



PREFEITURA MUNICIPAL DE ROCA SALES

Estado do Rio Grande do Sul

BRASIL

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO.

INSTITUIDA PELO DECRETO Nº 2.651/20.

SUMÁRIO.	
- GABINETE DO PREFEITO E VICE.....	003 e 004
- ASSESSORIA JURÍDICA.....	004 e 005
- JUNTA DO SERVIÇO MILITAR.....	005 e 006
- SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO.....	006 e 007
- DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE RECURSOS HUMANOS.....	007 a 009
- SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA.....	009 e 010
- DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO.....	010 a 012
- SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS E SANEAMENTO.....	012 e 013
- SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS URBANOS E TRÂNSITO.....	013 a 015
- DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE TRÂNSITO.....	015 a 017
- SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO E CULTURA.....	017 e 018
- SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA E DESENVOLVIMENTO.....	019 e 020
- DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE.....	020 e 022
- SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE E ASSISTÊNCIA SOCIAL.....	022 e 023
- DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL.....	024 e 025
- SISTEMA DE CONTROLE INTERNO.....	025 a 027
- OUVIDORIA GERAL.....	027 e 028

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO.

ÓRGÃO: GABINETE DO PREFEITO E VICE

01 - Serviços Oferecidos:

- Assessoramento do Prefeito na orientação e coordenação das atividades relativas às convenções e protocolo nas relações governamentais com autoridades civis, militares, eclesiásticas, nacionais ou estrangeiras, serviços de audiências públicas e pela preparação da correspondência pessoal do Prefeito.
- Organizar solenidades e recepções oficiais que se realizarem no Paço Municipal;
- Preparar relações de convidados para solenidades oficiais e submetê-las à aprovação da autoridade competente, bem como providenciar no preparo e expedição dos convites, incumbindo-se do controle respectivo;
- Organizar fichários atualizados das autoridades em geral e de personalidades representativas da comunidade;
- Organizar o serviço de audiências públicas;
- Receber e encaminhar as autoridades civis, militares e eclesiásticas nacionais e estrangeiras que procurem o Prefeito;
- Receber e preparar a correspondência pessoal do Prefeito;
- Fazer as ligações com as Repartições Municipais ou com outros órgãos públicos, quando lhe for determinado ou quando a necessidade do serviço o exigir;
- Funcionar em articulação permanente com os demais órgãos que compõem a estrutura administrativa do Município;
- Articular-se com o Sistema de Controle Interno, bem como com os demais Conselhos Municipais que lhe são partes integrantes;
- Exercer outras tarefas correlatas.

02 - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

- Não há demanda de documentação para acessar o serviço por se tratar de atividade interna.

03 - Principais etapas para processamento do serviço:

- Solicitação pelo Protocolo Geral da Prefeitura, pessoalmente ou telefone.

04 - Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

- Depende de cada caso.

05 - Forma de prestação do serviço:

- Não há demanda de prestação do serviço por se tratar de atividade interna.

06 - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Preferencialmente na Prefeitura Municipal, localizada na Rua Eliseu Orlandini, nº 51, bairro centro, cidade de Roca Sales.
- Pelo telefone nº (051) 3753-2166
- Pelo e-mail gabinete@rocasales-rs.com.br

07 - Prioridade de atendimento:

- Lei Federal nº 10.048/2000: As pessoas em qualquer uma das situações abaixo tem prioridade de atendimento garantida por Lei:
 - Portadores de Deficiência;
 - Idosos;
 - Gestantes e lactantes;
 - Pessoas com criança de colo;
 - Obesos.

08 - Previsão de tempo de espera para atendimento:

- Não há previsão de tempo de espera para atendimento por se tratar de

atividade interna.

09 - Mecanismo de comunicação com usuários:

- Preferencialmente na Prefeitura Municipal, localizada na Rua Eliseu Orlandini, nº 51, bairro centro, cidade de Roca Sales.
- Pelo telefone nº (051) 3753-2166
- Pelo e-mail gabinete@rocasales-rs.com.br

10 - Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

- Preferencialmente na Prefeitura Municipal, localizada na Rua Eliseu Orlandini, nº 51, bairro centro, cidade de Roca Sales.
- Pelo telefone nº (051) 3753-2166
- Pelo e-mail gabinete@rocasales-rs.com.br

11 - Consulta do andamento, por parte dos usuários ao serviço solicitado:

- Não há demanda de consulta do andamento, por parte dos usuários ao serviço solicitado.

ÓRGÃO: ASSESSORIA JURÍDICA

01 - Serviços Oferecidos:

- Representar o Município em qualquer ação ou processo judicial ou extrajudicial em que seja autor, réu, assistente, oponente ou de qualquer forma interessado;
- Promover a cobrança da dívida ativa do Município;
- Promover desapropriações amigáveis ou judiciais;
- Emitir parecer singular ou coletivo sobre questões jurídicas submetidas a exames pelo Prefeito, Secretários do Município e demais titulares de órgãos a ele diretamente subordinados;
- Estudar e examinar anteprojetos de leis, decretos, regulamentos, editais de licitações, assim como minutas de contratos, convênios, escrituras e de quaisquer outros atos jurídicos;
- Elaborar e acompanhar os inquéritos administrativos;
- Exercer outras tarefas correlatas.

02 - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

- Não há demanda de documentação para acessar o serviço por se tratar de atividade interna.

03 - Principais etapas para processamento do serviço:

- Solicitação pelo Protocolo Geral da Prefeitura, pessoalmente ou telefone.

04 - Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

- Depende de cada caso.

05 - Forma de prestação do serviço:

- Não há demanda de prestação do serviço por se tratar de atividade interna.

06 - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Preferencialmente na Prefeitura Municipal, localizada na Rua Eliseu Orlandini, nº 51, bairro centro, cidade de Roca Sales.
- Pelo telefone nº (051) 3753-2166
- Pelo e-mail juridico@rocasales-rs.com.br

07 - Prioridade de atendimento:

- Lei Federal nº 10.048/2000: As pessoas em qualquer uma das situações abaixo tem prioridade de atendimento garantida por Lei:
 - Portadores de Deficiência;
 - Idosos;
 - Gestantes e lactantes;
 - Pessoas com criança de colo;

- Obesos.
08 - Previsão de tempo de espera para atendimento: - Não há previsão de tempo de espera para atendimento por se tratar de atividade interna.
09 - Mecanismo de comunicação com usuários: - Preferencialmente na Prefeitura Municipal, localizada na Rua Eliseu Orlandini, nº 51, bairro centro, cidade de Roca Sales. - Pelo telefone nº (051) 3753-2166 - Pelo e-mail juridico@rocasales-rs.com.br
10 - Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários: - Preferencialmente na Prefeitura Municipal, localizada na Rua Eliseu Orlandini, nº 51, bairro centro, cidade de Roca Sales. - Pelo telefone nº (051) 3753-2166 - Pelo e-mail juridico@rocasales-rs.com.br
11 - Consulta do andamento, por parte dos usuários ao serviço solicitado: - Não há demanda de consulta do andamento, por parte dos usuários ao serviço solicitado.
ÓRGÃO: JUNTA DO SERVIÇO MILITAR
01 - Serviços Oferecidos: - Manter o serviço de Alistamento Militar, seleção e recrutamento de jovens em idade de servir a Pátria; - Cooperar no preparo e execução da mobilização de pessoal; - Receber dos cartórios a relação de óbitos dos cidadãos na faixa de 18 (dezoito) a 45 (quarenta e cinco) anos e registrar no sistema ou nas Fichas de Alistamento Militar; - Providenciar documentos militares diversos, tais como Certificados de Dispensa de Incorporação, Certificados de Isenção, Certificados de Dispensa do Serviço Alternativo, dentre outros; - Abrir processos de Requerimentos de segunda via de Certificado de Reservista, Certidão de Tempo de Serviço Militar, Histórico Militar, Retificação de dados, dentre outros; - Efetuar o alistamento militar dos brasileiros residentes no município; - Organizar a Seleção Geral no município; - Manter em dia o fichário de todos os brasileiros alistados no município; - Desenvolver o Exercício de Apresentação da Reserva (EXAR), carimbando o Certificado de Reservista daqueles reservistas que foram licenciados das Organizações Militares das forças Armadas, nos últimos 05 (cinco) anos, residentes no município ou em trânsito, atualizando todos os dados nas respectivas Fichas; - Exercer outras tarefas correlatas.
02 - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço: - Não há demanda de documentação para acessar o serviço por se tratar de atividade interna.
03 - Principais etapas para processamento do serviço: - Solicitação pelo Protocolo Geral da Prefeitura, pessoalmente ou telefone.
04 - Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço: - Depende de cada caso.
05 - Forma de prestação do serviço: - Não há demanda de prestação do serviço por se tratar de atividade interna.
06 - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço: - Preferencialmente na Prefeitura Municipal, localizada na Rua Eliseu Orlandini,

nº 51, bairro centro, cidade de Roca Sales.
- Pelo telefone nº (051) 3753-2166

07 - Prioridade de atendimento:

- Lei Federal nº 10.048/2000: As pessoas em qualquer uma das situações abaixo tem prioridade de atendimento garantida por Lei:

- Portadores de Deficiência;
- Idosos;
- Gestantes e lactantes;
- Pessoas com criança de colo;
- Obesos.

08 - Previsão de tempo de espera para atendimento:

- Não há previsão de tempo de espera para atendimento por se tratar de atividade interna.

09 - Mecanismo de comunicação com usuários:

- Preferencialmente na Prefeitura Municipal, localizada na Rua Eliseu Orlandini, nº 51, bairro centro, cidade de Roca Sales.
- Pelo telefone nº (051) 3753-2166.

10 - Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

- Preferencialmente na Prefeitura Municipal, localizada na Rua Eliseu Orlandini, nº 51, bairro centro, cidade de Roca Sales.
- Pelo telefone nº (051) 3753-2166

11 - Consulta do andamento, por parte dos usuários ao serviço solicitado:

- Não há demanda de consulta do andamento, por parte dos usuários ao serviço solicitado.

ÓRGÃO: SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

01 - Serviços Oferecidos:

- Dar assessoramento ao Prefeito no exame dos assuntos administrativos;
- Estudar, elaborar, redigir e examinar anteprojetos de leis, decretos e regulamentos;
- Centralizar as atividades administrativas relacionadas a elaboração de atos, preparação de processos para despacho final, lavratura de contratos e convênios, registro e publicação de leis, decretos, portarias;
- Organizar e estruturar a secretaria em termos de recursos humanos e materiais;
- Auxiliar na coordenação dos Conselhos Municipais;
- Organizar e manter os instrumentos administrativos que permitam o controle global do planejamento das Secretarias e Órgãos do Executivo Municipal;
- Coordenar a execução das atividades inerentes à Administração de Pessoal;
- Coordenar a execução das atividades pertinentes à documentação e divulgação;
- Promover a impressão e a publicação de coletâneas de legislação, atos, pareceres e demais documentos de interesse do Executivo Municipal;
- Divulgar, através de publicações, trabalhos de interesse para a administração;
- Promover a recuperação, tratamento, arquivamento e divulgação de informações de interesse da administração municipal;
- Administrar o sistema de documentação no âmbito da administração centralizada;
- Executar, sistematizar, orientar e estabelecer normas com vistas à política de transportes administrativos do Município;
- Administrar o prédio da Prefeitura Municipal e os demais prédios ocupados pela Secretaria Municipal de Administração, o que envolve a coordenação e o controle das atividades inerentes à portaria, segurança, limpeza, zeladoria e demais atividades

<p>auxiliares;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Providenciar anualmente a Consolidação das Leis Municipais; - Exercer outras tarefas correlatas.
<p>02 - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Não há demanda de documentação para acessar o serviço por se tratar de atividade interna.
<p>03 - Principais etapas para processamento do serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitação pelo Protocolo Geral da Prefeitura, pessoalmente ou telefone.
<p>04 - Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Depende de cada caso.
<p>05 - Forma de prestação do serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Não há demanda de prestação do serviço por se tratar de atividade interna.
<p>06 - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preferencialmente na Prefeitura Municipal, localizada na Rua Eliseu Orlandini, nº 51, bairro centro, cidade de Roca Sales. - Pelo telefone nº (051) 3753-2166 - Pelo e-mail administração@rocasales-rs.com.br
<p>07 - Prioridade de atendimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lei Federal nº 10.048/2000: As pessoas em qualquer uma das situações abaixo tem prioridade de atendimento garantida por Lei: - Portadores de Deficiência; - Idosos; - Gestantes e lactantes; - Pessoas com criança de colo; - Obesos.
<p>08 - Previsão de tempo de espera para atendimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Não há previsão de tempo de espera para atendimento por se tratar de atividade interna.
<p>09 - Mecanismo de comunicação com usuários:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preferencialmente na Prefeitura Municipal, localizada na Rua Eliseu Orlandini, nº 51, bairro centro, cidade de Roca Sales. - Pelo telefone nº (051) 3753-2166 - Pelo e-mail administração@rocasales-rs.com.br
<p>10 - Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preferencialmente na Prefeitura Municipal, localizada na Rua Eliseu Orlandini, nº 51, bairro centro, cidade de Roca Sales. - Pelo telefone nº (051) 3753-2166 - Pelo e-mail administração@rocasales-rs.com.br
<p>11 - Consulta do andamento, por parte dos usuários ao serviço solicitado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Não há demanda de consulta do andamento, por parte dos usuários ao serviço solicitado.
<p>ÓRGÃO: DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE RECURSOS HUMANOS</p>
<p>01 - Serviços Oferecidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Promover medidas relativas ao processo de recrutamento, seleção, colocação, treinamento, aperfeiçoamento, avaliação e desenvolvimento de recursos humanos; - Promover a profissionalização e valorização do servidor municipal; - Aprimorar as normas existentes e executar programas, visando ao fortalecimento do plano classificado de cargos e salários; - Estimular o espírito de associativismo dos servidores, para fins sociais e culturais;

<ul style="list-style-type: none"> - Efetuar o exame legal dos atos relativos a pessoal e promover o seu registro e publicação; - Promover a concessão de vantagens previstas na legislação de pessoal; - Administrar o Sistema Classificado de Cargos; - Manter mecanismos permanentes de controle e verificação das despesas com pessoal efetuadas pelo Município; - Assentamentos dos atos e fatos relacionados com a vida funcional dos servidores, bem como o protocolo e arquivo; - Elaborar a folha de pagamento; - Elaborar e acompanhar processo de aposentadorias e pensões; - Manter mecanismos de controle do Fundo de Previdência Social dos servidores; - Cumprir e fazer cumprir a legislação na área de pessoal, em sintonia com a Secretaria Municipal de Administração; - Exercer outras tarefas correlatas.
<p>02 - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Não há demanda de documentação para acessar o serviço por se tratar de atividade interna.
<p>03 - Principais etapas para processamento do serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitação pelo Protocolo Geral da Prefeitura, pessoalmente ou telefone.
<p>04 - Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Depende de cada caso.
<p>05 - Forma de prestação do serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Não há demanda de prestação do serviço por se tratar de atividade interna.
<p>06 - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preferencialmente na Prefeitura Municipal, localizada na Rua Eliseu Orlandini, nº 51, bairro centro, cidade de Roca Sales. - Pelo telefone nº (051) 3753-2166 - Pelo e-mail peessoal@rocasales-rs.com.br
<p>07 - Prioridade de atendimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lei Federal nº 10.048/2000: As pessoas em qualquer uma das situações abaixo tem prioridade de atendimento garantida por Lei: - Portadores de Deficiência; - Idosos; - Gestantes e lactantes; - Pessoas com criança de colo; - Obesos.
<p>08 - Previsão de tempo de espera para atendimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Não há previsão de tempo de espera para atendimento por se tratar de atividade interna.
<p>09 - Mecanismo de comunicação com usuários:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preferencialmente na Prefeitura Municipal, localizada na Rua Eliseu Orlandini, nº 51, bairro centro, cidade de Roca Sales. - Pelo telefone nº (051) 3753-2166 - Pelo e-mail peessoal@rocasales-rs.com.br
<p>10 - Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preferencialmente na Prefeitura Municipal, localizada na Rua Eliseu Orlandini, nº 51, bairro centro, cidade de Roca Sales. - Pelo telefone nº (051) 3753-2166 - Pelo e-mail peessoal@rocasales-rs.com.br

11 - Consulta do andamento, por parte dos usuários ao serviço solicitado:

- Não há demanda de consulta do andamento, por parte dos usuários ao serviço solicitado.

ÓRGÃO: SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA**01 - Serviços Oferecidos:**

- Organizar e manter atualizado o cadastro dos contribuintes sujeitos ao Imposto Predial e Territorial Urbano, bem como de taxas cujo fato gerador esteja a eles relacionados;

- Inscrever, no Cadastro Imobiliário do Município, as unidades tributáveis, na forma da legislação vigente, inclusive as que estão imunes ou isentas;

- Proceder levantamentos de campo ou pesquisas de dados complementares, necessário à revisão e atualização dos cadastros existentes;

- Coletar elementos, junto aos cartórios de notas, registros de imóveis e outras fontes, referentes às transações imobiliárias, com o objetivo de atualizar o valor venal dos imóveis cadastrados;

- Proceder a emissão dos conhecimentos relativos à cobrança dos tributos de sua competência, bem como registrar os créditos;

- Realizar diligências fiscais nos casos de inclusões, isenções, imunidades, arbitramento, revisões e outros casos que requeiram verificações ou investigações externas ou internas;

- Autuar os infratores da legislação tributária no âmbito de sua competência;

- Informar processos e expedientes que versem sobre assuntos de sua competência, bem como para o fornecimento de certidões;

- Estudar a legislação tributária federal e estadual, bem como seus possíveis reflexos e aplicação no âmbito municipal, propondo alterações que proporcionem ao Município permanente atualização no campo tributário;

- Julgar, em primeira instância, as reclamações contra o lançamento de tributos;

- Elaborar relatório anual de suas atividades;

- Organizar e manter atualizados os cadastros dos contribuintes sujeitos ao imposto sobre serviços de qualquer natureza, taxa de licença para localização ou exercício de atividades, multas, taxas de fiscalização de serviços diversos, diversas licenças e outras receitas cujo fato gerador não se relacione com o imposto sobre a propriedade predial e territorial urbana;

Inscrever, no cadastro correspondente, o contribuinte cuja atividade, na forma da legislação vigente, estiver sujeito à tributação, inclusive as que estiverem imunes ou isentas;

- Executar a política econômica - financeira do Município;

- Exercer atividades referentes ao lançamento, fiscalização e arrecadação dos tributos e rendas municipais;

- Recebimento, guarda e movimentação de bens e valores;

- Elaborar a proposta orçamentária, os controles orçamentários e patrimoniais e o processamento contábil da receita e despesa;

- Prestar contas de recursos recebidos de outras esferas de governo;

- Adotar políticas tendentes à cobrança de todos os tributos devidos à fazenda municipal, lançando em dívida ativa quando for o caso, para posterior cobrança judicial;

- Adotar políticas tendentes a aumentar o índice de participação do Município na sua arrecadação em conjunto com as outras Secretarias;

- Estruturar a Secretaria, Tesouraria e Contadoria Municipal, conforme normas da legislação vigente e emanadas do Tribunal de Contas do Estado, presentes na Lei Federal nº 4.320/64.

- Organizar e realizar as compras, conforme legislação vigente;

- Licenciar e controlar o comércio transitório e as atividades de prestação de serviços em geral;

<ul style="list-style-type: none"> - Administrar o Patrimônio do Município e o Almoxarifado; - Exercer outras tarefas correlatas.
<p>02 - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Não há demanda de documentação para acessar o serviço por se tratar de atividade interna.
<p>03 - Principais etapas para processamento do serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitação pelo Protocolo Geral da Prefeitura, pessoalmente ou telefone.
<p>04 - Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Depende de cada caso.
<p>05 - Forma de prestação do serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Não há demanda de prestação do serviço por se tratar de atividade interna.
<p>06 - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preferencialmente na Prefeitura Municipal, localizada na Rua Eliseu Orlandini, nº 51, bairro centro, cidade de Roca Sales. - Pelo telefone nº (051) 3753-2166 - Pelo e-mail fazenda@rocasales-rs.com.br
<p>07 - Prioridade de atendimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lei Federal nº 10.048/2000: As pessoas em qualquer uma das situações abaixo tem prioridade de atendimento garantida por Lei: - Portadores de Deficiência; - Idosos; - Gestantes e lactantes; - Pessoas com criança de colo; - Obesos.
<p>08 - Previsão de tempo de espera para atendimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Não há previsão de tempo de espera para atendimento por se tratar de atividade interna.
<p>09 - Mecanismo de comunicação com usuários:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preferencialmente na Prefeitura Municipal, localizada na Rua Eliseu Orlandini, nº 51, bairro centro, cidade de Roca Sales. - Pelo telefone nº (051) 3753-2166 - Pelo e-mail fazenda@rocasales-rs.com.br
<p>10 - Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preferencialmente na Prefeitura Municipal, localizada na Rua Eliseu Orlandini, nº 51, bairro centro, cidade de Roca Sales. - Pelo telefone nº (051) 3753-2166 - Pelo e-mail fazenda@rocasales-rs.com.br
<p>11 - Consulta do andamento, por parte dos usuários ao serviço solicitado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Não há demanda de consulta do andamento, por parte dos usuários ao serviço solicitado.
<p>ÓRGÃO: DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO</p>
<p>01 - Serviços Oferecidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Auxiliar o prefeito no cumprimento do programa de Metas estabelecido no Plano Plurianual e Lei de Diretrizes Orçamentária do Município; - Dirigir o processo de elaboração, aprimoramento e implantação de planos, programas e projetos voltados ao desenvolvimento sócio econômico do Município; - Participar de reuniões e projetos intersetoriais, da rede de colaboração governo-sociedade e Conselhos Municipais com interface ao Planejamento; - Acompanhar e avaliar a elaboração, implantação e implementação de planos, programas e projetos em níveis estratégico, tático e operacional, necessários ao pleno

desenvolvimento do Município;

- Prestar auxílio nos assuntos pertinentes às funções de planejamento e orçamento;
- Definir, coordenar e orientar medidas de caráter estratégico para a execução das atribuições de suas unidades organizacionais;
- Emitir pareceres, despachos e relatórios nos processos afetos às suas atribuições;
- Promover a coordenação e a integração de projetos de gestão estratégica das unidades organizacionais do Município, avaliando periodicamente a sua execução;
- Propor, apreciar e coordenar programas de reestruturação e modernização da gestão pública;
- Auxiliar na elaboração e acompanhar e avaliar a aplicação do Plano Plurianual, da Lei de Diretrizes Orçamentárias e do Orçamento Anual do Governo Municipal;
- Elaborar e apreciar propostas e projetos sócio-econômicos e administrativos de interesse do Município.
- Participação na formulação do planejamento estratégico do Município;
- Estimular pesquisas e estudos sócio-econômicos, formulando roteiros administrativos que propiciem a elaboração e execução de políticas de desenvolvimento do Município;
- Organizar e atualizar permanentemente um cadastro de fontes de financiamentos a nível estadual, nacional e internacional;
- Comunicar a Secretaria contemplada por alguma verba, controlando os gastos conforme Plano de Aplicação e Convênios;
- Preencher formulários específicos de cada recurso, conforme instruções recebidas dos órgãos competentes;
- Elaborar e encaminhar as prestações de contas dos recursos recebidos de outras esferas de Governo;
- Controlar os auxílios repassados pelo Município às entidades particulares;
- Cumprir e fazer cumprir a legislação na sua área de competência, em sintonia com a Secretaria Municipal da Fazenda;
- Exercer outras tarefas correlatas.

02 - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

- Não há demanda de documentação para acessar o serviço por se tratar de atividade interna.

03 - Principais etapas para processamento do serviço:

- Solicitação pelo Protocolo Geral da Prefeitura, pessoalmente ou telefone.

04 - Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

- Depende de cada caso.

05 - Forma de prestação do serviço:

- Não há demanda de prestação do serviço por se tratar de atividade interna.

06 - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Preferencialmente na Prefeitura Municipal, localizada na Rua Eliseu Orlandini, nº 51, bairro centro, cidade de Roca Sales.
- Pelo telefone nº (051) 3753-2166
- Pelo e-mail planejamento@rocasales-rs.com.br

07 - Prioridade de atendimento:

- Lei Federal nº 10.048/2000: As pessoas em qualquer uma das situações abaixo tem prioridade de atendimento garantida por Lei:
- Portadores de Deficiência;
- Idosos;
- Gestantes e lactantes;

- Pessoas com criança de colo;
- Obesos.

08 - Previsão de tempo de espera para atendimento:

- Não há previsão de tempo de espera para atendimento por se tratar de atividade interna.

09 - Mecanismo de comunicação com usuários:

- Preferencialmente na Prefeitura Municipal, localizada na Rua Eliseu Orlandini, nº 51, bairro centro, cidade de Roca Sales.
- Pelo telefone nº (051) 3753-2166
- Pelo e-mail planejamento@rocasales-rs.com.br

10 - Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

- Preferencialmente na Prefeitura Municipal, localizada na Rua Eliseu Orlandini, nº 51, bairro centro, cidade de Roca Sales.
- Pelo telefone nº (051) 3753-2166
- Pelo e-mail planejamento@rocasales-rs.com.br

11 - Consulta do andamento, por parte dos usuários ao serviço solicitado:

- Não há demanda de consulta do andamento, por parte dos usuários ao serviço solicitado.

ÓRGÃO: SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS E SANEAMENTO**01 - Serviços Oferecidos:**

- Coordenar os projetos e a execução de obras viárias;
- Examinar e aprovar os projetos de construções particulares, bem como inspecionar e vistoriar edificações, juntamente com o setor de engenharia;
- Elaborar ou contratar os projetos de execução de rede de iluminação pública, obras viárias e prédios públicos, segundo as diretrizes do planejamento geral do Município;
- Executar ou fiscalizar a construção de obras públicas municipais e efetuar sua conservação;
- Executar ou fiscalizar a implantação e manutenção da rede de iluminação, de logradouros públicos municipais, monumentos e próprios municipais;
- Fiscalizar o cumprimento das disposições de natureza legal, no que diz respeito a sua área de competência, bem como aplicar sanções aos infratores;
- Executar ou fiscalizar a construção e conservação das estradas do Município, bem como manter a infra-estrutura de apoio aos seus trabalhos;
- Executar as obras prioritárias nas áreas de transporte, educação, saúde pública, habitação e de outros setores do Município;
- Proceder a abertura de vias públicas, bem como pavimentar, construir ou suplementar as obras já existentes;
- Realizar a manutenção das vias públicas pavimentadas ou não;
- Manter os serviços de oficina mecânica, marcenaria e outros de sua competência;
- Realizar e manter os serviços de telecomunicações, hidráulicos e de saneamento;
- Executar, manter e fiscalizar obras de saneamento básico;
- Planejar e implementar a política municipal de saneamento básico visando atender a melhoria da qualidade de vida da população;
- Realizar ações de saneamento, tais como, projetos, obras, manutenção e operação do esgotamento sanitário, drenagem, bem como melhorias sanitárias domiciliares e urbanísticas necessárias para a realização dessas ações;
- Construir e manter sistemas de tratamento de esgoto;
- Controlar a preservação do patrimônio histórico e cultural;
- Manter a frota de veículos e máquinas de propriedade do Município;
- Provimento de recursos materiais para as atividades dos Serviços Municipais, especialmente no que se refere a máquinas, veículos e equipamentos;

- Exercer outras tarefas correlatas.
02 - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço: - Não há demanda de documentação para acessar o serviço.
03 - Principais etapas para processamento do serviço: - Solicitação pelo Protocolo Geral da Prefeitura, pessoalmente ou telefone.
04 - Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço: - Depende de cada caso.
05 - Forma de prestação do serviço: - Não há demanda de prestação do serviço.
06 - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço: - Preferencialmente na Rua Vereador João de Souza, nº 194, bairro 21 de Abril, cidade de Roca Sales. - Pelo telefone nº (051) 3753-1475
07 - Prioridade de atendimento: - Lei Federal nº 10.048/2000: As pessoas em qualquer uma das situações abaixo tem a prioridade de atendimento garantida por Lei <u>apenas na área administrativa</u> : - Portadores de Deficiência; - Idosos; - Gestantes e lactantes; - Pessoas com criança de colo; - Obesos; - Nos demais casos não há demanda de prioridade de atendimento.
08 - Previsão de tempo de espera para atendimento: - Não há previsão de tempo de espera para atendimento.
09 - Mecanismo de comunicação com usuários: - Preferencialmente na Rua Vereador João de Souza, nº 194, bairro 21 de Abril, cidade de Roca Sales. - Pelo telefone nº (051) 3753-1475
10 - Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários: - Preferencialmente na Rua Vereador João de Souza, nº 194, bairro 21 de Abril, cidade de Roca Sales. - Pelo telefone nº (051) 3753-1475
11 - Consulta do andamento, por parte dos usuários ao serviço solicitado: - Não há demanda de consulta do andamento, por parte dos usuários ao serviço solicitado.
ÓRGÃO: SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS URBANOS E TRÂNSITO
01 - Serviços Oferecidos: - Executar, orientar e fiscalizar os serviços de melhoramentos nos parques, praças, jardins e demais logradouros públicos; - Examinar e aprovar os projetos de urbanização de áreas pertencentes a particulares e fiscalizar a execução de arruamentos aprovados, juntamente com o setor de Engenharia do Município; - Realizar, fiscalizar e orientar os serviços de capina, recolhimento de entulhos e de limpeza pública na área urbana do Município; - Fiscalizar e manter em funcionamento o recolhimento de resíduos sólidos em toda a área do Município e junto às feiras livres; - Providenciar e realizar serviços de manutenção na infra estrutura de loteamentos populares; - Fiscalizar e manter os serviços em geral na área urbana;

- Proceder, dentro das normas técnicas, à análise, ao licenciamento, à fiscalização e aos serviços de poda e abate de árvores;
- Projetar obras e serviços de interesse metropolitano;
- Executar ações relacionadas à paisagem da Cidade de modo a mantê-la sempre atrativa e saudável, priorizando essas ações em prol do bem-estar da população e do desenvolvimento das atividades turísticas;
- Proceder, no âmbito da Secretaria, à gestão dos servidores e dos recursos materiais existentes, em consonância com as diretrizes e regulamentos emanados do Chefe do Poder Executivo;
- Implantar medidas que estimulem o comércio diretamente do produtor ao consumidor;
- Atender e orientar a todos quantos busquem informações, apoio e serviços a serem prestados no interesse do desenvolvimento urbano;
- Instituir ações, adequadas às atividades desenvolvidas nas feiras livres;
- Organização de todos os eventos oficiais do Município;
- Administrar, fiscalizar, regular e racionalizar os serviços em cemitérios públicos, capelas mortuárias, áreas públicas, horto municipal e feiras livres;
- Providenciar, quando necessário, iluminação especial, iluminação festiva e iluminação para eventos;
- Fiscalizar a criação de animais na área urbana do Município e a realizar a apreensão quando necessário;
- Elaborar e centralizar os estudos de planejamentos urbanísticos;
- Exercer o controle do parcelamento, uso e ocupação do solo, bem como a regularização de posse do solo urbano;
- Licenciamento a instalação de unidades industriais e comerciais, de acordo com as áreas destinadas à indústria e comércio;
- Planejar e acompanhar a ação governamental, destinada à construção de casas populares para famílias de baixa renda e intermediar, junto a órgãos públicos federais e estaduais, com a participação ou não de agentes financeiros, a execução de planos de urbanismo no município;
- Elaborar a programação das medidas preventivas a serem desencadeadas no município, incentivar a criação de Núcleos de Defesa Civil em bairros, escolas, empresas e outros locais;
- Planejar medidas preventivas a serem desencadeadas no município e promover o controle das diversas atribuições na área de Defesa Civil;
- Cumprir e fazer cumprir a legislação e as normas de trânsito, no âmbito municipal;
- Exercer outras tarefas correlatas.

02 - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

- Não há demanda de documentação para acessar o serviço.

03 - Principais etapas para processamento do serviço:

- Solicitação pelo Protocolo Geral da Prefeitura, pessoalmente ou telefone.

04 - Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

- Depende de cada caso.

05 - Forma de prestação do serviço:

- Não há demanda de prestação do serviço.

06 - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Preferencialmente na Rua Vereador João de Souza, nº 194, bairro 21 de Abril, cidade de Roca Sales.
- Pelo telefone nº (051) 3753-1475

07 - Prioridade de atendimento:

- Lei Federal nº 10.048/2000: As pessoas em qualquer uma das situações abaixo tem a prioridade de atendimento garantida por Lei apenas na área administrativa:
- Portadores de Deficiência;
- Idosos;
- Gestantes e lactantes;
- Pessoas com criança de colo;
- Obesos;
- Nos demais casos não há demanda de prioridade de atendimento.

08 - Previsão de tempo de espera para atendimento:

- Não há previsão de tempo de espera para atendimento.

09 - Mecanismo de comunicação com usuários:

- Preferencialmente na Rua Vereador João de Souza, nº 194, bairro 21 de Abril, cidade de Roca Sales.
- Pelo telefone nº (051) 3753-1475

10 - Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

- Preferencialmente na Rua Vereador João de Souza, nº 194, bairro 21 de Abril, cidade de Roca Sales.
- Pelo telefone nº (051) 3753-1475

11 - Consulta do andamento, por parte dos usuários ao serviço solicitado:

- Não há demanda de consulta do andamento, por parte dos usuários ao serviço solicitado.

ÓRGÃO: DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE TRÂNSITO**01 - Serviços Oferecidos:**

- Cumprir e fazer cumprir a legislação e as normas de trânsito, no âmbito municipal;
- Planejar, projetar, regulamentar e operar o trânsito de veículos, pedestres e animais, e promover o desenvolvimento da circulação e segurança de ciclistas;
- Implantar, manter e operar o sistema de sinalização, os dispositivos e equipamentos de controle viário;
- Coletar dados estatísticos e elaborar estudos sobre os acidentes de trânsito e suas causas;
- Estabelecer, em conjunto com os órgãos de polícia de trânsito, as diretrizes para o policiamento ostensivo de trânsito;
- Executar a fiscalização de trânsito, autuar e aplicar as medidas administrativas cabíveis, por infração de circulação, estacionamento e paradas, previstas na Lei Federal nº 9.503/97;
- Aplicar as penalidades de advertência por escrito, autuar e multar por infrações de circulação, estacionamento e paradas previstas na Lei Federal nº 9.503/97, notificando os infratores e arrecadando as multas aplicadas;
- Fiscalizar, autuar e aplicar as penalidades e medidas administrativas cabíveis, relativas às infrações por excesso de peso, dimensão e lotação dos veículos, bem como notificar e arrecadar as multas aplicadas;
- Exercer as atividades previstas para o órgão executivo municipal de trânsito, conforme o disposto no § 2º do artigo 95 da Lei Federal nº 9.503/97, que instituiu o Código de Trânsito Brasileiro;
- Implantar, manter e operar sistema de estacionamento rotativo pago nas vias públicas, arrecadando os valores daí decorrentes;
- Arrecadar valores provenientes de estada e remoção de veículos, objetos e escolta de veículos de cargas superdimensionadas ou perigosas;
- Credenciar os serviços de escoltas, fiscalizar e adotar medidas de segurança relativas aos serviços de remoção de veículos escoltas, e transportes de carga indivisível;
- Integrar-se a outros órgãos e entidades do Sistema Nacional de Trânsito para

fins de arrecadação e compensação de multas impostas na área de sua competência, com vistas à unificação do licenciamento, à simplificação e a celeridade das transferências de veículos e de proprietários dos condutores, de uma para outra unidade da Federação;

- Implantar as medidas da Política Nacional de Trânsito e do Programa Nacional de Trânsito;
- Promover e participar de projetos e programas de Educação e Segurança de Trânsito, de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo CONTRAN;
- Planejar e implantar medidas para a redução da circulação de veículos e reorientação do tráfego, com objetivo de diminuir a emissão global de poluentes;
- Registrar e licenciar, na forma da legislação, ciclomotores, veículos de tração e propulsão humana e tração animal, fiscalizando, atuando, aplicando penalidades e arrecadando as multas decorrentes de infrações;
- Conceder autorização para conduzir veículos de propulsão humana e tração animal;
- Articular-se com os demais órgãos do Sistema Nacional de Trânsito no Estado, sob coordenação do respectivo CETRAN;
- Fiscalizar o nível de emissão de poluentes e ruídos produzidos pelos veículos automotores ou pela sua carga, além de dar apoio às ações específicas do órgão ambiental municipal;
- Vistoriar veículos que necessitem de autorização especial para transitar e estabelecer os requisitos técnicos a serem observados para a circulação desses veículos;
- Coordenar e fiscalizar os trabalhos na área de Educação de Trânsito no Município;
- Fiscalizar e manter em perfeitas condições de uso a sinalização semaforica;
- Realizar estatística no que tange a todas as peculiaridades dos sistemas de tráfego;
- Autorizar e fiscalizar a realização de obras e eventos que interfiram na livre circulação de veículos e pedestres, de acordo com o regulamento pertinente, bem como notificar e arrecadar as multas que aplicar.

02 - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

- Não há demanda de documentação para acessar o serviço por se tratar de atividade interna.

03 - Principais etapas para processamento do serviço:

- Solicitação pelo Protocolo Geral da Prefeitura, pessoalmente ou telefone.

04 - Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

- Depende de cada caso.

05 - Forma de prestação do serviço:

- Não há demanda de prestação do serviço por se tratar de atividade interna.

06 - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Preferencialmente na Prefeitura Municipal, localizada na Rua Eliseu Orlandini, nº 51, bairro centro, cidade de Roca Sales.
- Pelo telefone nº (051) 3753-2166

07 - Prioridade de atendimento:

- Lei Federal nº 10.048/2000: As pessoas em qualquer uma das situações abaixo tem a prioridade de atendimento garantida por Lei apenas na área administrativa:
 - Portadores de Deficiência;
 - Idosos;
 - Gestantes e lactantes;
 - Pessoas com criança de colo;
 - Obesos;
- Nos demais casos não há demanda de prioridade de atendimento.

08 - Previsão de tempo de espera para atendimento:

- Não há previsão de tempo de espera para atendimento por se tratar de atividade interna.

09 - Mecanismo de comunicação com usuários:

- Preferencialmente na Prefeitura Municipal, localizada na Rua Eliseu Orlandini, nº 51, bairro centro, cidade de Roca Sales.

- Pelo telefone nº (051) 3753-2166

10 - Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

- Preferencialmente na Prefeitura Municipal, localizada na Rua Eliseu Orlandini, nº 51, bairro centro, cidade de Roca Sales.

- Pelo telefone nº (051) 3753-2166

11 - Consulta do andamento, por parte dos usuários ao serviço solicitado:

- Não há demanda de consulta do andamento, por parte dos usuários ao serviço solicitado.

ÓRGÃO: SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO E CULTURA**01 - Serviços Oferecidos:**

- Atuar na organização, manutenção e desenvolvimento de órgãos e instituições oficiais do sistema municipal de ensino, integrando-os às políticas e planos educacionais da União e do Estado;

- Exercer ação redistributiva em relação às escolas municipais;

- Baixar normas complementares para o sistema municipal de ensino;

- Autorizar, credenciar e supervisionar os estabelecimentos do sistema municipal de ensino;

- Oferecer a educação infantil em creches e pré-escolas, e com prioridade o ensino fundamental, observando o que determina o art. 11, inc. V, da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei Federal 9394/96);

- Matricular todos os educandos a partir de sete (7) anos de idade e, facultativamente, a partir de seis (6) anos de idade no ensino fundamental;

- Ofertar a educação escolar regular para jovens e adultos com características e modalidades adequadas às suas necessidades e disponibilidades;

- Realizar programas de capacitação para os profissionais da educação em exercício das suas funções;

- Integrar os estabelecimentos de ensino fundamental do seu território ao sistema nacional de avaliação do rendimento escolar;

- Estabelecer mecanismos para progressão da sua rede pública do ensino fundamental;

- Estabelecer mecanismos para avaliar a qualidade do processo educativo desenvolvido pelas escolas públicas municipais e da iniciativa privada;

- Administrar seu pessoal e seus recursos materiais e financeiros;

- Zelar pela observância da legislação referente a educação e pelo cumprimento das decisões do Conselho Municipal de Educação nas instituições sob sua responsabilidade;

- Aprovar Regimentos e Planos de estudos das Instituições de ensino sob sua responsabilidade;

- Submeter à apreciação do Conselho Municipal de Educação as políticas e planos de educação;

- Tomar as medidas necessárias para prover o Município das escolas que se façam necessárias ao atendimento de todas as crianças em idade escolar, bem como na educação infantil;

- Manter mecanismos de qualificação dos professores e melhorar a qualidade de ensino;

- Valorizar e auxiliar o desenvolvimento da educação especial;

- Orientar, organizar e promover as atividades esportivas populares, mantendo

<p>instalações e locais para a sua prática;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organizar e promover atividades culturais, educacionais e recreativas; - Manter e organizar os museus, bibliotecas públicas, patrimônio histórico, artístico e arqueológico; - Organizar o calendário turístico e de eventos do Município, bem como coordenar a organização destes; - Controlar, fiscalizar e orientar a prestação dos serviços de transporte escolar no Município; - Exercer outras tarefas correlatas.
<p>02 - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Não há demanda de documentação para acessar o serviço por se tratar de atividade interna.
<p>03 - Principais etapas para processamento do serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitação pelo Protocolo Geral da Prefeitura, pessoalmente ou telefone.
<p>04 - Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Depende de cada caso.
<p>05 - Forma de prestação do serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Não há demanda de prestação do serviço por se tratar de atividade interna.
<p>06 - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preferencialmente no Centro Social Urbano de Roca Sales, localizado na Avenida General Daltro Filho, nº 1747, bairro centro, cidade de Roca Sales. - Pelo telefone nº (051) 3753-2464 - Pelo e-mail smecroca@gmail.com
<p>07 - Prioridade de atendimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lei Federal nº 10.048/2000: As pessoas em qualquer uma das situações abaixo tem a prioridade de atendimento garantida por Lei <u>apenas na área administrativa</u>: - Portadores de Deficiência; - Idosos; - Gestantes e lactantes; - Pessoas com criança de colo; - Obesos; - Nos demais casos não há demanda de prioridade de atendimento.
<p>08 - Previsão de tempo de espera para atendimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Não há previsão de tempo de espera para atendimento por se tratar de atividade interna.
<p>09 - Mecanismo de comunicação com usuários:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preferencialmente no Centro Social Urbano de Roca Sales, localizado na Avenida General Daltro Filho, nº 1747, bairro centro, cidade de Roca Sales. - Pelo telefone nº (051) 3753-2464 - Pelo e-mail smecroca@gmail.com
<p>10 - Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preferencialmente no Centro Social Urbano de Roca Sales, localizado na Avenida General Daltro Filho, nº 1747, bairro centro, cidade de Roca Sales. - Pelo telefone nº (051) 3753-2464 - Pelo e-mail smecroca@gmail.com
<p>11 - Consulta do andamento, por parte dos usuários ao serviço solicitado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Não há demanda de consulta do andamento, por parte dos usuários ao serviço solicitado.

ÓRGÃO: SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA E DESENVOLVIMENTO**01 - Serviços Oferecidos:**

- Orientar, coordenar e controlar a execução da política de desenvolvimento agropecuário, industrial e comercial na esfera do Município;
- Promover a realização de atividades relacionadas com o desenvolvimento agropecuário, industrial e comercial do Município;
- Delimitar e implantar áreas destinadas à exploração hortigranjeira, agropecuária, industrial e comercial, sem descaracterizar ou alterar o meio ambiente;
- Coordenar as atividades relativas à orientação da produção primária e ao abastecimento público;
- Orientar a localização e licenciar a instalação de unidades industriais, artesanais e comerciais, obedecidas as delimitações e respeitado o interesse público;
- Conceder, permitir e autorizar o uso de próprios municipais sob sua administração destinados à exploração comercial;
- Licenciar e controlar o comércio transitório;
- Promover intercâmbio e convênios com entidades federais, estaduais, municipais e privadas relativo a assunto atinente às políticas de desenvolvimento agropecuário, industrial e comercial;
- Atrair, locar e relocar novos empreendimentos, objetivando a expansão da capacidade de absorção da mão-de-obra local;
- Promover a orientação e assistência ao trabalhador;
- Desenvolver a formação e aperfeiçoamento da mão-de-obra, direcionando-a especialmente ao mercado de trabalho existente no Município;
- Organizar, manter e implantar programas destinados a melhor atender o setor agropecuário, visando o seu desenvolvimento e estímulo o produtor para permanecer em seu meio, evitando o êxodo rural;
- Sugerir, planejar e elaborar projetos juntamente com o Conselho Municipal de Agricultura, visando o desenvolvimento agrícola do Município;
- Fomentar o aumento da produção do setor agropecuário, comercial, industrial e de serviços, valorizando assim o homem do campo;
- Realizar intercâmbio com entidades federais, estaduais e municipais e de iniciativa privada, nos assuntos atinentes às políticas de desenvolvimento industrial, comercial e agrícola;
- Incrementar ações visando o desenvolvimento do turismo rural no Município;
- Realizar levantamento dos pontos e das potencialidades turísticas existentes, sugerindo seu aproveitamento, melhorias e conservação;
- Auxiliar o agricultor no combate às pragas, doenças do meio e melhoria das condições sanitárias;
- Manter, fiscalizar e providenciar sistemas de comunicações na área rural do Município;
- Realizar levantamentos, auxiliar e providenciar melhorias das redes de energia elétrica na área rural;
- Promover roçadas e a retirada de entulhos na área urbana do Município;
- Cumprir e fazer cumprir a legislação e as normas ambientais no âmbito municipal;
- Exercer outras tarefas correlatas.

02 - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

- Não há demanda de documentação para acessar o serviço.

03 - Principais etapas para processamento do serviço:

- Solicitação pelo Protocolo Geral da Prefeitura, pessoalmente ou telefone.

04 - Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

- Depende de cada caso.

<p>05 - Forma de prestação do serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Não há demanda de prestação do serviço.
<p>06 - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preferencialmente na Prefeitura Municipal, localizada na Rua Eliseu Orlandini, nº 51, bairro centro, cidade de Roca Sales. - Pelo telefone nº (051) 3753-2166 - Pelo e-mail agricultura@rocasales-rs.com.br
<p>07 - Prioridade de atendimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lei Federal nº 10.048/2000: As pessoas em qualquer uma das situações abaixo tem a prioridade de atendimento garantida por Lei <u>apenas na área administrativa</u>: - Portadores de Deficiência; - Idosos; - Gestantes e lactantes; - Pessoas com criança de colo; - Obesos; - Nos demais casos não há demanda de prioridade de atendimento.
<p>08 - Previsão de tempo de espera para atendimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Não há previsão de tempo de espera para atendimento por se tratar de atividade interna.
<p>09 - Mecanismo de comunicação com usuários:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preferencialmente na Prefeitura Municipal, localizada na Rua Eliseu Orlandini, nº 51, bairro centro, cidade de Roca Sales. - Pelo telefone nº (051) 3753-2166 - Pelo e-mail agricultura@rocasales-rs.com.br
<p>10 - Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preferencialmente na Prefeitura Municipal, localizada na Rua Eliseu Orlandini, nº 51, bairro centro, cidade de Roca Sales. - Pelo telefone nº (051) 3753-2166 - Pelo e-mail agricultura@rocasales-rs.com.br
<p>11 - Consulta do andamento, por parte dos usuários ao serviço solicitado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Não há demanda de consulta do andamento, por parte dos usuários ao serviço solicitado.
<p>ÓRGÃO: DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE</p>
<p>01 - Serviços Oferecidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planejar, organizar e controlar o desenvolvimento ambiental no Município; - Representar e prestar assistência ao Chefe do Executivo Municipal nas funções de política ambiental e defesa do meio ambiente; - Planejar, organizar, executar e controlar a política ambiental e defesa do meio ambiente no Município e fazer cumprir as disposições das leis pertinentes; - Atender os interesses dos munícipes nos assuntos do meio ambiente; - Controlar e organizar o material utilizado ou à disposição do órgão ambiental; - Promover a integração da comunidade à política do meio ambiente desenvolvida pelo Município; - Desenvolver mecanismos e instrumentos com a finalidade de preservar e melhorar a qualidade de vida no Município; - Promover a articulação com entidades públicas ou privadas, internas ou externas, para execução ou desenvolvimento de projetos ou atividades de sua competência; - Planejar, organizar e controlar as atividades de paisagismo e ajardinamento de vias e logradouros públicos; - Orientar os serviços de roçadas e retirada de entulhos;

- Executar e incentivar a arborização urbana, especialmente a ornamental;
- Promover e manter o plantio regular de sementes e mudas ornamentais e de sombras para o ajardinamento e florestamento urbano;
- Realizar, dentro das suas competências legais, o controle e gerenciamento da utilização dos recursos hídricos;
- Providenciar a preservação dos recursos naturais e desenvolvimento sustentável;
- Manter controle do consumo de materiais utilizados, objetivando a sua racionalização;
- Tomar medidas que visem proteger a boa qualidade de vida e do meio ambiente;
- Emitir parecer sobre os pedidos de ocupação do espaço urbano e da paisagem natural, analisando o impacto ambiental;
- Elaborar projetos de recuperação do meio ambiente;
- Realizar o licenciamento ambiental de competência do Município, observando a legislação pertinente;
- Manter arquivo, controle e registro das atividades desenvolvidas pelo Departamento;
- Planejar, organizar, executar e controlar as atividades de fiscalização ambiental;
- Fazer cumprir a legislação de preservação e defesa do meio ambiente e cooperar na fiscalização dos serviços públicos, patrimônio municipal e aplicação da legislação pertinente;
- Promover a execução de visitas de fiscalização ambiental;
- Efetuar vistorias permanentes ou periódicas com a finalidade de garantir a preservação e defesa do meio ambiente, notificando e aplicando penalidades previstas em lei ou regulamento;
- Executar programas e fomentar o florestamento e reflorestamento, bem como acompanhar a arborização dos logradouros e vias públicas;
- Cumprir e fazer cumprir a legislação na área ambiental, em sintonia com a Secretaria Municipal de Agricultura e Desenvolvimento;
- Exercer outras tarefas correlatas.

02 - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

- Não há demanda de documentação para acessar o serviço por se tratar de atividade interna.

03 - Principais etapas para processamento do serviço:

- Solicitação pelo Protocolo Geral da Prefeitura, pessoalmente ou telefone.

04 - Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

- Depende de cada caso.

05 - Forma de prestação do serviço:

- Não há demanda de prestação do serviço por se tratar de atividade interna.

06 - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Preferencialmente na Prefeitura Municipal, localizada na Rua Eliseu Orlandini, nº 51, bairro centro, cidade de Roca Sales.
- Pelo telefone nº (051) 3753-2166

07 - Prioridade de atendimento:

- Lei Federal nº 10.048/2000: As pessoas em qualquer uma das situações abaixo tem a prioridade de atendimento garantida por Lei apenas na área administrativa:
- Portadores de Deficiência;
- Idosos;
- Gestantes e lactantes;

- Pessoas com criança de colo;
- Obesos;
- Nos demais casos não há demanda de prioridade de atendimento.

08 - Previsão de tempo de espera para atendimento:

- Não há previsão de tempo de espera para atendimento por se tratar de atividade interna.

09 - Mecanismo de comunicação com usuários:

- Preferencialmente na Prefeitura Municipal, localizada na Rua Eliseu Orlandini, nº 51, bairro centro, cidade de Roca Sales.

- Pelo telefone nº (051) 3753-2166

10 - Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

- Preferencialmente na Prefeitura Municipal, localizada na Rua Eliseu Orlandini, nº 51, bairro centro, cidade de Roca Sales.

- Pelo telefone nº (051) 3753-2166

11 - Consulta do andamento, por parte dos usuários ao serviço solicitado:

- Não há demanda de consulta do andamento, por parte dos usuários ao serviço solicitado.

ÓRGÃO: SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE E ASSISTÊNCIA SOCIAL**01 - Serviços Oferecidos:**

- Planejar, organizar, controlar e avaliar as ações e os serviços de saúde e gerir e executar os serviços públicos de saúde;
- Participar do planejamento, programação e organização da rede regionalizada e hierarquizada do Sistema Único de Saúde - SUS, em articulação com sua direção estadual;
- Participar da execução, controle e avaliação das ações referentes às condições e aos ambientes de trabalho;
- Executar, controlar e fiscalizar os serviços de vigilância epidemiológica, vigilância sanitária, alimentação e nutrição, saneamento básico e de saúde do trabalhador;
- Dar execução, no âmbito municipal, à política de insumos e equipamentos para a saúde;
- Colaborar na fiscalização das agressões ao meio ambiente que tenham repercussão sobre a saúde humana e atuar, junto aos órgãos municipais, estaduais e federais competentes, para controlá-las;
- Formar e participar de consórcios administrativos intermunicipais;
- Gerir laboratórios de saúde e hemocentros;
- Colaborar com a União e o Estado na execução da política de vigilância sanitária;
- Analisar contratos e convênios com entidades prestadoras de serviços privados de saúde, bem como controlar e avaliar sua execução;
- Controlar e fiscalizar os procedimentos dos serviços privados de saúde;
- Normatizar complementarmente as ações e serviços públicos de saúde no seu âmbito de atuação;
- Gerir, executar e organizar os serviços públicos de assistência social do Município;
- Zelar pela saúde pública e bem-estar social dos munícipes;
- Executar ações de Saúde Preventiva;
- Elaborar o Plano Municipal de Saúde, adequando-o as necessidades locais e dentro dos recursos disponíveis;
- Auxiliar no combate às pragas, doenças do meio e melhoria das condições sanitárias;
- Fiscalizar o atendimento médico-hospitalar de pessoas carentes;
- Controlar, organizar e supervisionar o atendimento médico-odontológico e de enfermagem à população, realizado pelas Unidades de Saúde do Município;

<ul style="list-style-type: none"> - Organizar programas que visem à educação para a saúde e estudos das necessidades sociais; - Organizar e realizar programas de assistência médica e social, com políticas de fornecimento de medicamentos às pessoas carentes e de deslocamentos de doentes para instituições hospitalares de outras cidades; - Supervisionar e organizar programas voltados ao bem estar da criança e ao adolescente em sintonia com o Conselho Tutelar; - Cumprir e fazer cumprir a legislação e as normas relacionadas à assistência social no âmbito municipal; - Exercer outras tarefas correlatas.
<p>02 - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Não há demanda de documentação para acessar o serviço por se tratar de atividade interna.
<p>03 - Principais etapas para processamento do serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitação pelo Protocolo Geral da Prefeitura, pessoalmente ou telefone.
<p>04 - Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Depende de cada caso.
<p>05 - Forma de prestação do serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Não há demanda de prestação do serviço por se tratar de atividade interna.
<p>06 - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preferencialmente na Secretaria localizada na Rua Eliseu Orlandini, nº 151, sala 02, bairro centro, cidade de Roca Sales. - Pelo telefone nº (051) 3753-2577 ou (51) 3753-1688 - Pelo e-mail sauderoca@gmail.com.br
<p>07 - Prioridade de atendimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lei Federal nº 10.048/2000: As pessoas em qualquer uma das situações abaixo tem a prioridade de atendimento garantida por Lei: - Portadores de Deficiência; - Idosos; - Gestantes e lactantes; - Pessoas com criança de colo; - Obesos.
<p>08 - Previsão de tempo de espera para atendimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Não há previsão de tempo de espera para atendimento por se tratar de atividade interna.
<p>09 - Mecanismo de comunicação com usuários:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preferencialmente na Secretaria localizada na Rua Eliseu Orlandini, nº 151, sala 02, bairro centro, cidade de Roca Sales. - Pelo telefone nº (051) 3753-2577 ou (51) 3753-1688 - Pelo e-mail sauderoca@gmail.com.br
<p>10 - Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preferencialmente na Secretaria localizada na Rua Eliseu Orlandini, nº 151, sala 02, bairro centro, cidade de Roca Sales. - Pelo telefone nº (051) 3753-2577 ou (51) 3753-1688 - Pelo e-mail sauderoca@gmail.com.br
<p>11 - Consulta do andamento, por parte dos usuários ao serviço solicitado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Não há demanda de consulta do andamento, por parte dos usuários ao serviço solicitado.

ÓRGÃO: DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**01 - Serviços Oferecidos:**

- Executar a política de assistência social no âmbito do Município;
- Implantar, implementar, coordenar, co-financiar, monitorar e avaliar o Sistema Único de Assistência Social/SUAS, em seu âmbito;
 - Zelar e atender os requisitos previstos no art. 30 e seu parágrafo único da Lei Orgânica da Assistência Social/LOAS, acrescido pela Lei nº 9720/98;
 - Elaborar e encaminhar ao Conselho Municipal de Assistência Social propostas para execução da política municipal da Assistência Social e o Plano Municipal de Assistência Social;
- Executar os serviços, programas e projetos, de acordo com o disposto pelo SUAS;
 - Estruturar o Centro de Referência de Assistência Social/CRAS e o Centro de Referência Especializado da Assistência Social/CREAS, de acordo com o disposto na Norma Operacional Básica do SUAS – NOB-SUAS, no que se refere ao porte do município e a complexidade das situações de vulnerabilidade identificadas;
 - Supervisionar e prestar apoio técnico e financeiro aos serviços, programas e projetos de Assistência Social, executados pela rede sócio-assistencial, em âmbito municipal;
 - Custear os Benefícios Eventuais;
 - Acompanhar e inserir os beneficiários do Programa Bolsa Família/PBF e do Benefício de Prestação Continuada/BPC nos demais serviços, programas e projetos de assistência social, existentes no município;
 - Assessorar técnica e financeiramente as atividades do Conselho Municipal de Assistência Social/CMAS e garantir os recursos humanos e materiais necessários ao funcionamento do seu Departamento;
 - Proceder a transferência dos recursos destinados à assistência social, na forma prevista em lei, em conformidade com o art. 10 da LOAS;
 - Coordenar e manter atualizado o sistema de cadastro de entidades e organizações de assistência social no município;
 - Promover programas de capacitação permanente aos gestores, profissionais, conselheiros e organizações que compõem a rede de atendimento da assistência social, em âmbito municipal;
 - Executar os processos de revisão do BPC, seguindo as orientações da União e do Estado;
 - Desenvolver estudos, pesquisas e diagnósticos da realidade social local, com vistas a fundamentar o planejamento das ações de assistência social;
 - Encaminhar para apreciação do Conselho Municipal de Assistência Social relatórios de atividades e de execução orçamentária e financeira dos recursos da Assistência Social;
 - Expedir atos normativos necessários à gestão do Fundo Municipal de Assistência Social, de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo Conselho Municipal de Assistência Social e com a legislação em vigor;
 - Elaborar e submeter ao Conselho Municipal de Assistência Social os programas anuais e plurianuais na área de assistência social;
 - Executar os projetos de enfrentamento a pobreza, incluindo parcerias com organizações da sociedade civil;
 - Desenvolver programas de habitação popular;
 - Executar ações que visem a melhoria da qualidade de vida e promoção das pessoas menos favorecidas;
 - Sugerir e coordenar, com o auxílio do Conselho Municipal de Assistência Social, a celebração de convênios, contratos e outros instrumentos legais, visando recursos que objetivem a execução de ações de promoção social das classes menos favorecidas;

<ul style="list-style-type: none"> - Coordenar e autorizar a celebração de campanhas e supervisionar as atividades que visem o atendimento social às pessoas carentes, desenvolvidas no Município; - Cumprir e fazer cumprir a legislação na área social, em sintonia com a Secretaria Municipal de Saúde e Assistência Social; - Exercer outras tarefas correlatas.
<p>02 - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Não há demanda de documentação para acessar o serviço por se tratar de atividade interna.
<p>03 - Principais etapas para processamento do serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitação pelo Protocolo Geral da Prefeitura, pessoalmente ou telefone.
<p>04 - Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Depende de cada caso.
<p>05 - Forma de prestação do serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Não há demanda de prestação do serviço por se tratar de atividade interna.
<p>06 - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preferencialmente no Centro Social Urbano de Roca Sales, localizado na Avenida General Daltro Filho, nº 1747, bairro centro, cidade de Roca Sales. - Pelo telefone nº (051) 3753-2464 - Pelo e-mail social@rocasales-rs.com.br
<p>07 - Prioridade de atendimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lei Federal nº 10.048/2000: As pessoas em qualquer uma das situações abaixo tem a prioridade de atendimento garantida por Lei: <ul style="list-style-type: none"> - Portadores de Deficiência; - Idosos; - Gestantes e lactantes; - Pessoas com criança de colo; - Obesos.
<p>08 - Previsão de tempo de espera para atendimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Não há previsão de tempo de espera para atendimento por se tratar de atividade interna.
<p>09 - Mecanismo de comunicação com usuários:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preferencialmente no Centro Social Urbano de Roca Sales, localizado na Avenida General Daltro Filho, nº 1747, bairro centro, cidade de Roca Sales. - Pelo telefone nº (051) 3753-2464 - Pelo e-mail social@rocasales-rs.com.br
<p>10 - Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preferencialmente no Centro Social Urbano de Roca Sales, localizado na Avenida General Daltro Filho, nº 1747, bairro centro, cidade de Roca Sales. - Pelo telefone nº (051) 3753-2464 - Pelo e-mail social@rocasales-rs.com.br
<p>11 - Consulta do andamento, por parte dos usuários ao serviço solicitado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Não há demanda de consulta do andamento, por parte dos usuários ao serviço solicitado.
<p>ÓRGÃO: SISTEMA DE CONTROLE INTERNO</p>
<p>01 - Serviços Oferecidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avaliar o cumprimento das diretrizes, objetivos e metas previstos no Plano Plurianual; - Verificar o atingimento das metas estabelecidas na Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO);

<ul style="list-style-type: none"> - Verificar os limites e condições para realização de operações de crédito; - Verificar os limites e condições para realização de inscrição em restos a pagar; - Verificar, periodicamente, a observância do limite da despesa com pessoal e avaliar as medidas adotadas para o seu retorno ao respectivo limite; - Verificar as providências tomadas para recondução dos montantes das dívidas consolidada e mobiliária aos respectivos limites; - Controlar a destinação de recursos obtidos com a alienação de ativos; - Verificar o cumprimento do limite de gastos totais do Poder Legislativo Municipal; - Controlar a execução orçamentária; - Avaliar os procedimentos adotados para a realização da receita e da despesa públicas; - Verificar a correta aplicação das transferências voluntárias; - Controlar a destinação de recursos para os setores público e privado; - Avaliar o montante da dívida e as condições de endividamento do Município; - Verificar a escrituração das contas públicas; - Acompanhar a gestão patrimonial; - Appreciar o relatório de gestão fiscal, assinando-o; - Avaliar os resultados obtidos pelos administradores na execução dos programas de governo e aplicação dos recursos orçamentários; - Apontar as falhas dos expedientes encaminhados e indicar as soluções; - Verificar a implementação das soluções indicadas; - Criar condições para atuação do controle interno; - Desempenhar outras atividades estabelecidas em lei ou que decorram das suas atribuições.
<p>02 - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Não há demanda de documentação para acessar o serviço por se tratar de atividade interna.
<p>03 - Principais etapas para processamento do serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitação pelo Protocolo Geral da Prefeitura, pessoalmente ou telefone.
<p>04 - Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Depende de cada caso.
<p>05 - Forma de prestação do serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Não há demanda de prestação do serviço por se tratar de atividade interna.
<p>06 - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preferencialmente na Rua Eliseu Orlandini, nº 151, sala 02, bairro centro, cidade de Roca Sales. - Pelo telefone nº (051) 3753-2577
<p>07 - Prioridade de atendimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lei Federal nº 10.048/2000: As pessoas em qualquer uma das situações abaixo tem a prioridade de atendimento garantida por Lei: - Portadores de Deficiência; - Idosos; - Gestantes e lactantes; - Pessoas com criança de colo; - Obesos.
<p>08 - Previsão de tempo de espera para atendimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Não há previsão de tempo de espera para atendimento por se tratar de atividade interna.
<p>09 - Mecanismo de comunicação com usuários:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preferencialmente na Rua Eliseu Orlandini, nº 151, sala 02, bairro centro,

cidade de Roca Sales.

- Pelo telefone nº (051) 3753-2577

10 - Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

- Preferencialmente na Rua Eliseu Orlandini, nº 151, sala 02, bairro centro, cidade de Roca Sales.

- Pelo telefone nº (051) 3753-2577

11 - Consulta do andamento, por parte dos usuários ao serviço solicitado:

- Não há demanda de consulta do andamento, por parte dos usuários ao serviço solicitado.

ÓRGÃO: OUVIDORIA GERAL

01 - Serviços Oferecidos:

- Atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

- Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

- Acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;

- Receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;

- Encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;

- Atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

- Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes;

- Formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 2017;

- Monitorar a atuação das unidades setoriais e dos responsáveis por ações de ouvidoria dos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos quanto ao tratamento das manifestações recebidas;

- Promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades dos responsáveis por ações de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;

- Sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais de ouvidoria, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados;

- Propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

02 - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

- Não há demanda de documentação para acessar o serviço por se tratar de atividade interna.

03 - Principais etapas para processamento do serviço:

- Solicitação através do canal da Ouvidoria, por telefone, pessoalmente e pelo Protocolo Geral da Prefeitura.

04 - Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

- A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

05 - Forma de prestação do serviço:

- Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos,

as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

- Elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

06 - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Preferencialmente na Prefeitura Municipal, localizada na Rua Eliseu Orlandini, nº 51, bairro centro, cidade de Roca Sales pelo telefone.

07 - Prioridade de atendimento:

- Lei Federal nº 10.048/2000: As pessoas em qualquer uma das situações abaixo tem a prioridade de atendimento garantida por Lei:

- Portadores de Deficiência;
- Idosos;
- Gestantes e lactantes;
- Pessoas com criança de colo;
- Obesos.

08 - Previsão de tempo de espera para atendimento:

- Até 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

09 - Mecanismo de comunicação com usuários:

- Preferencialmente na Rua Eliseu Orlandini, nº 51, bairro centro, cidade de Roca Sales.

- Pelo telefone da ouvidoria.

10 - Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

- Preferencialmente na Rua Eliseu Orlandini, nº 51, bairro centro, cidade de Roca Sales.

- Pelo telefone da ouvidoria.

11 - Consulta do andamento, por parte dos usuários ao serviço solicitado:

- Não há demanda de consulta do andamento, por parte dos usuários ao serviço solicitado.

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE ROCA SALES
EM 04 DE DEZEMBRO DE 2020.

AMILTON FONTANA
Prefeito Municipal