas de satisfação, medindo assim, o nível do cumprimento externo dos padrões de serviços.
- ✚ Verificar o cumprimento dos compromissos assumidos e ações para corrigi-los.
- ✚ Verificar a efetividade da divulgação da Carta de Serviços.

É importante definir a periodicidade para o monitoramento e para a avaliação para que se possa atualizar ou até mesmo substituir os compromissos com o atendimento divulgados na Carta de Serviços vigente, tendo em vista a existência de novas demandas por parte dos usuários e necessidades de alterar os prazos e requisitos para obtenção dos serviços.

É importante que sejam disponibilizados informes de avaliação periódicos para análise da do órgão, de forma a subsidiar a tomada de decisão eficaz e, ASSEGURAR que a organização esteja pronta para cumprir os compromissos com o Atendimento divulgados na Carta de Serviços.

### **13. “REVERIFICAÇÃO” DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO**

**Importante!** É fundamental que os padrões de desempenho institucional divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão resultem de:



- I. consulta e/ou concertação com os públicos alvos e atendam às suas necessidades e expectativas, objetivamente identificadas nesses processos; e
- II. de revisão e aperfeiçoamento dos processos que visem o alcance de novos padrões de desempenho, mais audaciosos e mais sintonizados com as necessidades e expectativas dos públicos alvos, identificada nas consultas/concertação.

### **13.1 A Lei de Defesa do Usuário de Serviços Públicos e o Conselho Municipal de Usuários**

A Lei de Defesa do Usuário de Serviços Públicos trouxe a obrigatoriedade de a avaliação continuada dos serviços públicos ser realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

A Lei nº 13.460/2017 também faz menção ao Conselho de Usuários, que pode ser considerado um outro método para avaliação da prestação dos serviços públicos. Neste sentido, o Conselho Municipal de Usuários do município é um órgão consultivo dotado das atribuições de acompanhar a prestação dos serviços; participar na avaliação dos serviços; propor melhorias na prestação dos serviços; contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Várias **ferramentas metodológicas** podem ser adotadas por órgãos e entidades públicas para **obter informações sobre a prestação de serviços públicos**. Para o município de Mostardas – RS sugere-se:

- a. Pesquisa de Opinião:** consiste na aplicação de um questionário que tem como objetivo verificar como o público alvo pensa sobre determinado tema, visando coletar informações que possam ser utilizadas no processo de decisão.
- b. Pesquisa de Satisfação:** esse tipo de pesquisa considera o usuário como consumidor de serviços e o convida a se manifestar a respeito da qualidade dos



serviços e quanto à forma de prestação dos mesmos. Estas pesquisas podem ser adotadas para conhecer a satisfação da população em relação aos serviços públicos como um todo.

Existem também diversos **instrumentos** que podem ser utilizados para a obtenção de informações dos usuários, como as **caixas de sugestões, centrais telefônicas de atendimento, abordagem direta por pesquisadores**, entre outros.

Para tanto, recomenda-se que, no mínimo, **a cada 2 (dois) anos**, a Prefeitura Municipal de Mostardas e suas respectivas secretarias municipais revise o conteúdo de sua Carta de Serviços ao Cidadão e renove os seus compromissos com o seu público alvo – ou seja, promova melhorias e/ou inovações em seus padrões de desempenho, a partir da reaplicação do processo de elaboração da Carta.

## **RECOMENDAÇÃO**

Recomenda-se a observância ao Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, que sugere:

➤ De acordo com o Decreto o cidadão está dispensado de autenticar ou reconhecer firma de documentos quando, respectivamente, o requerimento do serviço for assinado ou os originais forem apresentados junto com suas respectivas cópias para conferência do servidor no ato da solicitação do serviço.



## REFERÊNCIAS

Brasil. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão. Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA; Prêmio Nacional da Gestão Pública – PQGF; Carta de Serviços ao Cidadão; Brasília; MP, SEGES, 2009. Versão 1/2009.

Brasil. **Decreto 8.243, de 23 de maio de 2014.** Institui a Política Nacional de Participação Social - PNPS e o Sistema Nacional de Participação Social - SNPS, e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/decreto/d8243.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/decreto/d8243.htm).

Brasil. **Decreto 8.936, de 19 de dezembro de 2016.** Institui a Plataforma de Cidadania Digital e dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2016/decreto/D8936.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/D8936.htm).

Brasil. **Decreto 9.904, de 17 de julho de 2017.** Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/decreto/D9094.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/D9094.htm).

Brasil. **Lei 13.460, de 26 de junho de 2017.** Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm).



Brasil. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão. Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GesPública; Prêmio Nacional da Gestão Pública – PQGF; **Carta de Serviços ao Cidadão**; Brasília; MPOG, Seges, 2009. Versão 1/2009. 42 p. : il.

Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.

Controladoria-Geral da União; Ouvidoria-Geral da União. **Manual de Ouvidoria Pública**. Edição revisada e ampliada da Coleção OGU. Brasília: Controladoria-Geral da União; Ouvidoria-Geral da União, 2015. Disponível em: <http://www.ouvidorias.gov.br/ouvidorias/orientacoes/manual-de-ouvidoria-publica.pdf>. Guia de simplificação/Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. 2º ed. – Brasília: 2006, 240 p.

Instituto Legislativo Brasileiro. **Ouvidoria no Ambiente Legislativo Municipal**. Brasília: ILB, s/d. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/institucional/escola-de-governo/cursos-on-line>.

Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. **Guia de identificação de serviços públicos**: orientações e carta de serviços. Brasília: Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, s/d. Disponível em: <http://www.planejamento.gov.br/cidadaniadigital/transformacao/questionne>.

Programa da Qualidade no Serviço Público – PQSP: Orientações Gerais - **Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão**, Brasília, 2000.



## GLOSSARIO

- **Atendimento:** e toda forma de relacionamento direto entre um órgão ou entidade público e seus públicos alvos, no âmbito da realização de atividade pública, especialmente as de prestação de serviços.
- **Canais de atendimento:** são os locais e os meios de comunicação utilizados pelos públicos alvos para o atendimento presencial ou não presencial para acessar e obter serviços públicos.
- **Canais de relacionamento:** meios de comunicação para manifestações, denúncias e obtenção de informações sobre os serviços públicos.
- **Atendentes:** todas as pessoas (servidores ou colaboradores) que trabalham nos canais de atendimento aos públicos alvos, exercendo funções de atendimento direto e indireto.
- **Contingência:** e uma situação inesperada, causada por motivo alheio ao atendimento, que provoca alterações e pode impedir a conclusão dos procedimentos necessários a prestação do serviço.
- **Padrão de atendimento:** e um conjunto de compromissos assumidos no âmbito de um serviço que deve ser comunicado aos públicos alvos e estar associado a um sistema contínuo de aferição e avaliação do desempenho institucional no cumprimento desses compromissos.



- **Compromissos com o atendimento:** e a forma de assumir uma obrigação com o atendimento aos públicos alvos. Portanto, e uma responsabilidade estabelecida pelo órgão ou entidade perante os seus públicos alvos, que a torna responsável pelo seu cumprimento.
- **Manifestação:** reclamação, sugestão e solicitação de informação ou esclarecimento, encaminhados por usuários dos serviços públicos.
- **Denúncia:** acusação contra ato de servidores, empregados ou colaboradores, na função de atendentes ou prestadores de serviços que descumpram procedimentos ou não observem o devido procedimento legal.



Estado do Rio Grande do Sul  
Município de Mostardas  
Carta de Serviços

## **ANEXOS**

**ANEXO A – Serviço de Informação ao Cidadão: Formulário para pedido de acesso à informação para Pessoa Física**

**ANEXO B – Serviço de Informação ao Cidadão: Formulário para pedido de acesso à informação para Pessoa Física**

**ANEXO C – Serviço de Informação ao Cidadão: Formulário de Solicitação para Pessoa Jurídica**

**ANEXO D – Serviço de Informação ao Cidadão: Formulário de Solicitação para Pessoa Jurídica**



## ANEXO A – Serviço de Informação ao Cidadão: Formulário para pedido de acesso à informação para Pessoa Física

Estado do Rio Grande do Sul  
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOSTARDAS

## Formulário para pedido de acesso à informação

Pessoa natural

Acesso à  
Informação

Anexar CÓPIA DO DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO a este formulário

### Dados do requerente - obrigatórios

Nome completo: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

RG: \_\_\_\_\_

#### Endereço físico:

Logradouro, número, complemento (se houver): \_\_\_\_\_

Cidade: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_

CEP: \_\_\_\_\_

Endereço eletrônico (e-mail): \_\_\_\_\_

### Dados do requerente – não obrigatórios

**ATENÇÃO:** Os dados não obrigatórios serão utilizados apenas de forma agregada e para fins estatísticos.

Telefone (DDD + número): ( ) \_\_\_\_\_

( ) \_\_\_\_\_

Sexo: Masculino ☐ Feminino ☐

Data de nascimento: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

#### Escolaridade (completa)

☐ Sem instrução formal

☐ Ensino fundamental

☐ Ensino Médio

☐ Ensino superior

☐ Pós-graduação

☐ Mestrado/Doutorado

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2020.





## ANEXO C – Serviço de Informação ao Cidadão: Formulário de Solicitação para Pessoa Jurídica



Estado do Rio Grande do Sul  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE MOSTARDAS**

**Formulário de Solicitação de Informação**  
Pessoa jurídica

 **Acesso à  
Informação**

---

**Anexar CÓPIA DO DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO a este formulário**

**Dados do requerente - obrigatórios**

Razão Social: \_\_\_\_\_

CNPJ: \_\_\_\_\_

Nome do representante: \_\_\_\_\_

Cargo do representante: \_\_\_\_\_

CPF do representante: \_\_\_\_\_

Endereço físico:

Logradouro, número, complemento (se houver): \_\_\_\_\_

Cidade: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_

CEP: \_\_\_\_\_

Endereço eletrônico (e-mail): \_\_\_\_\_

**Dados do requerente – não obrigatórios**

*ATENÇÃO: Os dados não obrigatórios serão utilizados apenas de forma agregada e para fins estatísticos.*

Telefone (DDD + número): (    ) \_\_\_\_\_  
(    ) \_\_\_\_\_

**Tipo de instituição**

|                                                  |                                                    |                                                       |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Empresa - PME           | <input type="checkbox"/> Órgão público federal     | <input type="checkbox"/> Partido político             |
| <input type="checkbox"/> Empresa –grande porte   | <input type="checkbox"/> Órgão público estadual/DF | <input type="checkbox"/> Veículo de comunicação       |
| <input type="checkbox"/> Empresa pública/estatal | <input type="checkbox"/> Órgão público municipal   | <input type="checkbox"/> Sindicato / Conselho profis. |

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2020.



☐ Escritório de advocacia      ☐ Org. Não Governamental      ☐ Outros  
☐ Instituição de ensino e/ou pesquisa

- ☐ Comércio e serviços
- ☐ Indústria
- ☐ Extrativismo
- ☐ Agronegócios
- ☐ Governo
- ☐ Jurídica/Política
- ☐ Representação de terceiros
- ☐ Represent. sociedade civil
- ☐ Imprensa
- ☐ Pesquisa acadêmica
- ☐ Terceiro Setor
- ☐ Outros

**Secretaria/Setor Destinatário(a) do Pedido:**

☐ Correspondência eletrônica (e-mail)      ☐ Correspondência física (com custo)      ☐ Buscar/Consultar pessoalmente

## This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are approximately 20 lines visible. The paper has a slightly textured appearance and is set against a dark background.

Assinatura do Solicitante:

Prefeitura Municipal de Mostardas  
R. Bento Gonçalves, 1020, Mostardas - RS, 96270-000  
E-mail: [conexaodireta@mostardas.rs.gov.br](mailto:conexaodireta@mostardas.rs.gov.br)