



PREFEITURA MUNICIPAL DE MOSTARDAS - RS



CARTA DE SERVIÇOS

ao cidadão

Versão atualizada em março de 2023



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

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



GESTÃO 2021 – 2024



PREFEITURA MUNICIPAL DE MOSTARDAS – RS

Moisés Batista Pedone de Souza
PREFEITO MUNICIPAL

Gilnei José Nazareth de Souza
VICE-PREFEITO MUNICIPAL

EQUIPE TÉCNICA DA ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

Coordenadora do Grupo de Trabalho: Francine da Rosa Silva (Secretaria Municipal de Meio Ambiente)

Membros da Equipe nomeados através da Portaria Nº 2464/2022:

- Andrea Aparecida Chaves da Costa: Secretaria Geral de Governo
- Madalena Vieira Rodrigues: Secretaria Municipal de Administração
- Ana Paula Pereira de Souza: 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
- Laureni de Souza Araujo Amaral: Secretaria Municipal de Educação
- Débora da Costa Mesquita: Secretaria Municipal de Finanças
- 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
- Otaviano Araujo Pereira: Secretaria Municipal de Saúde
- Mônica Denise Oliveira Silva: Secretaria Municipal de Turismo e Cultura



SUMARIO

APRESENTAÇÃO	09
INTRODUÇÃO: a Carta de Serviços ao Cidadão e o Sistema de Gestão Pública	10
1. INFORMAÇÕES GERAIS.....	13
2. CANAIS DE ATENDIMENTO E INFORMAÇÃO DO MUNICÍPIO	13
2.1 Contatos: Comunicação com a Prefeitura de Mostardas/RS	14
2.2 e-SIC: Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão	14
2.2.1 Solicitação de Acesso à Informação	14
2.3 Do Marco Legal.....	16
2.4 Ouvidoria do Município de Mostardas – Plataforma Fala.BR – Mostardas/RS.....	16
2.4.1 Descrição dos serviços prestados pela Ouvidoria do Município de Mostardas – Plataforma Fala.BR - Mostardas / RS	19
3. IDENTIDADE INSTITUCIONAL.....	21
3.1 Missão Institucional.....	21
3.2 Visão Institucional.....	21
3.3 Valores	21
4. ORGANOGRAMA INSTITUCIONAL	22
5. BREVE HISTÓRICO INSTITUCIONAL SOBRE HISTÓRIA DE MOSTARDAS...23	
5.1 Princípios e Fundamentos Constitucionais da Gestão Pública.....	23
6. DIRETRIZES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS AO USUÁRIO.....	24
7. DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS.....	25
7.1 São direitos básicos do usuário.....	25
7.2 São deveres do usuário.....	26



8. SERVIÇOS OFERECIDOS PELA INSTITUIÇÃO – PREFEITURA MUNICIPAL DE MOSTARDAS – RS.....	26
9. COMPROMISSOS ASSUMIDOS.....	95
9.1 Atitude no Atendimento.....	95
9.2 Público Alvo da Carta de Serviços.....	96
9.3 Critério de Atendimento.....	96
9.4 Tempo para o Atendimento.....	96
9.5 Prioridades no Atendimento.....	96
9.6 Prazo para cumprimento dos Serviços.....	96
10. APROVAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS.....	97
11. DIVULGAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS.....	97
12. MONITORAÇÃO DA EFETIVIDADE DOS COMPROMISSOS FIRMADOS NA CARTA DE SERVIÇOS DA PREFEITURA MUNICIPAL.....	98
13. “REVERIFICAÇÃO” DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO.....	99
13.1 A Lei de Defesa do Usuário de Serviços Públicos e o Conselho Municipal de Usuários.....	99
RECOMENDAÇÃO.....	101
REFERÊNCIAS.....	102
GLOSSÁRIO.....	104
ANEXOS.....	106



LISTA DE FIGURAS

Figura 01: Canal de comunicação do cidadão com a Prefeitura Municipal: uso do e-SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)	15
Figura 02: Canal de comunicação do cidadão com a Prefeitura Municipal: uso do e-SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)	15
Figura 03: Ouvidoria do Município de Mostardas - Plataforma Fala.BR - Mostardas / RS.....	18
Figura 04: Ouvidoria do Município de Mostardas – Plataforma Fala.BR - Mostardas — RS.....	18
Figura 05: Ouvidoria do Município de Mostardas - Plataforma Fala.BR - Mostardas — RS.....	18



LISTA DE TABELAS

Tabela 01: Funções da Carta de Serviços.....	11
Tabela 02: Descrição dos serviços prestados pela Ouvidoria do Município de Mostardas - Plataforma Fala.BR Mostardas — RS	19
Tabela 03: Organograma da estrutura administrativa básica da Prefeitura Municipal de Mostardas - RS	22
Tabela 04: Identificação dos setores, integrantes, processos e benefícios da elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão do município	27
Tabela 05: Detalhamento das ações para elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão do município	28
Tabela 06: Estimativa de custos necessários para a elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão do município	29
Tabela 07: Aprovação do Plano de Ação para elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão do município	29
Tabela 08: Identificação dos serviços: Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.	30
Tabela 09: Identificação dos serviços: Gabinete do Prefeito Municipal	33
Tabela 10: Identificação dos serviços: Secretaria Geral de Governo.....	34
Tabela 11: Identificação dos serviços: Procuradoria do Município	35
Tabela 12: Identificação dos serviços: Secretaria Municipal de Administração ...	36
Tabela 13: Identificação dos serviços: Secretaria Municipal de Coordenação e Planejamento..	38
Tabela 14: Identificação dos serviços: Secretaria Municipal de Finanças - Setor de Arrecadação e Tributo	47
Tabela 15: Identificação dos serviços: Secretaria Municipal de Finanças - Setor de Fiscalização	51



Tabela 16: Identificação dos serviços: Secretaria Municipal de Educação.....	57
Tabela 17: Identificação dos serviços: Secretaria Municipal de Saúde	61
Tabela 18: Identificação dos serviços: Secretaria Municipal de Assistência Social, Trabalho e Habitação	70
Tabela 19: Identificação dos serviços: Secretaria Municipal de Agricultura e Desenvolvimento Econômico	76
Tabela 20: Identificação dos serviços: Secretaria Municipal de Meio Ambiente ...	79
Tabela 21: Identificação dos serviços: Secretaria Municipal de Turismo e Cultura .	85
Tabela 22: Identificação dos serviços: Secretaria Municipal de Obras, Saneamento, Transporte e Trânsito	90



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 primeira versão da 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.

A versão da Carta de Serviços apresentada a seguir foi atualizada em março de 2023 (Gestão 2021/2024), de modo a cumprir os compromissos assumidos na versão anterior e apresentando as modificações ocorridas nos serviços oferecidos ao cidadão ao longo do tempo.

Moisés Batista Pedone de Souza

Prefeito Municipal

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



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 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 de 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.

Informação	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.
Compromisso	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.
Melhoria da Gestão	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) 3673-1166
- E-mail: 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 desejar se comunicar com a Prefeitura de Mostardas/RS poderá enviar mensagem para o e-mail conexaodireta@mostardas.rs.gov.br, o retorno ao cidadão será providenciado o mais breve possível.

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.

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.

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) para acessar o andamento de seu assunto com o Serviço de Informação ao Cidadão. Para tanto, o cidadão deverá digitar os dados no campo abaixo para verificar.



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

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2023.

Figura 01: Canal de comunicação do cidadão com a Prefeitura Municipal: uso do e-SIC (Serviço de Informação ao Cidadão).

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, 2023.

Figura 02: Canal de comunicação do cidadão com a Prefeitura Municipal: uso do e-SIC (Serviço de Informação ao Cidadão).



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 Ouvidoria do Município de Mostardas - Plataforma 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, 2023.

Figura 03: Ouvidoria do Município de Mostardas - Plataforma Fala.BR - Mostardas / RS.

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2023.

Figura 04: Ouvidoria do Município de Mostardas – Plataforma Fala.BR - Mostardas — RS.

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2023.

Figura 05: Ouvidoria do Município de Mostardas - Plataforma Fala.BR - Mostardas — RS.



2.4.1 Descrição dos serviços prestados pela Ouvidoria do Município de Mostardas - Plataforma Fala.BR Mostardas — RS:

Tabela 02: Descrição dos serviços prestados pela Ouvidoria do Município de Mostardas - Plataforma Fala.BR 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 Fala.BR Mostardas/RS. Ou por e-mail.	Encaminhamento, pela Plataforma Fala.BR sobre o andamento da manifestação conforme prazos indicados.	Portal Fala.BR https://sistema.ouvidoria.s.gov.br/publico/RS/Mostardas/Manifestacao/RegistrarManifestacao E-mail: ouvidoria@mostardas.rs.gov.br	Ininterrupto 24h	Atendimento Virtual.
		Atendimento Presencial ou Telefônico.	Atendimento em local apropriado (acessibilidade, segurança, limpeza).	Prefeitura Municipal de Mostardas/RS. Rua Bento Gonçalves, 1020 – Centro. Fone: (51) 3673-1166	Segundas a Sextas-feiras das 08h às 11h30min e das 13h às 16h30min.	Atendimento Presencial ou Telefônico.
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 Fala.BR Mostardas/RS. Ou por e-mail.	Encaminhamento, pela Plataforma Fala.BR sobre o andamento da manifestação conforme prazos indicados.	Portal Fala.BR https://sistema.ouvidoria.s.gov.br/publico/RS/Mostardas/Manifestacao/RegistrarManifestacao E-mail: ouvidoria@mostardas.rs.gov.br	Ininterrupto 24h	Atendimento Virtual.
		Atendimento Presencial ou Telefônico	Atendimento em local apropriado (acessibilidade, segurança, limpeza).	Prefeitura Municipal de Mostardas/RS. Rua Bento Gonçalves, 1020 – Centro. Fone: (51) 3673-1166	Segundas a sextas-feiras das 08h às 11h30min e das 13h às 16h30min.	Atendimento Presencial ou Telefônico.



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

Recebimento de SOLICITAÇÃO	A solicitação é um requerimento de atendimento ou serviço a ser prestado pela Prefeitura Municipal e respectivas Secretarias Municipais.	Preferencialmente por meio da Plataforma Fala.BR Mostardas/RS. Ou por e-mail.	Encaminhamento, pela Plataforma Fala.BR sobre o andamento da manifestação conforme prazos indicados.	Portal Fala.BR https://sistema.ouvidoria.s.gov.br/publico/RS/Mostardas/Manifestacao/RegistrarManifestacao <i>E-mail:</i> ouvidoria@mostardas.rs.gov.br	Ininterrupto 24h	Atendimento Virtual.
		Atendimento Presencial ou Telefônico.	Atendimento em local apropriado (acessibilidade, segurança, limpeza).	Prefeitura Municipal de Mostardas/RS. Rua Bento Gonçalves, 1020 – Centro. Fone: (51) 3673-1166	Segundas a Sextas-feiras das 08h às 11h30min e das 13h às 16h30min.	Atendimento Presencial ou Telefônico.
Recebimento de SUGESTÃO	Por meio da sugestão, o cidadão compartilha uma ideia ou sugestão/proposta de melhoria para os serviços públicos prestados.	Preferencialmente por meio da Plataforma Fala.BR Mostardas/RS. Ou por e-mail.	Encaminhamento, pela Plataforma Fala.BR sobre o andamento da manifestação conforme prazos indicados.	Portal Fala.BR https://sistema.ouvidoria.s.gov.br/publico/RS/Mostardas/Manifestacao/RegistrarManifestacao <i>E-mail:</i> ouvidoria@mostardas.rs.gov.br	Ininterrupto 24h	Atendimento Virtual.
		Atendimento Presencial ou Telefônico.	Atendimento em local apropriado (acessibilidade, segurança, limpeza).	Prefeitura Municipal de Mostardas/RS. Rua Bento Gonçalves, 1020 – Centro. Fone: (51) 3673-1166	Segundas a Sextas-feiras das 08h às 11h30min e das 13h às 16h30min.	Atendimento Presencial ou Telefônico.
Recebimento de ELOGIO	Por meio do elogio, o cidadão comunica o reconhecimento/ satisfação com o serviço oferecido ou atendimento recebido.	Preferencialmente por meio da Plataforma Fala.BR Mostardas/RS. Ou por e-mail.	Encaminhamento, pela Plataforma Fala.BR sobre o andamento da manifestação conforme prazos indicados.	Portal Fala.BR https://sistema.ouvidoria.s.gov.br/publico/RS/Mostardas/Manifestacao/RegistrarManifestacao <i>E-mail:</i> ouvidoria@mostardas.rs.gov.br	Ininterrupto 24h	Atendimento Virtual.
		Atendimento Presencial ou Telefônico.	Atendimento em local apropriado (acessibilidade, segurança, limpeza).	Prefeitura Municipal de Mostardas/RS. Rua Bento Gonçalves, 1020 – Centro. Fone: (51) 3673-1166	Segundas a Sextas-feiras das 08h às 11h30min e das 13h às 16h30min.	Atendimento Presencial ou Telefônico.

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2023.

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



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.

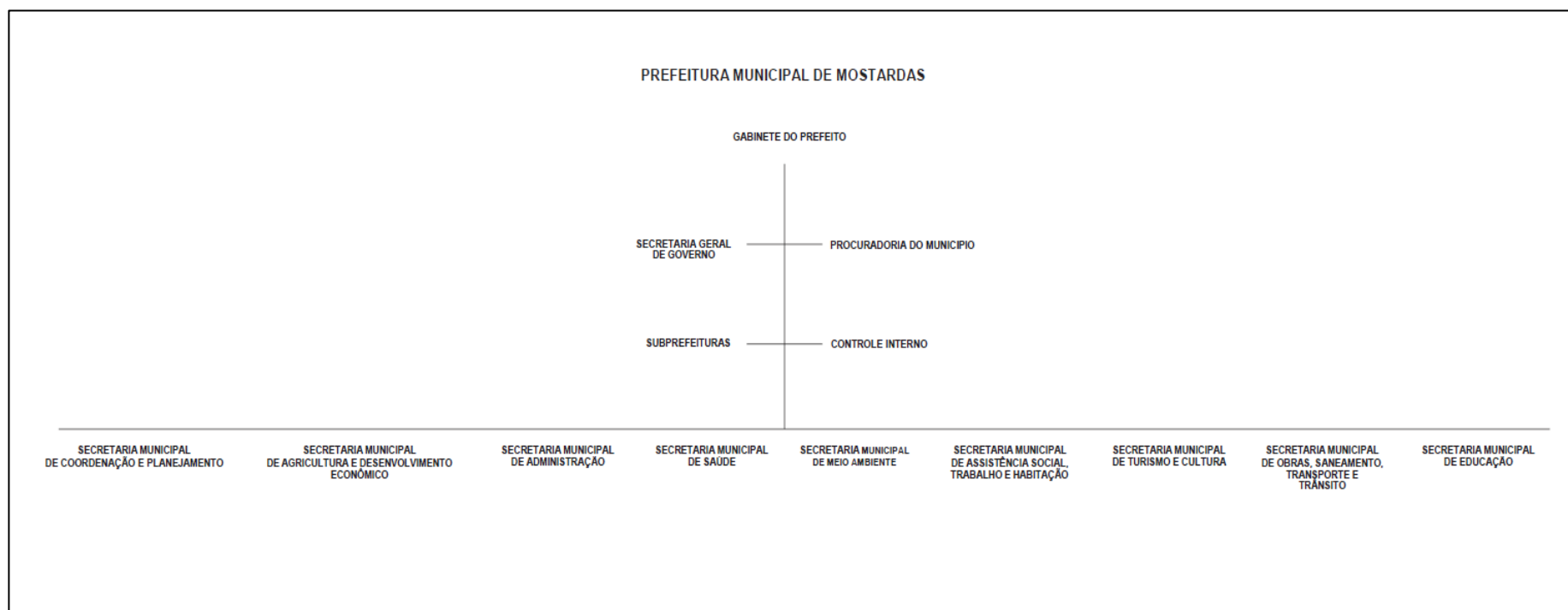


Estado do Rio Grande do Sul
Município de Mostardas
Carta de Serviços

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.



Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2023.

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



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) 3673-1166

E-mail: 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: Francine da Rosa Silva (Secretaria de Meio Ambiente)
	E-mail: conexaodireta@mostardas.rs.gov.br
	Telefone: (51) 3673-1166
Equipe de Trabalho	Nome dos Integrantes nomeados através da Portaria Nº 2464/2022: <u>Secretaria Municipal de Assistência Social, Trabalho e Habitação</u> ANA PAULA PEREIRA DE SOUZA <u>Secretaria Municipal de Saúde</u> OTAVIANO ARAUJO PEREIRA <u>Secretaria Municipal de Educação</u> LAURENI DE SOUZA ARAUJO AMARAL <u>Secretaria Municipal de Obras, Saneamento, Transporte e Trânsito</u> MILENE HOMEM DA SILVA <u>Secretaria Municipal de Coordenação e Planejamento</u> LIZIANE DA SILVA KENNE MACHADO <u>Secretaria Municipal do Meio Ambiente</u> THIAGO CARASSAI SCHIMINSKI <u>Procuradoria do Município</u> EDNA COSTA TEIXEIRA <u>Secretaria Municipal de Administração</u> MADALENA VIEIRA RODRIGUES <u>Secretaria Municipal de Finanças</u> DÉBORA DA COSTA MESQUITA <u>Secretaria Geral de Governo</u> ANDREA APARECIDA CHAVES DA COSTA <u>Secretaria Municipal de Agricultura e Desenvolvimento Econômico</u> RONILDO COSTA DA SILVA <u>Secretaria Municipal de Turismo e Cultura</u> MÔNICA DENISE OLIVEIRA SILVA
Início:	Setembro de 2022
Término:	Março de 2023
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.
C- Benefícios	
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, 2023.

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

D- Detalhamento das Ações			
Ações		Prazo	Responsável
Ação 1	Identificar quais os setores da Instituição que deverão estar envolvidos no projeto.	30	Francine da Rosa Silva
Ação 2	Identificar os serviços para os quais deverão ser estabelecidos os compromissos de atendimento (fontes disponíveis: cartilhas, informativos mensais, internet, murais etc.).	60	Francine da Rosa Silva
Ação 3	Identificar os tempos e prazos atuais para obtenção dos serviços identificados (quem presta o serviço).	60	Francine da Rosa Silva
Ação 4	Identificar as informações de acesso (documentos e requisitos para obter o serviço, horários, contatos, telefones, endereço).	60	Francine da Rosa Silva
Ação 5	Identificar mecanismos de comunicação com os cidadãos (informação, recebimento de sugestões e atendimento a reclamações).	60	Francine da Rosa Silva
Ação 6	Estabelecer compromissos de atendimento para os serviços identificados.	60	Francine da Rosa Silva
Ação 7	Formatar a Carta de Serviços.	90	Francine da Rosa Silva
Ação 8	Aprovar a Carta de Serviços.	90	Prefeito Municipal
Ação 9	Divulgar a Carta de Serviços.	100	Secretaria Geral de Governo

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2023.



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.

Atualização da Lei nº 13.460/2017	R\$ 00,00
-----------------------------------	-----------

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2023.

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, 26 de setembro de 2022.
Nome/Função:	Francine da Rosa Silva/Agente Administrativo
Assinatura	

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2023.



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

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

COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO	TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO	TEMPO DE ATENDIMENTO	PRAZOS PARA CUMPRIMENTO DOS SERVIÇOS
Conforme a demanda/ordem de chegada do pedido de informação.	Atendimento imediato, conforme demanda.	Em média 15/20 minutos.	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
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Serviço de Informação ao Cidadão (Regulamentado pela Lei Municipal Nº 2999/2012).	O pedido de informação deve conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida. 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. 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.	Online (via formulário eletrônico específico) ou Presencial (via preenchimento de formulário próprio e abertura de protocolo).	De acordo com o serviço e a legislação vigente.



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, 2023.



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

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL				
ENDEREÇO: Rua Bento Gonçalves, 1020 – Centro – Mostardas – RS.				
Horário de Funcionamento		Contato		Usuário
Manhã	Tarde	Telefone	e-mail	
08h às 11h30min	13h às 16h30min	(51) 3673-1166 Ramal 231	gabinete@mostardas.rs.gov.br	Cidadão/Usuário

COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO	TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO	TEMPO DE ATENDIMENTO	PRAZOS PARA CUMPRIMENTO DOS SERVIÇOS
Conforme demanda	Em média 10 minutos	Em média 20 minutos	Conforme demanda

CATÁLOGO DE SERVIÇOS

SERVIÇOS OFERECIDOS	REQUISITOS EXIGIDOS	FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO
Atendimento aos munícipes	-----	Presencial, telefone e online.
Agenda com o Prefeito Municipal e Vice-Prefeito Municipal	Data disponível e tempo de espera.	Presencial, telefone e online.

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2023.



Tabela 10: Identificação dos serviços: Secretaria Geral de Governo.

SECRETARIA GERAL DE GOVERNO				
ENDEREÇO: Rua Bento Gonçalves, 1020 – Centro – Mostardas – RS.				
Horário de Funcionamento		Contato		Usuário
Manhã	Tarde	Telefone	e-mail	
08h às 11h30min	13h às 16h30min	(51) 3673-1166 Ramal 233	gabinete@mostardas.rs.gov.br	Cidadão/Usuário

COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO	TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO	TEMPO DE ATENDIMENTO	PRazos PARA CUMPRIMENTO DOS SERVIÇOS
Conforme demanda	Em média 10 minutos	Em média 10 minutos	Conforme demanda

CATÁLOGO DE SERVIÇOS

SERVIÇOS OFERECIDOS	REQUISITOS EXIGIDOS	FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO
Atendimento aos munícipes.	-----	Presencial, telefone e online.
Agenda com o Prefeito Municipal.	Data disponível e tempo de espera	Presencial, telefone e online.
Serviço de comunicação nas redes sociais do Município (Instagram e Facebook) e site institucional.	-----	Online.

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2023.



Tabela 11: Identificação dos serviços: Procuradoria do Município.

PROCURADORIA DO MUNICÍPIO				
ENDEREÇO: Rua 11 de Abril, 662 – Centro – Mostardas – RS. (Anexo Prefeitura)				
Horário de Funcionamento		Contato		Usuário
Manhã	Tarde	Telefone	e-mail	
08h às 11h30min	13h às 16h30min	(51) 3673-1166	procuradoriamostardas@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	Imediatamente	Em média 05/10 minutos	Variam de acordo com o serviço

CATÁLOGO DE SERVIÇOS

SERVIÇOS OFERECIDOS	REQUISITOS EXIGIDOS	FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	PRAZO PARA CUMPRIMENTO DO SERVIÇO
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Esclarecimentos sobre protocolos, execuções fiscais e demais processos que envolvam o usuário e o Município de Mostardas.	<u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u> -Documento de identificação Os pedidos de esclarecimentos relativos aos protocolos e 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.	Presencialmente na Procuradoria do Município, localizada no prédio anexo à Prefeitura de Mostardas, situado na Rua Onze de Abril, 662, Bairro Centro. Eventualmente poderão ser solicitadas informações via e-mail e via telefone, diante a impossibilidade do usuário comparecer junto à repartição.	Atendimento imediato ao usuário, respeitando a ordem de chegada, idade ou necessidade.

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2023.



Tabela 12: Identificação dos serviços: Secretaria Municipal de Administração.

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO				
ENDEREÇO: Rua Bento Gonçalves, 1020 – Centro – Mostardas – RS.				
Horário de Funcionamento		Contato		Usuário
Manhã	Tarde	Telefone	e-mail	
08h às 11h30min	13h às 16h30min	(51) 3673-1166	administracao@mostardas.rs.gov.br pmmostardas@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	Em média 10/15 minutos	Em média 20 minutos	De acordo com o serviço

CATÁLOGO DE SERVIÇOS

SERVIÇOS OFERECIDOS	REQUISITOS EXIGIDOS	FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	PRAZO PARA CUMPRIMENTO DO SERVIÇO
----------------------------	----------------------------	---	--



DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Setor de Protocolo – Tramitação de Protocolos	<u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u> - Documento de identidade; - CPF; - Comprovante de residência; Obs: conforme a solicitação se faz necessário apresentar outros documentos.	Presencial ou Online. E-mail de contato do Setor: protocolo@mostardas.rs.gov.br	De acordo com o serviço solicitado.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Setor de Licitações e Compras – Cadastramento de empresas para participar de licitações.	<u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u> - Cartão CNPJ; - Dados do representante legal; - Número de telefone para contato e e-mail.	Presencial ou Online. E-mail de contato do Setor: licitacoes@mostardas.rs.gov.br	Cadastramento realizado imediatamente, conforme demanda.

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2023.



Tabela 13: Identificação dos serviços: Secretaria Municipal de Coordenação e Planejamento.

SECRETARIA MUNICIPAL DE COORDENAÇÃO E PLANEJAMENTO				
ENDEREÇO: Rua 11 de Abril, 662 – Centro – Mostardas – RS.				
Horário de Funcionamento		Contato		Usuário
Manhã	Tarde	Telefone	e-mail	
08h às 11h30min	13h às 16h30min	(51) 3673-1166 Ramais 212 e 222	seplan@mostardas.rs.gov.br	Cidadão/Usuário

COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO	TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO	TEMPO DE ATENDIMENTO	PRAZOS PARA CUMPRIMENTO DOS SERVIÇOS
Conforme demanda	Não se aplica	Varia conforme o serviço	De acordo com o serviço

CATÁLOGO DE SERVIÇOS

SERVIÇOS OFERECIDOS	REQUISITOS EXIGIDOS	FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	PRAZO PARA CUMPRIMENTO DO SERVIÇO
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1.Licença para Construção.	O requerimento para obtenção do documento tem que ser feito 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 Bento Gonçalves, 976 — Centro de Mostardas.	Presencial ou Online.	60 Dias <u>Formas de acompanhamento:</u> - Presencialmente na Secretaria Municipal de Coordenação;



		<u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u> - Cópias do CPF/ RG e/ou CNPJ; - Projeto Arquitetônico; - Projeto Hidrossanitário; - Projeto Elétrico; - ART/RRT paga. *Acima de 2 pavimentos deve ser apresentado projeto estrutural. *O lote deve estar cadastrado no nome do requerente no cadastro imobiliário dessa Prefeitura Municipal.		Planejamento; - Telefone. (51) 36731404/ 36731166 – ramal 222; - Internet, através do Sistema de Protocolo Online.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1.Aprovação de Projeto	de	O requerimento para obtenção do documento tem que ser feito 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 Bento Gonçalves, 976 – Centro de Mostardas. <u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u> - Cópias do CPF/ RG e/ou CNPJ; - Projeto Arquitetônico; - Projeto Hidrossanitário; - Projeto Elétrico; - ART/RRT paga. *Acima de 2 pavimentos deve ser apresentado projeto estrutural *Declaração de anuência do proprietário do lote, se não for solicitado pelo proprietário.	Presencial ou Online	60 Dias <u>Formas de acompanhamento:</u> - Presencialmente na Secretaria Municipal de Coordenação e Planejamento; - Telefone. (51) 36731404/ 36731166 – ramal 222; - Internet, através do Sistema de Protocolo Online.



DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Licença para Regularização.	O requerimento para obtenção do documento tem que ser feito 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. Após a emissão do documento, deverá ser retirado pelo cidadão na Secretaria de Planejamento, localizada na Rua Bento Gonçalves, 976 – Centro de Mostardas. <u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u> - Cópias do CPF/ RG e/ou CNPJ; - Duas cópias do Projeto Arquitetônico; - Duas cópias do Projeto Hidrossanitário; - Cópia Certidão ou Matrícula Cartório de Registro de Imóveis; - Laudo técnico da edificação; - ART/RRT paga; - Declaração do proprietário; - Duas fotos do imóvel; - Alvará de PPCI (quando for o caso); - Arquivo DWG. *O lote deve estar cadastrado no nome do requerente no cadastro imobiliário dessa prefeitura.	Presencial ou Online.	60 Dias <u>Formas de acompanhamento:</u> - Presencialmente na Secretaria Municipal de Coordenação e Planejamento; - Telefone. (51) 36731404/ 36731166 – ramal 222; - Internet, através do Sistema de Protocolo Online.
--	---	-----------------------	---



DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1.Habite-se.	O requerimento para obtenção do documento tem que ser feito 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 Bento Gonçalves, 976 — Centro de Mostardas. <u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u> - Cópia da Licença para Construção ou Licença para Regularização.	Presencial ou Online.	60 Dias <u>Forma de acompanhamento:</u> - Presencialmente na Secretaria Municipal de Coordenação e Planejamento; - Telefone. (51) 36731404/36731166 – ramal 222; - Internet, através do Sistema de Protocolo Online.
--	--	-----------------------	---



DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1.Consulta Prévia – Certidão de Diretrizes para Loteamento Urbano	O requerimento para obtenção do documento tem que ser feito 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. Após a emissão do documento, deverá ser retirado pelo cidadão na Secretaria de Planejamento, localizada na Rua Bento Gonçalves , 976 – Centro de Mostardas. <u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u> - Cópia RG e CPF ou CNPJ; - Cópia Matrícula atualizada; - Planta topográfica; - ART/RRT paga; - Laudo geológico; - Declaração de viabilidade de energia elétrica; - Declaração de viabilidade de água potável; - Licença Prévia SEMMA (Secretaria Municipal de Meio Ambiente).	Presencial ou Online.	60 Dias <u>Formas de</u> <u>acompanhamento:</u> - Presencialmente na Secretaria Municipal de Coordenação e Planejamento; - Telefone. (51) 36731404/36731166 – ramal 222; - Internet, através do Sistema de Protocolo Online.
--	--	-----------------------------	---



DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Aprovação e Licenciamento e Execução de Obras para loteamento.	O requerimento para obtenção do documento tem que ser feito 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. Após a emissão do documento, deverá ser retirado pelo cidadão na Secretaria de Planejamento, localizada na Rua Bento Gonçalves, 976 – Centro de Mostardas. <u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u> - Cópia RG e CPF ou CNPJ; - Título de propriedade do imóvel; - Certidão de Ônus Reais; - Certidão negativa de Tributos Municipais incidentes sobre o imóvel; - Projeto Urbanístico; - Projeto de Esgotos Pluviais; - Projeto de esgoto doméstico (quando for o caso); - Memorial Descritivo do projeto; - ART/RRT paga;	Presencial ou Online.	60 Dias <u>Formas de acompanhamento:</u> - Presencialmente na Secretaria Municipal de Coordenação e Planejamento; - Telefone. (51) 36731404/36731166 – ramal 222; - Internet, através do Sistema de Protocolo Online.
---	--	-----------------------	--



DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1.Desmembramento de Lote Urbano.	O requerimento para obtenção do documento tem que ser feito 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. Após a emissão do documento, deverá ser retirado pelo cidadão na Secretaria de Planejamento, localizada na Rua Bento Gonçalves, 976 – Centro de Mostardas. <u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u> - Cópia RG e CPF ou CNPJ; - Título de propriedade do imóvel; - Certidão de Ônus Reais; - Certidão negativa de Tributos Municipais incidentes sobre o imóvel; - Projeto Urbanístico; - Memorial Descritivo do projeto; - ART/RRT paga.	Presencial ou Online	60 Dias <u>Formas de acompanhamento:</u> - Presencialmente na Secretaria Municipal de Coordenação e Planejamento; - Telefone. (51) 36731404/36731166 – ramal 222. - Internet, através do Sistema de Protocolo Online.
--	---	-------------------------------------	--



DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Declaração para abertura de vala.	O requerimento para obtenção do documento tem que ser feito 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. Após a emissão do documento, deverá ser retirado pelo cidadão na Secretaria de Planejamento, localizada na Rua Bento Gonçalves, 976 – Centro de Mostardas. <u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u> - Cópia RG e CPF ou CNPJ; - Projeto Hidrossanitário	Presencial ou Online	60 Dias <u>Formas de acompanhamento:</u> - Presencialmente na Secretaria Municipal de Coordenação e Planejamento; - Telefone. (51) 36731404/36731166 – ramal 222; - Internet, através do Sistema de Protocolo Online.
--	--	----------------------------	---



DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Medição de alinhamento.	O requerimento para obtenção do documento tem que ser feito 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. Após a emissão do documento, deverá ser retirado pelo cidadão na Secretaria de Planejamento, localizada na Rua Bento Gonçalves, 976 – Centro de Mostardas. <u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u> - Cópia RG e CPF ou CNPJ;	Presencial ou Online	60 Dias <u>Formas de acompanhamento:</u> - Presencialmente na Secretaria Municipal de Coordenação e Planejamento; - Telefone. (51) 36731404/36731166 – ramal 222; - Internet, através do Sistema de Protocolo Online.
--	---	----------------------------	---

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2023.

Consultar Legislação vigente:

Lei Municipal nº 2583/2009 – Código de Edificações

Lei Municipal nº 2594/2009 – Plano Diretor

Lei Municipal nº 2595/2009 – Plano Físico Urbano

Lei Municipal nº 2596/2009 – Parcelamento do Solo Urbano

Lei Municipal nº 4514/2022 – Regularização de Construções



Tabela 14: Identificação dos serviços: Secretaria Municipal de Finanças - Setor de Arrecadação e Tributos.

SECRETARIA MUNICIPAL FINANÇAS/ SETOR DE ARRECAÇÃO E TRIBUTOS ENDEREÇO: R. Bento Gonçalves, 1020 – Centro – Mostardas – RS.				
Horário de Funcionamento		Contato		Usuário
Manhã	Tarde	Telefone	e-mail	
08h às 11h30min	13h às 16h	(51) 3673 -1307 (51) 3673 – 1404 ☎ (51) 997641936	tributos@mostardas.rs.gov.br financas@mostardas.rs.gov.br	Cidadão/Usuário

COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO	TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO	TEMPO DE ATENDIMENTO	PRAZOS PARA CUMPRIMENTO DOS SERVIÇOS
Conforme demanda	Entre 5 a 15 minutos	Varia de acordo com o serviço	De acordo com o serviço

CATÁLOGO DE SERVIÇOS

SERVIÇOS OFERECIDOS	REQUISITOS EXIGIDOS	FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	PRAZOS PARA CUMPRIMENTO DOS
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Protocolo em Geral.	<u>Documentos Necessários:</u> Cópias: - RG, CPF e - Comprovante de Residência.	Presencial ou Online.	A princípio 30 (trinta) dias, sendo que não depende apenas desta Secretaria Municipal, pois passa por outras secretarias municipais.



DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Protocolo de Transferência de Imóvel (IPTU).	<u>Documentos Necessários:</u> Cópias: - RG, CPF, - Comprovante de Residência e - Contrato de Compra e/ou Venda ou documento legalmente registrado (Matrícula do Imóvel).	Presencial ou Online.	A princípio 30 (trinta) dias, sendo que não depende apenas desta Secretaria Municipal, pois passa por outras secretarias municipais.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Protocolo Isenção de IPTU.	Tem que estar em conformidade com os art. da Lei Munic. 2311/2007. <u>Documentos Necessários:</u> Cópias: - RG, CPF, - Comprovante de Residência e, - Comprovante de Renda (aposentadoria, pensão, benefício, bolsa família, carteira de trabalho assinada, contracheque), de todos os moradores do imóvel.	Presencial ou Online.	A princípio 30 (trinta) dias, sendo que não depende apenas desta Secretaria Municipal, pois passa por outras secretarias municipais.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Protocolo Registro de Marca/Sinal.	Requerimento protocolado e marca queimada em madeira clara ou papelão. <u>Documentos Necessários:</u> Cópias: - RG, CPF; - Comprovante de Residência.	Presencial Ou Online.	Até 30 (trinta) dias.



DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Protocolo de Prescrição de Débitos.	<u>Documentos Necessários:</u> Cópias: - RG, CPF e - Comprovante de Residência.	Presencial ou Online.	A princípio 30 (trinta) dias, sendo que não depende apenas desta Secretaria Municipal, pois passa por outras secretarias municipais.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Certidão Pessoa Física/Jurídica.	<u>Documentos Necessários:</u> - CPF/CNPJ.	Presencial, Online, via WhatsApp, ou e-mail.	Na mesma hora.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Certidão Imóvel Urbano.	<u>Documentos Necessários:</u> - Carnê de IPTU ou contrato Compra e/ou Venda/Matrícula do Imóvel.	Presencial, Online, via WhatsApp, ou e-mail.	Na mesma hora ou até no máximo, o dia seguinte.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Certidão do INSS.	<u>Documentos Necessários:</u> - CPF/CNPJ e, - Licença de construção aprovada e, - Planta com a devida data de aprovação.	Presencial ou Online.	Até 30 (trinta) dias.



DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Pagamentos de Taxas em geral.	Solicitada no balcão da Secretaria Municipal de Finanças. <u>Documentos Necessários:</u> - CPF/CNPJ e, - Comprovante de Residência.	Presencial, algumas podem ser solicitadas via WhatsApp/e-mail.	Emissão de Guia na mesma hora.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Impressão de 2ª via de IPTU, ISS e Taxas de Poder de Polícia (vistorias).	Solicitadas no balcão da Secretaria Municipal de Finanças. <u>Documentos Necessários:</u> - CPF/CNPJ; - Carnê de IPTU ou contrato Compra e/ou Venda/Matrícula do Imóvel; (Cota-única/2ª via IPTU); - N° do Alvará (ISS e Taxas).	Presencial, Online, via WhatsApp, ou e-mail.	Emissão de Guia na mesma hora.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Recebimento de ITBI e impressão da guia para recolhimento do imposto.	Preenchimento das guias de ITBI online, através do site da Prefeitura Municipal – “ITBI ON LINE”	Online.	Após liberação realizada pela Comissão de Avaliação.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Reparcimento 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 reparcimento. <u>Documentos Necessários:</u> - RG e CPF/CNPJ; - Comprovante de Residências.	Presencial.	Na mesma hora.

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2023.



Tabela 15: Identificação dos serviços: Secretaria Municipal de Finanças - Setor de Fiscalização.

SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS – SETOR DE FISCALIZAÇÃO ENDEREÇO: Rua Bento Gonçalves, 1020 – Centro – Mostardas – RS.				
Horário de Funcionamento		Contato		Usuário
Manhã	Tarde	Telefone	e-mail	
08h às 11h30min	13h às 16h30min	(51) 3673-1404 Ramal: 242 (51) 999557507	fiscalizacaomostardas@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	Em média 05/10 minutos	Varia de acordo com o serviço	Conforme demanda e tipo de serviço

CATÁLOGO DE SERVIÇOS

SERVIÇOS OFERECIDOS	REQUISITOS EXIGIDOS	FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	PRAZO PARA CUMPRIMENTO DO SERVIÇO
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 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.	<u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u> Proprietário: - Fotocópias do CPF/CNPJ e do RG; - Matrícula atualizada do imóvel; - Comprovante de residência;	Presencial.	Tempo médio para emissão de nova inscrição: 10 dias, de acordo com a demanda da SEFAZ/RS. <u>Formas de acompanhamento:</u> - Presencial (na Secretaria Municipal de Finanças - Setor de Fiscalização).



	Arrendatário: - Contrato de arrendamento; - Fotocópias do CPF/CNPJ e do RG; - Matrícula atualizada do imóvel; - Comprovante de residência; Inscrição de Pescador: - Fotocópias do CPF/CNPJ e do RG; - Carteira de Pescador; - Protocolo de solicitação da Carteira; - Comprovante de residência. Proprietário com processo de usucapião: - Petição inicial do processo; - Mapa; - Memorial descritivo - Fotocópias do CPF/CNPJ e do RG; - Comprovante de residência.		
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. INCRA — Unidade Municipal de Cadastramento: emissão de CCIR, inclusão, alteração ou cancelamento cadastral de imóvel rural.	<u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u> - Matrícula atualizada do imóvel; - Fotocópias do CPF/CNPJ e do RG; - Certidão de Casamento; - Comprovante de residência.	Presencial.	Entrega imediata. <u>Formas de acompanhamento:</u> - Presencial (na Secretaria Municipal de Finanças — Setor de Fiscalização).
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. ITR – Imposto Territorial Rural: certidão negativa, extrato de débitos e dados da última declaração enviada à Receita Federal.	<u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u> - Fotocópias de CPF/CNPJ e do RG; - Número do NIRF.	Presencial.	Entrega Imediata. <u>Formas de acompanhamento:</u> - Presencial (na Secretaria Municipal de Finanças —Setor de Fiscalização).



DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 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, ou online. <u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u> - CNPJ; - Requerimento de Empresário ou contrato social; - Comprovante de endereço (cópia do contrato de locação); - Carta de Habite-se do prédio; - Alvará/ protocolo do Corpo de Bombeiros; - Licenciamento Ambiental (Depende a atividade a ser desenvolvida); - Alvará da Vigilância Sanitária Municipal (atividade de alimentação); a) Autônomo - Fotocópias de CPF/CNPJ e do RG; - Comprovante de residência; - Alvará da Vigilância Sanitária Municipal (atividade de alimentação).	Presencial ou online.	Tempo médio para emissão da licença : 10 dias úteis.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. ISS e Taxas de Poder de Polícia (Vistorias).	<u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u> - CPF/CNPJ; - Nº do alvará (ISS e Taxas).	Presencial ou através de e-mail.	Entrega imediata.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Denúncias referentes a terreno /calçadas com sujeira, obra irregular ou invasão.	<u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u> Endereço referente a denúncia.	Presencial ou através de telefone ou e-mail.	Tempo médio para averiguação da denúncia conforme a demanda do setor.



DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Denúncias referentes a danos ambientais, construção irregular ou invasão.	<u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u> Endereço referente a denúncia.	Presencial ou através de telefone ou e-mail.	Tempo médio para averiguação da denúncia conforme a demanda do setor.
PONTO DE ATENDIMENTO VIRTUAL DA RECEITA FEDERAL LOCALIZADO NO SETOR DE FISCALIZAÇÃO			
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: Cadastros 1. CAEPF (Cadastro de Atividade Econômica da Pessoa Física) – Inscrição, baixa, cancelamento ou alteração. 2. CAFIR (Cadastro de Imóveis Rurais) – Inscrição, alteração, cancelamento ou reativação. 3. CNO (Cadastro Nacional de Obras) – Inscrição, alteração, ou anulação por munícipe. 4. CNPJ (Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica) – Inscrição, alteração ou baixa. 5. CPF (Cadastro de Pessoas Físicas) – Inscrição, alteração e regularização.	<u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u> CPF ou CNPJ – Documentação de acordo com o checklist disponibilizado pela Receita Federal.	Presencial.	Em até 5 dias úteis.



DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: Certidões e situação fiscal 1. Consulta pendência fiscal, PF, PJ e imóvel rural. 2. Certidão de Regularidade Fiscal. 3. Certidão de Obra.	<u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u> CPF ou CNPJ – Documentação de acordo com o checklist disponibilizado pela Receita Federal.	Presencial.	Em até 5 dias úteis.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: Declarações de Demonstrativos 1. Cópia de Declaração e Recibos para PF (Pessoa Física), DIRPF (<i>Declaração de Ajuste Anual do Imposto de Renda de Pessoa Física</i>), DIRF (<i>Declaração do Imposto de Renda Retido na Fonte</i>) Beneficiário e DIRT (<i>Declaração do Imposto sobre Propriedade Rural</i>). 2. Cópia de Declaração e Recibos – GFIP (<i>Guia de Recolhimento do FGTS e de Informações à Previdência Social</i>). 3. PER/DCOMP (<i>Pedido Eletrônico de Restituição, Ressarcimento ou Reembolso e Declaração de Compensação</i>), DACON (<i>Demonstrativo de Apuração de Contribuições Sociais</i>), DMED (<i>Declaração de Serviços Médicos e de Saúde</i>). 4. Consulta pendência Malha Fiscal PF. 5. Consulta Restituição e Situação Fiscal DIRPF.	<u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u> CPF ou CNPJ – Documentação de acordo com o checklist disponibilizado pela Receita Federal.	Presencial.	Em até 5 dias úteis.



DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: Pagamentos 1. Emissão de Documentos de Arrecadação – DARF (<i>Documento de Arrecadação de Receitas Federais</i>) e GPS (<i>Guia da Previdência Social</i>). 2. Retificação de Documentos de Arrecadação. Pedidos de retificação de documentos de arrecadação de GPS (RETGPS) e de DARF (REDARF).	<u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u> CPF ou CNPJ – Documentação de acordo com o checklist disponibilizado pela Receita Federal.	Presencial.	Em até 5 dias úteis.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: Processos e Procuração 1. Cópia de Processo (Exceto de OJ Lucro Real/Presumido/Arbitrado). 2. Juntada de documentos, impugnação, recurso, manifestação de inconformidade, Procuração RFB	<u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u> CPF ou CNPJ – Documentação de acordo com o checklist disponibilizado pela Receita Federal.	Presencial.	Em até 5 dias úteis.

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2023.



Tabela 16: Identificação dos serviços: Secretaria Municipal de Educação.

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

COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO	TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO	TEMPO DE ATENDIMENTO	PRAZOS PARA CUMPRIMENTO DOS SERVIÇOS
Conforme demanda	Entre 05 a 15 minutos	Varia de acordo com o serviço	De acordo com o serviço

CATÁLOGO DE SERVIÇOS

SERVIÇOS OFERECIDOS	REQUISITOS EXIGIDOS	FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	PRAZO PARA CUMPRIMENTO DO SERVIÇO
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 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. DOCUMENTOS NECESSÁRIOS: - Documento de Identidade, válido em todo território nacional (RG, Carteira de Motorista, Carteira de Conselho); - CPF; - Endereço completo; - No mínimo 1 (um) número de telefones para contato; - Informações sobre a escola em que estudou,	Presencial.	Tempo médio para emissão da declaração: 30 dias. <u>Formas de acompanhamento:</u> - Presencialmente (na Secretaria Municipal de Educação); - Telefone (51) 3673-1500 ou (51) 99865-7286.



	como: nome, professor, anos que frequentou, entre outros; Escolas extintas após o ano 2000, procurar o histórico na escola em que os alunos foram transferidos ou na escola mais próxima.		
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Requisição de Matrícula, Rematrícula e Transferência de Aluno.	*Para a Educação Infantil, o requerimento da matrícula deverá ser feito na Secretaria de Educação. *Para o Ensino Fundamental o requerimento da matrícula deverá ser feito na Secretaria de cada escola. *O requerimento para a rematrícula e transferência de aluno, deverá ser feito diretamente na escola onde há pretensão de inscrição. <u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u> -Xerox do comprovante de residência (que será confirmado em caso de necessidade do zoneamento). ATENÇÃO: caso comprovada fraude, o inscrito perderá a vaga e entrará na lista ao final dos demais inscritos! -Xerox da certidão de nascimento, atestado vacinal atualizado (será cobrado atestado atualizado a cada 06 meses para alunos da Educação Infantil); -RG e CPF dos responsáveis (e dos alunos que tiverem); -Número do NIS se recebe bolsa família xerox do cartão SUS; -Laudo médico se o aluno tem alguma restrição alimentar; -Laudo médico se o aluno tem necessidade especial já diagnosticada.	Presencial ou Telefone.	Tempo de resposta: 05 dias úteis. <u>Formas de acompanhamento:</u> - Presencialmente (na escola onde foi requerido); - Telefone (51) 3673-1500.



DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Solicitação de Atendimento Especial para Aluno.	Nos casos 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 ficha de encaminhamento da escola. Os documentos devem ser apresentados na Secretaria Municipal de Educação. Sito na Rua Independência, 761. <u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u> - Laudo Médico, descrevendo quais as necessidades apresentadas pelo aluno; - Ficha de Encaminhamento feita pela escola.	Presencial.	Tempo médio para emissão da declaração: 30 dias. <u>Formas de acompanhamento:</u> - Presencialmente (na Secretaria Municipal de Educação); - Telefone (51) 3673-1500.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 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.



	Caso o cidadão necessite, a Secretaria Municipal de Educação auxilia o mesmo para inscrição na prova do ENCCEJA, fazendo sua inscrição on-line. <u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u> - Documento de identidade; - CPF; - Comprovante de residência; - Telefone para contato; Endereço de e-mail.		
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Oferta de Cursos de Graduação e Pós-Graduação no POLO UAB Mostardas.	Conforme oferta de cursos pelas Universidades Públicas.	Presencial ou através de e-mail uabmostardas@gmail.com	Atendimento conforme ordem de chegada.

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2023.



Tabela 17: Identificação dos serviços: Secretaria Municipal de Saúde.

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

COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO	TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO	TEMPO DE ATENDIMENTO	PRAZOS PARA CUMPRIMENTO DOS SERVIÇOS
De acordo com o serviço	De acordo com o serviço	De acordo com o serviço	Variam de acordo com o serviço

CATÁLOGO DE SERVIÇOS

TRANSPORTE			
Horário de Funcionamento			
Manhã 08h às 11h30min		Tarde 13h às 16h30min	
SERVIÇOS OFERECIDOS	REQUISITOS EXIGIDOS	FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	PRAZO PARA CUMPRIMENTO DO SERVIÇO
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Transporte de pacientes para atendimento médico, consultas e exames.	- Documento de Identidade; - Cartão SUS; Poderá ser exigido comprovante de marcação da consulta.	Marcação do transporte deverá ser presencial ou pelos fones: (51)3673-2034 ou (51)99200-4142	Conforme demanda.



ADMINISTRATIVO			
Horário de Funcionamento			
Manhã 08h às 11h30min		Tarde 13h às 16h30min	
SERVIÇOS OFERECIDOS	REQUISITOS EXIGIDOS	FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	PRAZO PARA CUMPRIMENTO DO SERVIÇO
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Atendimento a demandas administrativas da Secretaria; 2. Cadastro e entrega de fraldas para pacientes com doenças graves.	O paciente deverá entrar em contato com a Seretaria para que sejam informados quais documentos são necessários para o requerimento.	- Presencial; - Telefone: (51) 3673-1261 ou (51) 98060-8827.	Varia conforme serviço e demanda.

REGULAÇÃO			
Horário de Funcionamento			
Manhã 08h às 11h30min		Tarde 13h às 16h30min	
SERVIÇOS OFERECIDOS	REQUISITOS EXIGIDOS	FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	PRAZO PARA CUMPRIMENTO DO SERVIÇO
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Agendamento de Consultas e exames especializados.	- Documento de Identidade; - Cartão SUS*; - Requisição de Médico da Rede Municipal de Saúde.	- Presencial; - Telefone: (51) 3673-1571 ou (51) 99738-7634	Conforme demanda.



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 08h às 12h		Tarde 13h às 17h	
SERVIÇOS OFERECIDOS	REQUISITOS EXIGIDOS	FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	PRAZO PARA CUMPRIMENTO DO SERVIÇO
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Consultas/Atendimento Médico; 2. Consultas/Atendimento enfermagem; 3. Curativos; 4. Verificação de pressão e HGT; 5. Coletas de Preventivo; 6. Saúde sexual e reprodutiva; 7. Vacinação; 8. Atendimento Odontológico.	- Documento de identidade; - Cartão SUS*.	Presencial. Informações entrar em contato através dos telefones: (51) 3673-2222 ou (51) 99865-7283	Varia conforme demanda e serviço.

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



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

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

Horário de Funcionamento

Manhã 08h às 12h		Tarde 13h às 17h	
SERVIÇOS OFERECIDOS	REQUISITOS EXIGIDOS	FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	PRAZO PARA CUMPRIMENTO DO SERVIÇO
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Psicologia; 2. Psiquiatria; 3. Fonoaudiologia; 4. Fisioterapia.	- Documento de Identidade; - Cartão SUS*; - Encaminhamento de Médico da Rede Municipal de Saúde.	Presencial	Varia conforme demanda e serviço.



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 08h às 12h		Tarde 13h às 17h	
SERVIÇOS OFERECIDOS	REQUISITOS EXIGIDOS	FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	PRAZO PARA CUMPRIMENTO DO SERVIÇO
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Consultas/Atendimento Médico; 2. Consultas/Atendimento enfermagem; 3. Curativos; 4. Verificação de pressão e HGT; 5. Coletas de Preventivo; 6. Saúde sexual e reprodutiva; 7. Atendimento Odontológico.	- Documento de identidade; - Cartão SUS*.	Presencial. Informações entrar em contato através do telefone: (51) 3673-1285	Varia conforme demanda e serviço.

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



UBS HENEDINA COLLARES VITORINO			
Endereço: 2º Distrito – Rincão do Cristóvão Pereira – Mostardas – RS.			
Horário de Funcionamento			
Manhã 08h às 11h30min		Tarde 13h às 16h30min	
SERVIÇOS OFERECIDOS	REQUISITOS EXIGIDOS	FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	PRAZO PARA CUMPRIMENTO DO SERVIÇO
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Atendimento enfermagem; 2. Curativos; 3. Verificação de pressão e HGT.	- Documento de identidade; - Cartão SUS*.	Presencial. Informações entrar em contato através do telefone: (51) 99181-3319	Varia conforme demanda e serviço.



UBS GUIDO FEILSTRECKER			
Endereço: Rua Scheila Colares Teixeira, S/N – Balneário Mostardense – Mostardas – RS.			
Horário de Funcionamento			
Manhã 08h às 11h30min		Tarde 13h às 16h30min	
SERVIÇOS OFERECIDOS	REQUISITOS EXIGIDOS	FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	PRAZO PARA CUMPRIMENTO DO SERVIÇO
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 4. Atendimento enfermagem; 5. Curativos; 6. Verificação de pressão e HGT.	- Documento de identidade; - Cartão SUS*.	Presencial.	Varia conforme demanda e serviço.



POSTO PEDRO GAUTÉRIO - VALIM			
Endereço: RST 101, KM 145 – Mostardas – RS.			
Horário de Funcionamento			
Manhã 08h às 12h		Tarde 13h às 17h	
SERVIÇOS OFERECIDOS	REQUISITOS EXIGIDOS	FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	PRAZO PARA CUMPRIMENTO DO SERVIÇO
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Consultas/Atendimento Médico; 2. Consultas/Atendimento enfermagem; 3. Curativos; 4. Verificação de pressão e HGT; 5. Coletas de Preventivo; 6. Saúde sexual e reprodutiva.	- Documento de identidade; - Cartão SUS*.	Presencial. Informações entrar em contato através do telefone: (51) 99184-7882	Varia conforme demanda e serviço.



POSTO CAPITÃO DÉCIO DE AZAMBUJA VELHO - SOLIDÃO

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

Horário de Funcionamento

Manhã 08h às 12h		Tarde 13h às 17h	
SERVIÇOS OFERECIDOS	REQUISITOS EXIGIDOS	FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	PRAZO PARA CUMPRIMENTO DO SERVIÇO
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Consultas/Atendimento Médico; 2. Consultas/Atendimento enfermagem; 3. Curativos; 4. Verificação de pressão e HGT; 5. Coletas de Preventivo; 6. Saúde sexual e reprodutiva; 7. Atendimento Odontológico; 8. Vacinação; 9. Farmácia.	- Documento de identidade; - Cartão SUS*.	Presencial. Informações entrar em contato através do telefone: (51) 99865-7268	Varia conforme demanda e serviço.

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2023.

*Cartão SUS – Cartão do Sistema Único de Saúde



Tabela 18: Identificação dos serviços: Secretaria Municipal de Assistência Social, Trabalho e Habitação.

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, TRABALHO E HABITAÇÃO - CRAS MOSTARDAS				
ENDEREÇO: Rua Ana Amália Leite, Nº 406 – Centro Comunitário – Mostardas – RS.				
Horário de funcionamento		Contato		Usuário
Manhã	Tarde	Telefone	E-mail	
08h às 11h30min	13h às 16h30min	(51) 3673-1010 (51) 3673-1004 (51) 99766-1049	assistencia.social2010@hotmail.com crasmostardas@gmail.com cras@mostardas.rs.gov.br	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/ público prioritário	Conforme disponibilidade de agenda, exceto casos de urgência.	Entre 30 a 60 minutos.	Variam de acordo com o serviço e a demanda.

CATÁLOGO DE SERVIÇOS

SERVIÇOS OFERECIDOS	REQUISITOS EXIGIDOS	FORMAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	PRAZO PARA CUMPRIMENTO DO SERVIÇO
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 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-feira 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. <u>Forma de acompanhamento:</u> - Presencial na Secretaria Municipal de Assistência Social, ou pelo aplicativo Caixa Tem.



	apresentação destes documentos de identificação: RG, CPF, Título de Eleitor, Certidão de Nascimento (crianças) de todos os integrantes da família e Comprovante de residência e de renda.		
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 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) e Laudo Médico (quando necessário). Anexar solicitação a cópias de todos documentos e encaminhar para o INSS. Formas de agendamento: pelo Fone 135 ou site Meu INSS: https://meu.inss.gov.br	Presencial.	De acordo com o sistema do INSS.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Auxílio Bolsa Família.	O Cadastro deve ser realizado pessoalmente, na Secretaria Municipal de Assistência Social, localizada na Rua Ana Amália Leite, nº 406, de segunda-feira 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	Presencial.	De acordo com o Sistema do Governo Federal e Caixa Econômica Federal.



	da família, Certidão de Nascimento (crianças) e Comprovante de Residência.		
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Tarifa Social (para pessoas de baixa renda na CORSAN E CEEE).	Para a tarifa social, o cidadão deverá 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 munido de documentos pessoais levar na rede de serviços em que for fazer a solicitação.	Presencial.	De acordo com o sistema da redeprestadora do serviço.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Carteira de Passe Livre Intermunicipal para PCDs (Pessoas com Deficiência) de Baixa Renda da FADERS (<i>Fundação de Articulação e Desenvolvimento de Políticas Públicas para PCD e PCAH no RS</i>).	O requerimento para a Carteirinha da FADERS deve ser realizado pessoalmente, conforme agendamento prévio, no CRAS (Centro de Referência em Assistência Social), localizado na Rua Ana Amália Leite, nº 406, Documentos necessários: 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.	Presencial.	De acordo com o sistema da FADERS.



DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Carteira de 40% de desconto em passagens intermunicipais para idosos de baixa renda da FETAPERGS (<i>Federação dos Trabalhadores Aposentados e Pensionistas do Estado do Rio Grande do Sul</i>).	O requerimento para Carteirinha de Acessibilidade da FETAPERGS deve ser realizado pessoalmente pelo idoso ou seu familiar, no CRAS, localizado na Rua Ana Amália Leite, nº 406. Não há necessidade de agendar. Documentos necessários: RG, CPF, comprovante de benefício, 01 foto 3x4 e pagamento de taxa, número de telefone p/ contato. Critérios: ter no mínimo 65 anos, ser aposentado ou pensionista, receber até 3 salários mínimos. Servidor da Secretaria Municipal de Assistência Social reúne juntamente com o usuário toda essa documentação e envia pelos correios para a FETAPERS.	Presencial	Em até 10 dias úteis.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Benefício Eventual de Alimentos.	A solicitação do benefício eventual de cesta básica deve ser feita pessoalmente, no CRAS, localizado na Rua Ana Amália Leite, nº 406, com agendamento prévio, durante horário de expediente. Para solicitar, o usuário deverá estar munido do documento de identidade com foto e CPF e passar por avaliação técnica,	Presencial	Conforme demanda da equipe técnica, que realiza a avaliação.



	para análise dos critérios de enquadramento na Lei Municipal n. 3.669 de 24 de outubro de 2017.		
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Benefício Eventual Auxílio Funeral.	A solicitação do benefício eventual de auxílio funeral deverá ser feita via Protocolo Geral, localizado na sede da Prefeitura Municipal de Mostardas, na Rua Bento Gonçalves, nº 1020, durante horário de expediente, munido de documento de identificação com foto, CPF, comprovante de residência, atestado de óbito. A concessão do benefício deve atender aos critérios da Lei Municipal n. 3.669 de 24 de outubro de 2017, conforme avaliação técnica.	Presencial	Conforme demanda da equipe técnica, que realiza a avaliação.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Benefício Eventual Municipal de Material de Construção.	A solicitação do benefício eventual de materiais de construção deverá ser feita via Protocolo Geral, localizado na Rua Bento Gonçalves, nº 1020, durante horário de expediente, munido de documento de identificação com foto, CPF e comprovante de residência. A concessão do benefício deve atender aos critérios das Leis Municipais n. 3.669 de 24 de outubro de 2017 e n. 4.221, de 23 de março de 2021, conforme avaliação técnica.	Presencial	Conforme demanda da equipe técnica, que realiza a avaliação.



DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. PAIF - Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família.	A família será incluída no serviço conforme avaliação técnica dos atendimentos do CRAS e encaminhamento da rede Intersetorial e Sistema de Justiça.	Presencial	Serviço de acompanhamento familiar, com previsão de encerramento conforme Plano de Atendimento Individual e Familiar.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. SCFV - Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos.	A solicitação de inscrição do usuário ao Serviço deverá ser feita por meio de inscrição presencial no CRAS, munido de documento de identidade com foto e CPF e a seleção atenderá aos critérios de público prioritário para o Serviço.	Presencial	Serviço de acompanhamento familiar, com previsão de encerramento conforme plano de trabalho das oficinas.

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2023.



Tabela 19: Identificação dos serviços: Secretaria Municipal de Agricultura e Desenvolvimento Econômico.

SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO ENDEREÇO: Rua Independência, 91– Centro – Mostardas – RS.				
Horário de Funcionamento		Contato		Usuário
Manhã	Tarde	Telefone	e-mail	
07h30min às 11h30min	13h às 17h	(51) 3673-2584	agricultura@mostardas.rs.gov.br	Cidadão/Usuário

COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO	TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO	TEMPO DE ATENDIMENTO	PRAZOS PARA CUMPRIMENTO DOS SERVIÇOS
Conforme demanda	Entre 01 a 05 dias, conforme lista de inscritos	Conforme tipo de serviço e condições climáticas	De acordo com o serviço e as condições climáticas

CATÁLOGO DE SERVIÇOS

SERVIÇOS OFERECIDOS	REQUISITOS EXIGIDOS	FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	PRAZO PARA CUMPRIMENTO DO SERVIÇO
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Patrulha Agrícola - Serviços de preparo de Solo: -Trator com arado, grade, plaina e enxada rotativa; -Trator com ensiladeira; -Trator com debulhador de grãos; -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.	Presencial. (O servidor irá com o equipamento solicitado até local).	O tempo será determinado conforme lista, localidade e variação climática, e eventuais manutenções dos equipamentos.



DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 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.	Presencial. (O servidor irá com o equipamento solicitado até local).	O tempo será determinado conforme lista, localidade e variação climática, e eventuais manutenções dos equipamentos.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 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.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 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.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 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.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 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.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 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.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 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 dos 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.



DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Programa de Castração Canídeos e Felinos.	Pessoas tutoras de baixa renda, contemplados com benefícios e para animais de ruas sem donos conduzidos por tutores cadastrados.	Serviço de castração de cadela e gata em clínica particular cadastrada.	Conforme lista de inscritos.
---	--	--	------------------------------

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2023.



Tabela 20: Identificação dos serviços: Secretaria Municipal de Meio Ambiente.

SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE ENDEREÇO: Rua Bento Gonçalves, 976 – Centro – Mostardas – RS.				
Horário de Funcionamento		Contato		Usuário
Manhã	Tarde	Telefone	e-mail	
08h às 11h30min	13h às 16h30min	(51) 3673-1166 Ramais 232 e 234 (51) 99170-8381	semma@mostardas.rs.gov.br ambientemostardas@yahoo.com.br	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	Atendimento imediato	Entre 15/20 minutos, dependendo da complexidade do serviço	De acordo com o serviço

CATÁLOGO DE SERVIÇOS

SERVIÇOS OFERECIDOS	REQUISITOS EXIGIDOS	FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	PRAZO PARA CUMPRIMENTO DO SERVIÇO
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Emissão de Declaração para ligação de energia elétrica nas praias.	<u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u> - Documento de vistoria da CEEE; - Fotocópias do CPF/CNPJ e do RG; - Contrato de compra e/ou venda ou documento legalmente registrado que comprove a posse do terreno. Não há cobrança de taxas.	Presencial ou por e-mail.	Entrega imediata.

Prefeitura Municipal de Mostardas
R. Bento Gonçalves, 1020, Mostardas - RS, 96270-000
E-mail: conexadireta@mostardas.rs.gov.br



DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Emissão de Declaração para transferência da titularidade da conta de luz nas praias.	<u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u> - Cópia de conta de luz do lote para o qual será feita a transferência da titularidade; - Fotocópias do CPF/CNPJ e do RG. Não há cobrança de taxas.	Presencial ou por e-mail.	Entrega Imediata.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Declaração para ligação de luz em zona rural.	O requerimento para obtenção da declaração tem que ser feito pessoalmente via protocolo, com pagamento das devidas taxas, 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. Após emitida, a declaração deverá ser retirada pelo cidadão na Secretaria de Meio Ambiente, localizada na Rua Bento Gonçalves, 976 – Centro de Mostardas. O cidadão pode optar ainda por fazer através do sistema de protocolo online da prefeitura, onde deverá anexar toda documentação exigida. <u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u> - Requerimento preenchido; - Imagem de satélite com coordenadas geográficas, identificando a localização do imóvel.; - Fotocópias de CPF/CNPJ e do RG.	Presencial ou online.	Tempo médio para emissão da declaração 10 dias úteis. <u>Forma de acompanhamento:</u> - Presencialmente (na Secretaria Municipal de Meio Ambiente); - Telefone; - Online, quando feito via sistema de protocolo online.



DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Emissão de Declaração de Averiguação de lotes localizados nas praias. 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).	A declaração de averiguação é emitida diretamente na Secretaria de Meio Ambiente, localizada na Rua Bento Gonçalves, 976 – Centro. Sem custos para o cidadão. <u>INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS:</u> Número da quadra e do lote, para o qual necessita-se averiguação e nome de quem está cadastrado o lote na Prefeitura de Mostardas, se não souber, é necessário primeiramente consultar no Setor de Cadastro de Imóveis, na Secretaria Municipal de Coordenação e Planejamento.	Presencial ou por e-mail.	Entrega imediata.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Solicitação de Licença Ambiental ou Florestal. Ato administrativo pelo qual o órgão ambiental competente, estabelece as condições, restrições e medidas de controle	<u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u> A documentação necessária difere por atividade, sendo encontrada no Portal Ambiental do município, na aba formulário. Link a seguir: http://pronim.govbrsul.com.br:3050/rc15/indexme.aspx?1459	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.			
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Licença DNPM: Documento declaratório e não autorizatório expedido pelo município para solicitação de título minerário no Departamento Nacional de Produção Mineral.	<u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u> • Requerimento assinado pelo Empreendedor solicitando a licença; • Cópia RG/CPF/CNPJ; • Imagem de Satélite do Empreendimento; • Os Pontos da Poligonal do Empreendimento.	Presencial.	Tempo médio para emissão da licença: 10 dias úteis.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Autorização Ambiental: Documento precário que autoriza por um prazo não superior a 1 (um) ano uma determinada atividade bem definida.	<u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u> 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.



DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Descarte de lixo eletrônico (ECOPONTO Marista do Projeto Recondicionar).	O que pode ser descartado? Todo resíduo material produzido pelo descarte de equipamentos eletrônicos. Exemplos de lixo eletrônico: monitores de computadores, telefones celulares, computadores, televisores, câmeras fotográficas, impressoras, rádios, dentre outros. Onde descartar em Mostardas? <u>Local de entrega:</u> Secretaria Municipal de Meio Ambiente, localizada na Rua Bento Gonçalves, 976 – Centro de Mostardas.	Presencial	Não se aplica.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Descarte de óleo de cozinha.	Como deve ser descartado? Após utilizar o óleo de fritura, resfriá-lo e filtrá-lo, armazene-o em uma garrafa PET e traga-o até a Secretaria de Meio Ambiente para descarte.	Presencial	Não se aplica.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Certidão Negativa de Débitos Ambientais.	<u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u> - CPF. <u>Observação:</u> esta declaração se refere a apenas débitos ambientais, como por exemplo, condicionantes de licenças não atendidas e multas ambientais não quitadas.	Presencial ou por e-mail.	Entrega imediata.



DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Container para Entulhos.	<u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u> - Requerimento protocolado na Prefeitura; - Laudo Social emitido pela equipe da Secretaria Municipal de Assistência Social, localizada na Rua Ana Amália Leite, Nº 406 – Centro Comunitário. Após o laudo social contendo todas as informações do requerente (<i>telefone, endereço, nome completo</i>) é encaminhado para a Secretaria de Meio Ambiente e é feito contato com a empresa contratada por recolher os entulhos. O requerente do serviço deverá encher o contêiner e avisar a Secretaria de Meio Ambiente de que o mesmo já pode ser retirado pela empresa.	Presencial.	Tempo médio para emissão da autorização: 15 dias. O tempo para execução do serviço depende da demanda das Secretarias de Assistência Social, Meio Ambiente e do próprio requerente encher o container com o entulho, para posteriormente a empresa contratada poder retirá-lo. <u>Observação:</u> Temos um limite de cinco containers, através de laudo social, por mês, para disponibilizar à população de baixa renda.
---	--	--------------------	---

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2023.



Tabela 21: Identificação dos serviços: Secretaria Municipal de Turismo e Cultura.

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

COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO	TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO	TEMPO DE ATENDIMENTO	PRazos PARA CUMPRIMENTO DOS SERVIÇOS
Conforme demanda/ordem dechegada	Entre 10 a 20 minutos.	10 a 30 minutos dependendo do sistema e complexidade do serviço	De acordo com o serviço

CATÁLOGO DE SERVIÇOS

SERVIÇOS OFERECIDOS	REQUISITOS EXIGIDOS	FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	PRAZO PARA CUMPRIMENTO DO SERVIÇO
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Carteira de Identidade.	DOCUMENTOS NECESSÁRIOS: - Certidão conforme estado civil; - Solteiro: certidão de nascimento e CPF; - Casado: certidão de casamento e CPF;	Presencial.	Prazo de entrega do documento em torno de 10 a 15 dias úteis, após a entrada no posto de atendimento.



	<u>Observação:</u> menores devem estar acompanhados dos pais ou responsáveis, trazer RG do responsável e a certidão e CPF do menor, no caso dos menores é aceito como responsáveis um dos avôs, que consta na certidão, os menores tutelados cópia da guarda e documento do responsável, não esquecendo da certidão e CPF do menor. 1ª via isento. 2ª via pagamento de taxa.		
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Carteira do Autista.	<u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u> - RG ou Certidão de Nascimento; - Foto da pessoa com TEA (Transtorno do Espectro Autista); - Documentos dos responsáveis legais; - Laudo médico com CID da doença, comprovando o Transtorno do Espectro Autista devidamente preenchido.	Presencial.	Prazo de entrega do documento em torno de 30 dias úteis, após a entrada no posto de atendimento.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Auxílio à Carteira de Trabalho.	Somente damos suporte ao cidadão, pois o documento passou a ser aplicativo no celular.	Presencial.	Entre 15 a 20 minutos.



DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Pedido de Cartão do IPÊ Saúde.	Para encaminhar o IPÊ Saúde os segurados e dependentes devem procurar a Secretaria Municipal de Turismo e Cultura, para conhecer a documentação necessária ao encaminhamento, conforme o caso.	Presencial.	O cartão é emitido após cumprimento de carências.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Carteira do Artesão.	1ª Via da Carteira: - 2 Fotos 3x4(recente e sem rasuras); - Cópia do RG; - Comprovante de residência; - Obrigatório envio de 2 fotos dos trabalhadores manuais de cada matéria-prima e 1 vídeo de 1 minuto. Ex: Tricô, Crochê. Renovação da Carteira: - Recolher e apresentar taxa de serviço paga no Banrisul; - Apresentar a Carteira do Artesão antiga; - 1 Foto 3x4(recente e sem rasuras); Obs: Boleto de taxa gerado no sistema, sendo a renovação de 2 em 2 anos (para atualização de dados). Maiores de 60 anos não pagam a renovação e neste caso a renovação é de 4 em 4 anos.	Presencial.	Em média 30 dias após entrada da documentação.



DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Alistamento Militar.	Homens, no ano em que completarem 18 anos devem se alistar online. Primeiro deve ser feito cadastro no site Brasil Cidadão, após o alistamento online, no site www.alistamento.eb.mil.br OBS: Neste caso não importa se completa no começo do ano ou no final, tem que se alistar até 30 de junho do ano em que completar a maioridade. Para os alistamentos fora de prazo, devem procurar a Junta de Serviço Militar, na Secretaria Municipal de Turismo e Cultura, em horário bancário, pois há pagamento de taxa e multa, munidos de RG, CPF, Certidão de Nascimento e comprovante de residência.	Online / Presencial	Imediatamente.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Agendamento de Seguro Desemprego.	Agendamos o cidadão para ir a um município que tenha o atendimento. Precisa vir até a Secretaria com RG e CPF para fazer o agendamento.	Presencial.	Cumprido no momento do agendamento.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Horários para uso do Ginásio de Esportes.	Aluguel do Ginásio Municipal para uso da comunidade na prática esportiva.	Presencial.	Imediatamente após apresentação de comprovante de pagamento da taxa.



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

	O cidadão deverá vir até a Secretaria de Turismo e Cultura, localizada na Avenida Padre Simão, nº 305 para agendamento e emissão de taxa. O pagamento deverá ser feito no Setor de Finanças da Prefeitura, localizado na Rua Bento Gonçalves, 1020.		
--	---	--	--

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2023.



Tabela 22: 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 (51) 99560-5025 (Disk Luz) (51) 99610-8218 (Cemitério)	obrasmostardas18@gmail.com cemiteriomostardas@gmail.com unidadebtransbordolixo@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	Atendimento imediato	Em média 15/20 minutos, conforme complexidade do serviço	De acordo com o serviço/demanda

CATÁLOGO DE SERVIÇOS

SERVIÇOS OFERECIDOS	REQUISITOS EXIGIDOS	FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	PRAZO PARA CUMPRIMENTO DO SERVIÇO
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 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.



DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 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.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 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.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 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. 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, posteriormente empresa terceirizada coloca as pedras no lugar.	Presencial / Terceirizado.	Em média 30 dias.



DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Conserto de Rede de Esgoto Pluvial em local sem calçamento.	É necessário pegar autorização na Secretaria Municipal de Obras e informar a CORSAN. 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.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 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 conserto.	Presencialmente ou por telefone.	Em média 30 dias.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 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.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Cemitério.	Serviço Essencial. Exemplo: construção de catacumbas, manutenção.	Serviço Próprio e Terceirizado	Em média 30 dias para prestação do serviço.



DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Transporte e Trânsito.	Serviço Essencial. Exemplo: Sinalização, transporte coletivo.	Serviço Próprio / Terceirizado.	Em média 30 dias para prestação do serviço.
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 1. Credencial de Estacionamento em Vaga Reservada	Protocolar a solicitação. 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. 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 . <u>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</u> - Documento de Identidade (RG, Carteira de Trabalho e Previdência Social, Carteira Nacional de Habilitação ou outro documento de identificação); - CPF;	Presencial.	Em média 15 dias para confecção e entrega da credencial, após solicitação do cidadão.



	- Comprovante de endereço no Município de Mostardas (conta de luz, água, telefone, IPTU); - Telefone para contato; - Atestado médico atualizado (sessenta dias) com o CID (Código Internacional de Doenças), de acordo com a deficiência e a previsão do final da mobilidade reduzida, se for o caso. Quem tem direito? - Pessoa com Deficiência (sendo titular ou não do veículo); - Pessoa com mobilidade reduzida; - Idoso (a partir de 60 anos).		
--	---	--	--

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2023.



9. COMPROMISSOS ASSUMIDOS

A equipe de trabalho juntamente com os coordenadores das áreas que prestam serviços de atendimento direto ao cidadão atentarão 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), às gestantes e às pessoas com deficiência.

9.6 Prazo para cumprimento dos Serviços

O prazo para cumprimento dos Serviços será de até 30 dias, prorrogáveis quando necessário, 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, deverá ser iniciado 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, com suporte da Secretaria Geral de Governo, iniciará o processo de divulgação da Carta de Serviços aos servidores e colaboradores da Prefeitura Municipal de Mostardas – RS.

Para divulgação da Carta de Serviços deverão ser considerados 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 reuniões/visitas nos diversos setores da Prefeitura ou distribuir cópias da Carta de Serviços às Secretarias Municipais, para que os profissionais que prestam atendimento direto ao cidadão tomem conhecimento de sua atualização e sensibilizem-se 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 Geral de Governo como responsável pela divulgação da Carta de Serviços da Prefeitura Municipal de Mostardas — RS.

12. MONITORAMENTO 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 sistemática de monitoramento e avaliação do desempenho institucional deve contemplar e integrar informações de diversas fontes, inclusive, dos relatórios de ouvidoria e de controle interno; 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.

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 consertação com os públicos alvos e atendam as 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/consertação.

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



da 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, sendo este o papel da Ouvidoria.

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 4 (quatro) anos**, a Prefeitura Municipal de Mostardas e suas respectivas secretarias municipais revisem



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.

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.

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.

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.



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

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.



GLOSSÁRIO

- **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:** é a forma de assumir uma obrigação com o atendimento aos públicos alvos. Portanto, é 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.



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, 2023.



ANEXO B – 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

Ocupação principal

☐ Empregado - setor privado	☐ Profis. Liberal/autônomo	☐ Empresário/empreendedor
☐ Jornalista	☐ Pesquisador	☐ Servidor público federal
☐ Estudante	☐ Professor	☐ Servidor público estadual
☐ Membro de partido político	☐ Membro de ONG nacional	☐ Servidor público municipal
☐ Representante de sindicato	☐ Membro de ONG internacional	
☐ Outras	☐ Nenhuma	

Especificação do pedido de acesso à informação

Secretaria/Setor Destinatário(a) do Pedido:

Forma preferencial de recebimento da resposta:

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

Especificação do pedido:

Declaro, para os devidos fins e sob as penas da lei, que os dados pessoais acima prestados são verdadeiros.

Assinatura do Solicitante: _____

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2023.



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

☐ Empresa - PME	☐ Órgão público federal	☐ Partido político
☐ Empresa –grande porte	☐ Órgão público estadual/DF	☐ Veículo de comunicação
☐ Empresa pública/estatal	☐ Órgão público municipal	☐ Sindicato / Conselho profis.

Fonte: Prefeitura Municipal de Mostardas, 2023.



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

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

Secretaria/Setor Destinatário(a) do Pedido:

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

[illegible]

Assinatura do Solicitante: _____

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