CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

PREFEITURA MUNICIPAL DE TAPEJARA

I N T R O D U Ç Ã O

Em cumprimento à Lei Federal nº 13.460/2017, o Município de Tapejara apresenta a “ ***CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO”*** *, que tem por objetivo informar e disponibilizar os serviços municipais oferecidos, bem como indicar o acesso aos mesmos, dentro do que preceitua a Lei citada acima que trata da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.*

Ainda nessa Carta, o cidadão poderá acompanhar diversas informações, dentre elas a de seu interesse, com a descrição, finalidade, formas de acesso disponível, prazos para a prestação do serviço, requisitos e documentos exigidos, endereços, horários de atendimento, além de taxas a serem cobradas, caso haja exigência.

Ações como esta complementam a transparência dos serviços oferecidos pela Municipalidade e, vem aproximar o cidadão da administração pública, no que se refere ao acesso aos principais serviços oferecidos pelo município, simplificando a busca dos mesmos e aumentando a eficácia e efetividade dos atendimentos.

Tapejara, 01 de outubro de 2020.

Vilmar Merotto
Prefeito Municipal

SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO INDUSTRIAL E COMERCIAL

EMPREENDE TAPEJARA (LEI MUNICIPAL 4358/19)

Este projeto consiste em uma incubadora de startups, em um espaço de Coworking Público disponibilizado pela Prefeitura Municipal. A finalidade é estimular e possibilitar que ideias inovadoras se desenvolvam, resultando, a médio e longo prazo, em renda, trabalho e novos investimentos para toda a cidade. É nesse sentido que o Projeto Empreende Tapejara irá atuar, possibilitando a abertura de uma economia diversificada. O Projeto é instituído pela Lei Municipal nº 4.358/2019.

Público do Serviço:

Empreendedores

Acesso ao Serviço:

Presencial junto à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Industrial e Comercial ou pelo telefone 3344-4700.

- Espaço Coworking.

Serviços oferecidos:

Serão disponibilizadas 13 vagas para empreendedores com ideias/negócios inovadores de base tecnológica. Dentre as 13 vagas, 10 são para a incubação, que requer empresa com CNPJ. E 3 vagas são destinadas à pré-incubação. A Prefeitura oferecerá infraestrutura para os participantes em forma de escritório compartilhado - Coworking

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

Os requisitos básicos para ingressar no projeto, são ideias com potencial em inovação e tecnologia. Desta forma, é realizado o preenchimento de um formulário, no qual constam os dados de identificação do empreendedor e a caracterização do projeto.

Principais etapas para processamento do Serviço:

A primeira fase de preparação para seleção consiste **em inspirar e educar** para esta nova forma de serviço, na sequência dar suporte a indivíduos, equipes e comunidade em geral, as quais tenham ideias inovadoras. Serão realizadas diversas visitas nas instituições de ensino, bem como, palestras/talks sobre inovação e empreendedorismo.

A segunda fase tem como objetivo selecionar quais negócios irão participar do Empreende Tapejara. Os componentes da banca de seleção são os assessores técnicos da UPF e um colaborador designado pela prefeitura Municipal de Tapejara.

A terceira fase também chamada de Capacitação é para desenvolver as Startups selecionadas. Com a assessoria da UPF, a cada 15 dias, essas irão desenvolver plano de negócios, prospecção de mercado, entre outras ferramentas para preparar e viabilizar seu produto/serviço para o mercado.

A sensibilização para criação de um ambiente propício a inovação será a partir de oficinas e palestras promovidas com apoio do SEBRAE. Na quarta fase, as empresas quando já maduras, se graduam. O tempo de duração no Empreende Tapejara, na incubação será de um ano, e na pré-incubação seis meses. Cabe ressaltar que as empresas poderão ser, ou não, residentes do Coworking Público – infraestrura disponibilizada pela prefeitura.

Previsão do prazo máximo para prestação de serviço:

Em 12 meses as startups selecionadas para a incubação se graduarem e estarem em fase de expansão;

Em 6 meses as startups selecionadas para a pré-incubação se graduarem e prontas para a fase de incubação;

Forma de prestação de serviço:

A forma de prestação de serviço ocorre de forma presencial. As mentorias são realizadas as cada 15 dias de forma presencial e on-line quando necessário. As oficinas e workshops também ocorrem de forma presencial, bem como por videoconferência quando julgado necessário.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço:

Os usuários podem se manifestar presencialmente, através de contato telefônico ou eletrônico.

Prioridades de atendimento:

Não há prioridades de atendimento

Previsão de espera de atendimento:

Não há tempo de espera para atendimento

Mecanismos de comunicação com os usuários:

A comunicação ocorre através de folders, rádios, redes sociais e sites oficiais.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

As manifestações são recebidas e respondidas presencialmente, por meio de contato telefônico ou eletrônico.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação:

Não há mecanismos de consulta.

INCENTIVOS AO SETOR INDUSTRIAL

Incentivos à instalação de novas empresas industriais, bem como sua nova alocação e/ou ampliação, para Micro e Pequenas Empresas, optantes pelo simples nacional. (Lei Municipal 4.372/19)

Os incentivos se constituirão na concessão de área localizada em distritos industriais, destinados à construção, instalação e ampliação de indústrias, bem como a isenção de tributos e taxas municipais, incidentes sobre a execução das obras de construção e instalação das mesmas.

Incentivos e Benefícios Fiscais para Empresas Comerciais e Prestadoras de Serviços.

Os incentivos de serviços - terraplenagem, transporte de terra, entulhos de construção e outros similares - e benefícios fiscais - ISS e Licença de Construção - para o Setor Comercial e Prestador de Serviços.

Alienação de imóveis

Alienação de imóveis cujo uso já tenha sido previamente concedido por força da política de incentivos do Município e apenas para concessionários, mediante requerimento dirigido ao Prefeito e, atendidas as seguintes condições:

- Estarem na posse, em decorrência de contrato de concessão, por no mínimo 5 (cinco) anos;
- Do valor atribuído ao imóvel, conforme a avaliação prévia da comissão que trata o art. 4º da presente lei, será concedido a adquirente um desconto de 60% (sessenta por cento). (Redação dada pela Lei nº 4391/2019).

Todos os incentivos acima, serão concedidos à vista de requerimento dos interessados, protocolados no Setor de Protocolo que fica junto ao Centro Administrativo da Prefeitura, na Rua do Comercio 1468, dirigido ao Executivo Municipal, que encaminhará para apreciação do CODETAP - Conselho Municipal de Desenvolvimento de Tapejara e, submetida à aprovação do legislativo.

Deverá ser apresentado as informações e documentações, acompanhados de projeto técnico civil ou de outros documentos que venham a ser solicitados pela Secretaria Municipal de Desenvolvimento Industrial e Comercial – SMDIC. Maiores esclarecimentos poderão ser obtidos junto a mesma ou pelo telefone 54 3344-4700.

SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE – SMAMA

PROGRAMA COMUNIDADE AGRÍCOLA E PROGRAMA DE FOMENTO À PRODUÇÃO (Lei Municipal nº 4192/2017 e Lei Municipal nº 4244/2018)

Prestação de serviços com máquinas e equipamentos, mediante o pagamento, pelos interessados, de preço público.

Público Alvo:

Pessoa física – proprietários de imóveis rurais.

Requisitos necessários:

Conforme - Lei Municipal nº 4192/2017 e Lei Municipal nº 4244/2018.

Etapas do processo:

- Solicitação;
- Análise e organização de cronograma de execução;
- Execução;

Prazo para prestação do serviço:

Os produtores rurais deverão encaminhar cadastro junto a Secretaria Municipal da Agricultura e Meio Ambiente, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, aguardando a disponibilidade da equipe da secretaria para atendimento.

Acesso ao serviço:

Presencial.

Previsão de atendimento:

Atendimento presencial para realizar a solicitação.

Prioridade de atendimento:

Ordem de chegada.

Mecanismos de comunicação para receber e responder manifestações dos usuários:

Telefone, ouvidoria, internet ou presencial.

PROGRAMA MUNICIPAL DE FRUTICULTURA (Lei Municipal nº 2927/2006)

Descrição:

Aquisição de mudas frutíferas com a finalidade comercial com valor subsidiado.

Público Alvo:

Pessoa física – proprietários de imóveis rurais.

Requisitos necessários:

Conforme - Lei Municipal nº 2927/2006.

Etapas do processo:

- Solicitação;
- Análise;

- Execução;

Prazo para prestação do serviço:

Os produtores rurais deverão encaminhar cadastro junto a Secretaria Municipal da Agricultura e Meio Ambiente, aguardando a disponibilidade da equipe da secretaria para atendimento.

Acesso ao serviço:

Presencial.

Previsão de atendimento:

Atendimento presencial para realizar a solicitação.

Prioridade de atendimento:

Atendimento por ordem de chegada.

Mecanismos de comunicação para receber e responder manifestações dos usuários:

Telefone, ouvidoria, internet ou presencial.

PROGRAMA MUNICIPAL SEMEAR (Lei Municipal nº 4274/2018)

Concessão de subsídio para semeadura de culturas de verão em pequenas propriedades rurais, localizadas na área do Município, com até 20 (vinte) hectares de área agricultável e mecanizada, para culturas de soja e milho.

Público Alvo:

Pessoa física – proprietários de imóveis rurais.

Requisitos necessários:

Conforme - Lei Municipal nº 4274/2018.

Etapas do processo:

- Solicitação;
- Análise;
- Execução;

Prazo para prestação do serviço:

Os produtores rurais deverão encaminhar cadastro junto a Secretaria Municipal da Agricultura e Meio Ambiente, aguardando a disponibilidade da equipe da secretaria para atendimento.

Acesso ao serviço:

Presencial.

Previsão de atendimento:

Atendimento presencial para realizar a solicitação.

Prioridade de atendimento:

Atendimento por ordem de chegada.

Mecanismos de comunicação para receber e responder manifestações dos usuários:

Telefone, ouvidoria, internet ou presencial.

PROGRAMA DE INCENTIVOS PARA O SETOR RURAL NAS ÁREAS DE SANEAMENTO, SUBSISTÊNCIA FAMILIAR, APOIO

À INSTALAÇÃO DE RESERVATÓRIOS DE ABASTECIMENTO (Lei Municipal nº 2941/2006)

Concessão de auxílios aos agricultores residentes na área rural que carecem de uma política de saneamento, incentivos à criação de pequenos animais e produção de hortigranjeiros e abastecimento de pulverizadores.

Público Alvo:

Pessoa física – proprietários de imóveis rurais.

Requisitos necessários:

Conforme - Lei Municipal 2941/2006.

Etapas do processo:

- Solicitação;
- Análise;
- Execução;

Prazo para prestação do serviço:

Os produtores rurais deverão encaminhar cadastro junto a Secretaria Municipal da Agricultura e Meio Ambiente, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, aguardando a disponibilidade da equipe da secretaria para atendimento.

Acesso ao serviço:

Presencial.

Previsão de atendimento:

Atendimento presencial para realizar a solicitação.

Prioridade de atendimento:

Ordem de chegada.

Mecanismos de comunicação para receber e responder manifestações dos usuários:

Telefone, ouvidoria, internet ou presencial.

DEPARTAMENTO DE MEIO AMBIENTE

LICENCIAMENTO AMBIENTAL IMPACTO LOCAL

Acesso: http://www.tapejara.rs.gov.br/licenciamentoambiental

Etapas processo:

Recebimento do processo (protocolo), análise do processo (assessoria ambiental contratada), vistoria in loco, solicitação de documentos, deferimento, indeferimento, arquivamento.

Previsão prazo:

180 dias prazo máximo de manifestação do órgão ambiental

Prazo mínimo análise completa final:

90 dias (deferimento, arquivamento, indeferimento ou solicitação complementação)

Forma de prestação serviço:

Análise técnica processual, vistoria in loco.

Locais e formas para o usuário apresentar manifestação sobre prestação do serviço:

Centro administrativo prefeitura – departamento de meio ambiente, telefone, ouvidoria.

Prioridade atendimento:

Não se aplica, de acordo com o andamento do processo administrativo.

Previsão de tempo:

Não se aplica, de acordo com a demanda do empreendimento.

Mecanismo de comunicação com usuários:

Escrito (ofícios e outros documentos), contato telefônico, (5433441425) e e-mail (dematapejara@yahoo.com.br)

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Formulários, requerimentos padrões, ofícios e declarações, pareceres técnicos, autorizações, licenças prévias, licenças de instalações, licenças de operação, autorizações manejo vegetação.

Mecanismo de consulta:

Por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação: e-mail, telefone, site: http://www.tapejara.rs.gov.br/licenciamentoambiental, presencial.

REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA AMBIENTAL

Acesso: http://www.tapejara.rs.gov.br/licenciamentoambiental.

Etapas processo:

Protocolo administrativo - DEMA, análise do processo, vistoria in loco, solicitação de complementação, parecer da comissão regularização fundiária (caso se aplique), emissão de autorização, indeferimento ou TCA.

Previsão prazo:

180 dias prazo máximo de manifestação do órgão ambiental

Prazo mínimo análise completa final:

60 dias (deferimento, arquivamento, indeferimento ou solicitação de complementação)

Forma de prestação serviço:

Análise técnica processual, vistoria in loco

Locais e formas para o usuário apresentar manifestação sobre prestação do serviço:

Centro administrativo prefeitura – departamento de meio ambiente

Prioridade atendimento:

Não se aplica, de acordo com o andamento do processo administrativo.

Previsão de tempo:

Não se aplica, de acordo com a demanda do empreendimento

Mecanismo de comunicação com usuários:

Escrito (oficio e outros documentos), contato telefônico, (5433441425) e e-mail (dematapejara@yahoo.com.br)

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Formulários, requerimentos padrões, ofícios e declarações, pareceres técnicos, autorizações, TCA

Mecanismo de consulta por parte dos usuários acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação:

E-mail, telefone, site: http://www.tapejara.rs.gov.br/licenciamentoambiental, presencial

DESMEMBRAMENTOS/UNIFICAÇÕES/RETIFICAÇÕES FINS CARTORIAIS

Acesso: http://www.tapejara.rs.gov.br/licenciamentoambiental

Etapas processo:

Protocolo administrativo - DEMA, análise de processo, vistoria in loco, solicitação de complementação, emissão de Declaração, indeferimento.

Previsão prazo:

180 dias prazo máximo de manifestação do órgão ambiental

Prazo mínimo análise completa final:

30 dias (deferimento, arquivamento, indeferimento ou solicitação complementação)

Forma de prestação serviço:

Análise técnica processual, vistoria in loco

Locais e formas para o usuário apresentar manifestação sobre prestação do serviço:

Centro administrativo Prefeitura – departamento de meio ambiente

Prioridade atendimento:

Não se aplica, de acordo com o andamento do processo administrativo

Previsão de tempo:

Não se aplica, de acordo com a demanda do empreendimento

Mecanismo de comunicação com usuários:

Escrito (ofício e outros documentos), contato telefônico, (5433441425) e e-mail (dematapejara@yahoo.com.br)

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Formulários, requerimentos padrões, ofícios e declarações, pareceres técnicos.

Mecanismo de consulta por parte dos usuários acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação:

E-mail, telefone, site: http://www.tapejara.rs.gov.br/licenciamentoambiental, presencial.

ARBORIZAÇÃO URBANA /PAISAGISMO/ REVITALIZAÇÃO DE ÁREAS PÚBLICAS

Acesso: http://www.tapejara.rs.gov.br/licenciamentoambiental

Etapas processo:

Protocolo administrativo - DEMA, análise técnica, vistoria in loco, emissão de autorização indeferimento.

Previsão prazo:

180 dias prazo máximo de manifestação do órgão ambiental

Prazo mínimo análise completa final:

30 dias (deferimento, arquivamento, indeferimento.

Forma de prestação serviço:

Análise técnica vistoria in loco

Locais e formas para o usuário apresentar manifestação sobre prestação do serviço:

Centro administrativo Prefeitura – departamento de meio ambiente

Prioridade atendimento:

Não se aplica, de acordo com o andamento do pedido.

Previsão de tempo:

Não se aplica, de acordo com a demanda do pedido

Mecanismo de comunicação com usuários:

Escrito (oficio e outros documentos), contato telefônico, (5433441425) e e-mail (dematapejara@yahoo.com.br)

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Formulários, requerimentos, parecer técnico, autorizações, projeto técnico

Mecanismo de consulta por parte dos usuários acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação:

E-mail, telefone, site: http://www.tapejara.rs.gov.br/licenciamentoambiental, presencial

FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL

Acesso: http://www.tapejara.rs.gov.br/licenciamentoambiental

Etapas processo:

Recebimento de denúncia ou fiscalização de rotina, vistoria, abertura de processo administrativo (relatório, notificação, ata, lavratura auto infração. TCA

Previsão prazo:

De acordo o processo administrativo

Forma de prestação serviço:

Presencial, por escrito, vistoria in loco, emissão documentos, atendimento a órgão de controle - ministério público, justiça e delegacia, Sema, Fepam (ofícios, relatório, notificação, ata, lavratura auto infração. TCA

Locais e formas para o usuário apresentar manifestação sobre prestação do serviço:

Centro administrativo prefeitura – departamento de meio ambiente

Prioridade atendimento:

Denúncias formais (presencial ou escrita, preenchimento formulário específico)

Previsão de tempo:

Não se aplica, de acordo com o processo administrativo

Mecanismo de comunicação com usuários:

Escrito (oficio e outros documentos), contato telefônico, (5433441425) e e-mail (dematapejara@yahoo.com.br)

Mecanismo de consulta por parte dos usuários acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação:

E-mail, telefone, site: http://www.tapejara.rs.gov.br/licenciamentoambiental.

EDUCAÇÃO AMBIENTAL/GESTÃO AMBIENTAL

Acesso: http://www.tapejara.rs.gov.br/licenciamentoambiental

Etapas processo:

Projeto técnico e implantação

Previsão prazo:

De acordo com cronogramas

Forma de prestação serviço:

Implantação das atividades com cooperação técnica, proposição e elaboração de projetos de leis, decretos e outros instrumentos regulatórios

Locais e formas para o usuário apresentar manifestação sobre prestação do serviço:

Centro administrativo prefeitura – departamento de meio ambiente

Prioridade atendimento:

Não se aplica, de acordo com o andamento do projeto

Previsão de tempo:

Não se aplica, de acordo com o projeto

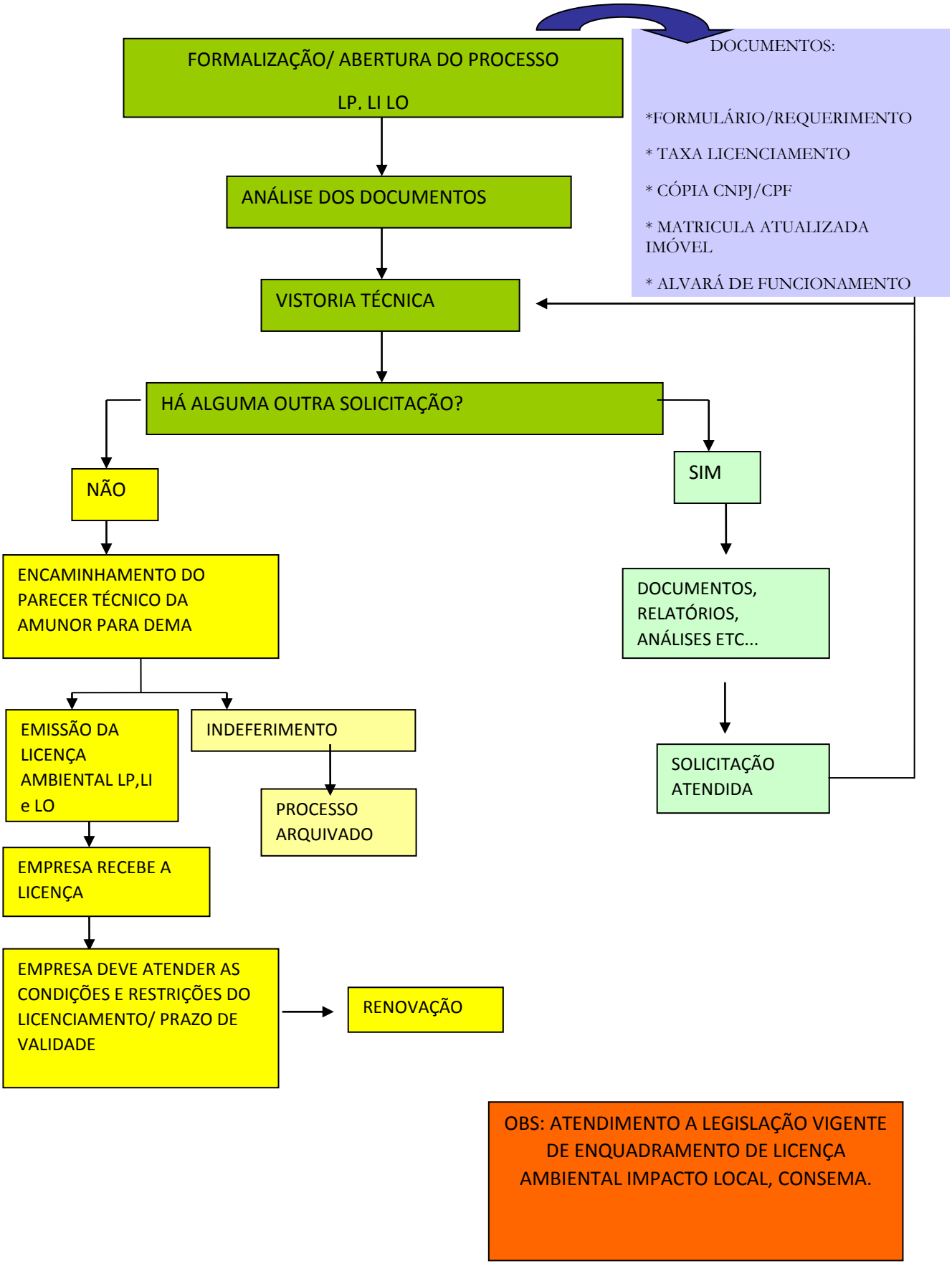
Mecanismo de comunicação com usuários:

Escrito (oficio e outros documentos), contato telefônico, (5433441425) e e-mail (dematapejara@yahoo.com.br)

Mecanismo de consulta por parte dos usuários acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação:

E-mail, telefone, sitehttp://www.tapejara.rs.gov.br/licenciamentoambiental, presencial.

FLUXOGRAMA PARA ABERTURA DE PROCESSO DE LICENCIAMENTO AMBIENTE



OBS: ATENDIMENTO A LEGISLAÇÃO VIGENTE DE ENQUADRAMENTO DE LICENÇA AMBIENTAL IMPACTO LOCAL, CONSEMA.

SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS URBANOS

LIMPEZA DE FOSSA SÉPTICA.

Público do Serviço: Serviço ao Cidadão

Requisitos:

Ligar para o telefone (54) 3344-4749 ou protocolar pedido presencial junto a prefeitura.

Pagamento de guia para o serviço

Etapas para realização do serviço:

- Protocolo
- Pagamento de guia
- Lista para realização do serviço

Previsão para realização do serviço:

Em média de no máximo uma semana, se não acontecer imprevistos.

Como é prestado o serviço:

O caminhão tanque se dirige até a residência do cidadão e faz a limpeza no sistema sanitário da mesma (Fossa – Filtro – Sumidouro ou "poço negro" que ainda existe em algumas residências).

Após, o lodo de esgoto é transportado até a estação de tratamento do Município.

A manifestação sobre a prestação do serviço (reclamações, sugestões, informações) é feita na Prefeitura, no setor onde o cidadão fez a solicitação do serviço.

Prioridade de entendimento:

- Residências que o sistema sanitário está vazando.
- Unidades de saúde
- Comércios
- Residências com pessoas idosas ou doentes.

Previsão de atendimento:

No máximo uma semana

Mecanismos de comunicação para receber e responder manifestações dos usuários:

- Telefone
- Ouvidoria
- Internet

COLETA DE GALHOS E MOVEIS VELHOS.

Público do Serviço: Serviço ao Cidadão.

Obs. Existe um cronograma de coleta semanal de galhos e móveis. Quando estes resíduos são descartados no passeio após a coleta, o cidadão deverá ligar ou se dirigir até o setor de protocolos solicitar o pedido.

Requisitos:

Ligar para o telefone (54) 3344-4749 ou protocolar pedido presencial junto a prefeitura.

Sem custo

Etapas para realização do serviço:

- Protocolo
- Lista para realização do serviço

Previsão para realização do serviço:

Geralmente é coletado imediatamente ou ficando para o dia da coleta, de acordo com o cronograma

Como é prestado o serviço:

O caminhão caçamba se dirige até a residência do cidadão e faz a coleta, nestes pontos solicitados.

Após os resíduos são destinados para locais licenciados.

Manifestação sobre a prestação do serviço (reclamações, sugestões, informações) é feita na Prefeitura, no setor onde o cidadão fez a solicitação do serviço.

Prioridade de atendimento:

Em locais que estes resíduos estão prejudicando o tráfego de pessoas no passeio.

Previsão de atendimento:

Imediatamente, conforme a necessidade

Mecanismos de comunicação para receber e responder manifestações dos usuários:

- Telefone
- Ouvidoria
- Internet

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO, DESPORTO E CULTURA – SMEDEC

HISTÓRICO ESCOLAR (ESCOLAS EXTINTAS)

O Histórico escolar é solicitado à SMEDEC, quando o aluno é concluinte. Sendo um documento indispensável para regularização e comprovação da vida escolar do aluno.

Público Alvo:

Pessoa física

Requisitos necessários:

Documento de identificação (carteira de identidade e CPF), o ano e nome da escola que estudou.

Etapas do processo:

- Solicitação
- Emissão e retirada do Histórico escolar

Prazo para prestação do serviço:

Entrega de até 10 dias, após a solicitação

Acesso ao serviço:

Presencial

Previsão de atendimento:

Atendimento presencial para realizar a solicitação.

Prioridade de atendimento:

Ordem de chegada.

Mecanismos de comunicação para receber e responder manifestações dos usuários:

- Telefone
- Ouvidoria
- Internet
- Presencial.

TRANSPORTE ESCOLAR RURAL

O transporte escolar rural é um serviço de atendimento aos alunos matriculados na Rede Pública Municipal e Estadual de ensino, que residem no interior do município.

Público Alvo:

Pessoa física

Requisitos necessários:

Ser residente de área rural do município e estar matriculado em escola pública.

Etapas do processo:

- Solicitação
- Preenchimento da ficha de cadastro

Prazo para prestação do serviço:

Em média de no máximo uma semana, se não acontecer imprevistos.

Acesso ao serviço:

Presencial

Prioridade de atendimento:

Ordem de chegada

Mecanismos de comunicação para receber e responder manifestações dos usuários:

- Telefone
- Ouvidoria
- Internet
- Presencial.

SOLICITAÇÃO DE VAGAS EM ESCOLAS MUNICIPAIS E INSCRIÇÕES PARA VAGAS DE CRECHES

O cidadão pode dirigir-se até a SMEDEC para solicitar vagas nas escolas municipais, tanto na etapa da Educação Infantil, como Ensino Fundamental.

Público Alvo:

Pessoa física (alunos em idade escolar)

Requisitos necessários:

Documentos da criança e dos responsáveis

Etapas do processo:

Para as vagas de creches (crianças de 06 meses a 03 anos de idades) os pais/responsáveis realizam a inscrição da criança. Essa inscrição entra em lista de espera, sendo atendida quando houver abertura de vaga.

Para as vagas de educação infantil (pré-escola) e ensino fundamental, os pais/responsáveis pelo aluno, solicitam a vaga e a SMEDEC encaminha para uma das escolas municipais para efetivação da matrícula. Essa vaga só é garantida quando for realizada a matrícula. Os pais ou responsáveis que descumprirem o prazo para a matrícula serão reencaminhados para onde houver vagas remanescentes.

Prazo para prestação do serviço:

Para alunos em idade com obrigatoriedade escolar (a partir dos 4 anos) a vaga na escola é disponibilizada em no máximo 3 dias. As crianças de até 03 anos de idade, são inscritas em lista de espera e, assim que houver vaga, encaminhadas às Creches.

Acesso ao serviço:

Presencial

Prioridade de atendimento:

Ordem de chegada

Mecanismos de comunicação para receber e responder manifestações dos usuários:

- Telefone
- Ouvidoria

- Internet
- Presencial.

ASSOCIAÇÃO DOS UNIVERSITÁRIOS TAPEJARENSES (AUTAPE)

O cadastro e recadastro dos alunos para o transporte universitário é feito na AUTAPE e o boleto para pagamento do mesmo pode ser impresso pelo site da Prefeitura Municipal de Tapejara, mediante senha individual do aluno, também através de solicitação por telefone ou de forma presencial, na SMEDEC.

ESCOLAS MUNICIPAIS

As escolas fornecem:

- Atestados de vaga
- Atestados de frequência
- Atestados de transferência
- Históricos escolares.

BIBLIOTECA MUNICIPAL EDUARDO DAMIANI

A biblioteca oferece:

- Empréstimo de livros mediante cadastro
- Visitação de alunos
- Sala de estudos (trabalhos escolares e leitura de livros)
- Tele Centro – computadores exclusivos para pesquisas com tempo limitado
- Doação de livros

SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

ATENÇÃO BÁSICA:

Há no município cinco Unidades de Saúde, as quais possuem Equipe de Saúde da Família e Equipe de Saúde Bucal e uma Equipe de Atenção Primária contendo Equipe de Saúde Bucal.

EQUIPE DE SAÚDE DA FAMÍLIA SÃO PAULO - 54 33442852
EQUIPE DE SAÚDE BUCAL SÃO PAULO
EQUIPE DE SAÚDE DA FAMÍLIA TREZE DE MAIO - 54 33440023
EQUIPE DE SAÚDE BUCAL TREZE DE MAIO
EQUIPE DE SAÚDE DA FAMÍLIA SÃO CRISTÓVÃO - 54 33445242
EQUIPE DE SAÚDE BUCAL SÃO CRISTÓVÃO
EQUIPE DE SAUDE DA FAMÍLIA NAZARÉ - 54 33445241
EQUIPE DE SAÚDE BUCAL NAZARÉ
EQUIPE DE SAÚDE DA FAMÍLIA SANTA PAULINA - 54 33441009
EQUIPE DE SAÚDE BUCAL SANTA PAULINA
UNIDADE BÁSICA CENTRAL/SECRETARIA DE SAÚDE - 54 33445203
EQUIPE DE SAÚDE BUCAL UNIDADE CENTRAL

O município de Tapejara mantem convênio junto aos órgãos Estadual e Federal os quais auxiliam com repasse financeiro.

Estadual: com os programas GUD (dispensação de materiais especiais, estomia e oxigênioterapia), LACEN (laboratório de análise central). Estes serviços somente são realizados após encaminhamento do médico da unidade ou conveniado com o SUS.

Serviços prestados:

Consultas médicas: Clínica Geral, Pediatria, Ginecologia Obstetrícia, Nutricional, Psicológica, atendimento odontológico e enfermagem.

Realização de procedimentos como curativos, vacinas, aplicação de injeções e teste do pezinho, coleta de exames laboratoriais e citopatológicos de câncer/preventivo.

Cadastro de gestantes.

Realização de testes rápidos (HIV, HEPATITES, SÍFILES, GRAVIDEZ).

Solicitação de mamografia.

Entrega de medicamentos.

Sessões de fisioterapia.

Disponibilização de US, RX, TC, DENSSITOMETRIA OSSÉA.

Formas de acesso:

Os usuários devem dirigir-se a sua Unidade de referência. O atendimento é realizado de forma presencial por demanda, agendamento preferencial para idosos e gestantes. Atendimento domiciliar por necessidade (acamados, pós operatório) através de agendamento direto na sua Unidade.

Documentos necessários:

Cartão SUS atualizado (pode ser feito e/ou atualizado em sua Unidade, mediante documentos e comprovante de residência), e documentos pessoais (CPF/RG). Quando se trata de consulta especializada, deve ter o encaminhamento do clínico de sua Unidade.

Tempo de espera aos serviços ofertados:

Se dá conforme a necessidade de cada paciente e também, conforme a especialidade. Os médicos deverão informar a urgência, quando houver pacientes solicitante informa a urgência, com necessidade de priorização. Após esta informação, o setor responsável encaminhará esta solicitação à coordenadoria (6ºCRS), que conforme a demanda será atendido.

Contatos: 54 3344- 5226 / 54 3344- 5207

agendamentosus@prefeituratapejara.com.br

MÉDIA COMPLEXIDADE:

CLÍNICA DE ESPECIALIDADES MUNICIPAL DE TAPEJARA

Serviços Prestados:

Consulta em Traumatologia/Ortopedia, Ginecologia, Nutrição.

Acompanhamento em Serviço Social, Fonoaudiologia, (teste da orelhinha), Psiquiatria infantil (05 anos há 15 anos).

Formas de Acesso:

Encaminhamentos dos profissionais da Unidade pertencente, através de formulário de “referência e contra-referência”, mediante agendamento.

Documentos necessários:

Cartão SUS atualizado, documentos pessoais e encaminhamento médico.

SERVIÇO MUNICIPAL DE FISIOTERAPIA

Atendimento desenvolvendo atividades que promovam o tratamento de doença ou sequelas de traumatismo no sistema esquelético, sistema locomotor, sistema respiratório, sistema cardíaco, etc.

Formas de acesso:

Encaminhamento dos profissionais da Unidade e pós cirúrgico.

Documentos necessários:

Cartão Sus atualizado, documentos pessoais e encaminhamento médico.

Tempo de espera deste serviço:

Se dá conforme a necessidade e/ou urgência de cada paciente. O tempo é informado no pedido médico e avaliado pelos profissionais.

Contato: 54 3344-5242 / 54 3344- 2852

CAPS FABIANA SAGER FELINI

Atendimento em saúde mental, para transtornos mentais e dependência química.

Formas de acesso:

Encaminhamento das Unidades, demanda espontânea e encaminhamentos judiciais.

Documentos necessários:

Documentos pessoais, cartão SUS, comprovante de residência e encaminhamento, caso possuir.

Contato: 54 3344-3159

SERVIÇOS DE APOIO:

SETOR DE TRANSPORTE

Serviços prestados:

Transporte de pacientes, dentro do município de Tapejara, que necessitam de atendimentos especiais (fisioterapias graves, quimioterapia, radioterapia, Hemodiálise, ortopédicos graves, etc.).

Formas de acesso: encaminhamento das unidades, demanda espontânea, exame e/ou internação, e pedidos judiciais.

Documentos necessários:

Laudos médicos que confirmem a necessidade do transporte.

SETOR DE TRATAMENTO FORA DO MUNICÍPIO

Serviços Prestados:

Transporte de pacientes para fora do município de Tapejara, para serviços ofertados pelo SUS que podem ser referenciados para outros municípios, segundo critérios da 6ºCRS/SRS, agendadas na central de Regulação (SISREG, GERCON).

Formas de acesso:

Encaminhamento das Unidades ou de profissional especialista, em formulário adequado, entregues ao setor de agendamento, localizado na secretaria de Saúde deste município.

Documentos necessários:

Encaminhamento devidamente preenchido, documentos pessoais, cartão SUS.

Contato: 54 3344-5208

SETOR DE SERVIÇOS TERCEIRIZADOS

Serviços Prestados:

Atendimento em Fisioterapia, Exames US, TC.

Formas de Acesso:

Encaminhamento pelos profissionais médicos das Unidades.

Documentos necessários:

Encaminhamento médico, documentos pessoais, cartão SUS.

Contato: 54 3344-5227

SETOR DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA

Serviços Prestados:

Dispensação e orientação de medicamentos da rede básica (aquisição, armazenamento e dispensação), medicamentos controlados, dispensação de medicamentos do componente especial (os quais são responsabilidade do Estado do Rio Grande do Sul e Ministério da Saúde), atendimento a demandas judiciais e processos administrativos, dispensação de insumos para diabéticos, fórmulas e dietas nutricionais.

Formas de Acesso:

Encaminhamentos de médicos especialistas credenciados no SUS.

Documentos necessários:

Receita adequada ao tipo de medicação prescrita, laudos médicos e exames específicos para cada tipo de medicamento/insumos/fórmulas nutricionais, preenchida corretamente em todos os campos, assinada pelo médico, documentos de Identidade, CPF, cartão sus e comprovante de residência.

Contato: 54 3344-5204

SETOR DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE

VIGILÂNCIA AMBIENTAL

Serviços Prestados:

Controle de vetores (aegypti, triatomíneos, morcegos, carrapatos, roedores), monitoramento e identificação de animais peçonhentos (serpentes, aranhas, taturanas, escorpiões e lagartas), monitoramento da qualidade de água, monitoramento das queimadas e poluentes, monitoramento da exposição de agrotóxicos e contaminantes químicos.

Formas de acesso:

Através das visitas domiciliares das agentes de combate a endemias, de forma presencial e via telefone.

O tempo de espera para estes serviços:

É de aproximadamente quarenta e oito horas, sendo o mecanismo de comunicação via telefone, e-mail e/ou presencial.

Contato: 54 3344-5211

saudevigilancia@prefeituratapejara.com.br

VIGILÂNCIA SANITÁRIA

Serviços Prestados:

Vistoria e fiscalização nos estabelecimentos de alimentação, de saúde e de interesse à saúde; emissão de alvará sanitário; controle de potabilidade da água dos poços artesianos comunitários no interior; monitoramento da qualidade da água.

Formas de acesso:

Presencial, telefônico e e-mail.

Documentos necessários:

Requerimento retirado junto a vigilância sanitária deste município devidamente preenchido, em anexo a lista de documentação necessária para encaminhamento e ou renovação de alvará sanitário.

Contato: 54 3344-5202

Presencial e/ou e-mail saudevigilancia@prefeituratapejara.com.br

VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA

Serviços prestados:

Notificações de casos suspeitos e confirmados das doenças de notificação compulsória, conforme (PORTARIA Nº 264, DE 17 DE FEVEREIRO DE 2020), coleta de materiais para exames laboratoriais, monitoramento das doenças.

Planejamento, acompanhamento e normatização técnica das ações de imunizações; coordenação e avaliação das ações assistenciais relativas as infeções sexualmente transmissíveis.

Formas de Acesso:

Presencial, telefônico e e-mail.

Documentos necessários: Encaminhamento das unidades básicas, demanda espontânea, referência e contra referência, caso paciente esteja vindo de outro município, documentos pessoais e contato.

A Vigilância Epidemiológica tem por finalidade promover a detecção e prevenção de doenças e agravos transmissíveis a saúde e seus fatores de risco, este serviço é de atendimento imediato.

Contato: 54 3344-5219 vacinas@prefeituratapejara.com.br.

CASA DE APOIO SERVPREF

Serviços Prestados:

Acolhimento de familiares de pacientes hospitalizados.

Formas de Acesso:

Autorização retirada junto a secretaria de saúde, quando houver necessidade de emergência, pode ser solicitado a permanência diretamente na casa.

Documentos necessários:

Laudo do referido paciente para a permanência do familiar, se direto na casa, ficha de cadastro disponibilizada no local.

Contato: 54 3344- 5227

O mecanismo para receber e responder manifestação é via telefone e/ou e-mail, junto a coordenação.

54 3344-5230

secsaude@prefeituratapejara.com.br

SECRETARIA DA FAZENDA – SETOR DE TRIBUTAÇÃO

- Alvará de Localização e Funcionamento
- Certidões
- Guias de Serviços
- Parcelamento de débitos
- Isenção de Tributos
- Avaliação de ITBI
- Licença Construção e Habite-se
- Autorizações para emissão de notas fiscais de serviços
- Avaliação de viabilidades para abertura/alterações de empresas
- Guias de ISSQN

ALVARÁ DE LOCALIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO

Descrição: O alvará de localização e funcionamento é o documento que autoriza estabelecimentos e profissionais a exercerem suas atividades no município.

Público Alvo:

Pessoas físicas ou jurídicas

Requisitos necessários:

Para obtenção do alvará são necessários os seguintes documentos:

- Para empresas: Requerimento, Comprovante de endereço, Alvará Sanitário (quando a atividade exigir), APPCI/CLCB, CNPJ, Contrato Social/Declaração de firma individual, Licença ambiental (quando a atividade exigir), Habite-se.
- Para autônomos: Requerimento, Comprovante de endereço, Alvará Sanitário (quando a atividade exigir), APPCI/CLCB, CNPJ, RG, CPF, Licença ambiental (quando a atividade exigir), Habite-se, Registro de habilitação para o exercício da profissão (quando for o caso, como CRM, CRO, CREA, etc.)

Etapas do processo:

Ao receber a documentação exigida, é efetuado o cadastro e gerado o número da inscrição municipal, emitido o alvará e as taxas de abertura.

Prazo para prestação do serviço:

Até 3 dias úteis após a entrega da documentação.

Acesso ao serviço:

Presencial

Prioridade de atendimento:

Ordem de chagada

Mecanismos de comunicação para receber e responder manifestações dos usuários:

Telefone, ouvidoria, e-mail ou presencial.

CERTIDÕES

Descrição: Certidões são documentos oficiais que certificam informações no âmbito municipal para as mais diversas finalidades. As certidões emitidas pelo setor são as de Zoneamento, de localização, de informação, de lotação, de lançamento de IPTU, de demolição e certidões negativas ou positivas de débitos.

Público Alvo:

Pessoas físicas ou jurídicas

Requisitos necessários:

São requisitos para a emissão de certidões, requerimento protocolado, documentos de identificação da pessoa física, ou jurídica, ou ainda de imóvel ou informação que se queira a certidão, tais como: CPF, RG, CNPJ, Matrícula do Imóvel, etc.

Etapas do processo:

No recebimento do requerimento, é identificada a informação a ser certificada, emitidos relatórios necessários, gerada a certidão, colhidas assinaturas dos gestores responsáveis, comunicado ao requerente e entregue a certidão em duas vias, juntamente com a guia de cobrança.

Prazo para prestação do serviço:

Até 10 dias úteis após a entrega do requerimento.

Acesso ao serviço:

Presencial

Prioridade de atendimento:

Ordem de chagada

Mecanismos de comunicação para receber e responder manifestações dos usuários:

Telefone, ouvidoria, e-mail ou presencial.

GUIAS DE SERVIÇOS

Descrição:

Guia se serviços, são guias emitidas pelo setor de tributação como cobrança para a realização de serviços pela prefeitura municipal para o contribuinte.

Público Alvo:

Pessoas físicas ou jurídicas

Requisitos necessários:

Solicitar um serviço ao departamento ou secretaria ao qual deseja ser atendido.

Etapas do processo:

Ao solicitar um serviço, e, se este está passível de cobrança conforme legislação, é emitida uma guia para pagamento e então entregue ao contribuinte para efetuar o pagamento e então apresentar o comprovante ao setor correspondente.

Prazo para prestação do serviço:

A guia é emitida no ato da solicitação.

Acesso ao serviço:
Presencial
Prioridade de atendimento:
Ordem de chagada
Mecanismos de comunicação para receber e responder manifestações dos usuários:
Telefone, ouvidoria, e-mail ou presencial.

PARCELAMENTO DE DÉBITOS

Descrição:
Quando um contribuinte possui dívidas tributárias ou não tributárias com o município e deseja pagar em parcelas mensais, o setor de tributação efetua um parcelamento de débitos.
Público Alvo:
Pessoas físicas ou jurídicas que tenham dívidas pendentes com o município.
Requisitos necessários:
Possuir dívidas vencidas com o município.
Etapas do processo:
Ao solicitar um parcelamento de débitos, é comunicado ao contribuinte o valor total da dívida e as formas disponíveis de parcelamento regradas pelo código tributário municipal e alterações posteriores. É então efetuado o parcelamento e emitido um termo de confissão de dívidas em duas vias, onde é entregue uma ao contribuinte e a outra assinada e arquivada no setor de tributação. É emitido um carnê com as parcelas conforme o caso.
Prazo para prestação do serviço:
O parcelamento é efetuado no momento do atendimento, salvo casos onde é necessário estudo maior da dívida pendente.
Acesso ao serviço:
Presencial
Prioridade de atendimento:
Ordem de chagada
Mecanismos de comunicação para receber e responder manifestações dos usuários:
Telefone, ouvidoria, e-mail ou presencial.

ISENÇÃO DE TRIBUTOS

Descrição: Os contribuintes com tributos pendentes como IPTU, Taxa e Localização e Funcionamento e Contribuição de melhorias, por exemplo, podem ter o benefício da isenção destes tributos.
Público Alvo:
Pessoas físicas ou jurídicas
Requisitos necessários:
Solicitar a isenção e obedecer aos requisitos de cada tributos, regrados pelo código tributário municipal, Lei Municipal 3.442/2010.

Etapas do processo:

Ao solicitar a isenção, como a de IPTU ,onde são necessários os seguintes documentos (certidão de registro de imóveis, comprovante de renda e residência, CPF e RG, Atestados médicos, em caso de doença) e devem ser solicitados no período correspondente ao estabelecido em lei, o pedido é analisado pelos servidores do setor de tributação, em caso de deferimento é efetuada a baixa do débito, então é emitido ofício referente ao resultado do pedido de isenção.

Prazo para prestação do serviço:

O pedido de isenção é efetuado no ato do atendimento, sendo o resultado emitido até 30 dias após o prazo final para que o pedido seja efetuado.

Acesso ao serviço:

Presencial

Prioridade de atendimento:

Ordem de chagada

Mecanismos de comunicação para receber e responder manifestações dos usuários:

Telefone, ouvidoria, e-mail ou presencial.

AVALIAÇÃO DE ITBI

Descrição:

É um tributo municipal que deve ser pago quando ocorre uma transferência de bens imóveis.

Público Alvo:

Pessoas físicas ou jurídicas

Requisitos necessários:

Solicitar a avaliação no tabelionato do município ou agente financeiro autorizado, para a transferência, o imóvel não pode ter pendências financeiras.

Etapas do processo:

A solicitação é feita pelo tabelionato ou agente financeiro pela internet, via sistema da prefeitura, é feita a avaliação por fiscal responsável. Em caso de aprovação do pedido, é enviada uma resposta via sistema, juntamente com a guia. Caso não seja aprovado o pedido, é enviada a resposta via sistema, para a devida correção da pendencia.

Prazo para prestação do serviço:

A avaliação é efetuada até 3 dias a contar do recebimento do pedido.

Acesso ao serviço:

Via internet pelo módulo de serviços online do site da Prefeitura Municipal.

Prioridade de atendimento:

Ordem de recebimento do pedido de avaliação.

Mecanismos de comunicação para receber e responder manifestações dos usuários:

Telefone, ouvidoria, e-mail ou presencial.

LICENÇA CONSTRUÇÃO E HABITE-SE

Descrição:

Licença construção é a autorização para que seja iniciada a construção de uma obra. Habite-se é uma certidão expedida pela Prefeitura atestando que o imóvel está pronto para ser habitado e foi construído ou reformado conforme as exigências legais estabelecidas pelo município, especialmente o Código de Obras.

Público Alvo:

Pessoas físicas ou jurídicas

Requisitos necessários:

Para a licença construção é necessário contratar um engenheiro civil para que ele elabore um projeto e encaminhe ao setor de engenharia da Prefeitura Municipal onde é necessário que seja aprovado no setor. Para o habite-se, é necessário que o projeto anteriormente citado, esteja aprovado, que a obra esteja de acordo com o código de obras e que sejam apresentados a matricula atualizada(90 DIAS), requerimento de Habite-se e Habite-se Sanitário assinado pelo proprietário, declaração de obra concluída assinada pelo técnico responsável, APPCI para obra comercial, industrial e multifamiliar.

Etapas do processo:

O projeto após ser aprovado pelo setor de engenharia é recebido e analisado, o fiscal gera as guias necessárias, efetua o cadastro da obra e emite a licença.

Ao final da obra quando recebido o pedido de habite-se, o fiscal responsável analisa a documentação, faz a vistoria, se tudo está de acordo com o projeto, gera as taxas e emite o habite-se.

Prazo para prestação do serviço:

Até 5 dias úteis.

Acesso ao serviço:

Via internet pelo módulo de serviços online do site da Prefeitura Municipal.

Prioridade de atendimento:

Ordem de recebimento dos requerimentos.

Mecanismos de comunicação para receber e responder manifestações dos usuários:

Telefone, ouvidoria, e-mail ou presencial.

AUTORIZAÇÃO PARA EMISSÃO DE NOTAS FISCAIS DE SERVIÇOS

Descrição:

Para emissão de notas fiscais de serviços prestados, e necessária autorização da Prefeitura Municipal.

Público Alvo:

Pessoas físicas ou jurídicas que tenham como atividade a prestação de serviços.

Requisitos necessários:

Possuir inscrição municipal e ter o alvará de localização e funcionamento, além de ter o cadastro atualizado e não haver pendencias financeiras.

Etapas do processo:

Após a obtenção do alvará é necessário fazer o pedido de adesão pelo link http://tapejara.nfse-tecnos.com.br/def_inicio.aspx. Preencher o formulário que será registrado no sistema. É feita a análise do pedido e enviada a resposta para o e-mail cadastrado.

Prazo para prestação do serviço:

A análise e resposta do pedido é feita diariamente.

Acesso ao serviço:

Pelo site da nota fiscal eletrônica do município

Prioridade de atendimento:

Ordem de recebimento dos pedidos

Mecanismos de comunicação para receber e responder manifestações dos usuários:

Telefone, ouvidoria, e-mail ou presencial.

AVALIAÇÃO DE VIABILIDADES PARA ABERTURA/ALTERAÇÕES DE EMPRESAS

Descrição:

Quando o contribuinte pretende iniciar uma empresa ou efetuar alteração de endereço, sócios, atividades, etc. É necessário fazer um pedido de viabilidade pelo sistema da JUCISRS, onde é analisado o endereço e as atividades a serem exercidas.

Público Alvo:

Pessoas com interesse na abertura ou alteração de dados referentes ao CNPJ.

Requisitos necessários:

Efetuar o pedido de viabilidade pelo site da JUCISRS.

Etapas do processo:

A análise é feita verificando o endereço informado e se está de acordo com o cadastro imobiliário municipal. Após a identificação do endereço, é verificado o zoneamento do local e se as atividades estão aptas a serem desenvolvidas no local. Verifica-se também a conformidade entre os CNAES selecionados com o objeto social informado no pedido. Após é informada a resposta que fica disponível no sistema para o requerente.

Prazo para prestação do serviço:

A análise e resposta do pedido é feita diariamente.

Acesso ao serviço:

Pelo site da JUCISRS http://portalservicos.jucisrs.rs.gov.br/Portal/.

Prioridade de atendimento:

Ordem de recebimento dos pedidos

Mecanismos de comunicação para receber e responder manifestações dos usuários

Telefone, ouvidoria, e-mail ou presencial.

GUIAS DE ISSQN

Descrição:

O imposto sobre serviços de qualquer natureza (ISSQN) é devido pelas empresas ou autônomos que venham a prestar serviços no município.

Público Alvo:

Prestadores de serviços que precisam recolher o ISSQN.

Requisitos necessários:

Emitir nota fiscal sobre os serviços prestados, ou ainda tomar serviços cujo recolhimento deva ser feito no município de Tapejara.

Etapas do processo:

Ao Emitir notas fiscais de serviços eletrônicas, o contribuinte gera a guia pelo próprio portal da nota fiscal eletrônica. Ao tomar serviços onde deva ser feito o recolhimento do ISSQN por parte do tomador, a geração da guia pode ser feita pelo portal, desde que o contribuinte tenho efetuado pedido de adesão como prestador ou prestador/tomador. Ou encaminhando cópia da nota fiscal por e-mail para o setor de tributação, onde é gerada a guia e enviada na resposta do e-mail, desta mesma forma é gerada a guia para estabelecimentos que estão dispensados da emissão de notas fiscais de serviços, como estabelecimentos bancários por exemplo.

Prazo para prestação do serviço:

A análise dos e-mails é feita diariamente. Para entrega presencial das cópias das notas fiscais ou relatórios de faturamento sobre serviços, a guia é emitida no ato do atendimento.

Acesso ao serviço:

Presencial, pelo e-mail iss@prefeituratapejara.com.br, tributo@prefeituratapejara.com.br ou fiscaltributario@prefeituratapejara.com.br, ou pelo site da nota fiscal eletrônica http://tapejara.nfse-tecnos.com.br/.

Prioridade de atendimento:

Ordem de recebimento dos pedidos, ou pelo sistema de forma imediata.

Mecanismos de comunicação para receber e responder manifestações dos usuários:

Telefone, ouvidoria, e-mail ou presencial.

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS)

- Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF);
- Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (oficinas e Casa de Convivência para idosos);
- Serviço de Proteção Social Básica no domicílio para pessoas com deficiência e idosas;
- Cadastro Único dos Programas Sociais;
- Programa Jovem Trabalhador;
- Restaurante Popular.

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

Para acessar o serviço o cidadão buscará espontaneamente ou será encaminhado para atendimento presencial, por telefone ou por e-mail.

- Endereço Rua do Comércio, nº 1468, centro, Tapejara/RS (Centro Administrativo II)
- Telefone: (54) 3344-3421
- E-mail: cras.suas@prefeituratapejara.com.br

Horário de funcionamento: 07:30 às 11:30 – 13:00 às 17:00.

Principais etapas para processamento do serviço:

Por procura espontânea, por busca ativa, por encaminhamento da rede socioassistencial e por encaminhamento das demais políticas públicas.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

Cada situação será avaliada e terá um prazo estipulado para a prestação do serviço.

Forma de prestação do serviço:

Acolhida, encaminhamentos e acompanhamento.

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

Deverá entrar em contato com a Secretaria Municipal de Assistência Social pelo telefone (54) 3344-4758.

Prioridades de atendimentos:

- Famílias em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, do precário ou nulo acesso aos serviços públicos, da fragilização de vínculos de pertencimento e sociabilidade e/ou qualquer outra situação de vulnerabilidade e risco social residentes nos territórios de abrangência dos CRAS, em especial:
- Famílias beneficiárias de programas de transferência de renda e benefícios assistenciais;
- Famílias que atendem os critérios de elegibilidade a tais programas ou benefícios, mas que ainda não foram contempladas;

- Famílias em situação de vulnerabilidade em decorrência de dificuldades vivenciadas por algum de seus membros;
- Pessoas com deficiência e/ou pessoas idosas que vivenciam situações de vulnerabilidade e risco social.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

O primeiro atendimento é realizado no momento da procura.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Presencial, à domicílio e por telefone.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

A Secretaria Municipal de Assistência Social receberá as manifestações e se necessário responderá.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação:

Deverá entrar em contato com a Secretaria Municipal de Assistência Social pelo telefone (54) 3344-475.

CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CREAS)

- Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI);
- Serviço Especializado em Abordagem Social;
- Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA), e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC);
- Prestação de Serviços à Comunidade (PSC) adulto;
- Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias;
- Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua;
- Centro Municipal de Referência à Mulher – Casa Rosa

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

Famílias e indivíduos que vivenciam violação de direitos para acessar o serviço buscarão espontaneamente ou serão encaminhados para atendimento presencial, por telefone ou por e-mail.

- Endereço Rua do Comércio, nº 1468, centro, Tapejara/RS (Centro Administrativo II)
- Telefone: (54) 3344-3421
- E-mail: creas@prefeituratapejara.com.br

Horário de funcionamento: 07:30 às 11:30 – 13:00 às 17:00.

Principais etapas para processamento do serviço

Por procura espontânea, por busca ativa, por encaminhamento dos serviços de proteção/vigilância social, dos serviços sócio assistenciais, das demais políticas públicas, dos órgãos do Sistema de Garantia de Direitos e do Sistema de Segurança pública.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

Cada situação será avaliada e terá um prazo estipulado para a prestação do serviço.

Forma de prestação do serviço:

Acolhida, encaminhamentos e acompanhamento.

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

Deverá entrar em contato com a Secretaria Municipal de Assistência Social pelo telefone (54) 3344-4758.

Prioridades de atendimentos:

- Famílias e indivíduos que vivenciam violações de direitos por ocorrência de:
- Violência física, psicológica e negligência;
- Violência sexual: abuso e/ou exploração sexual;
- Afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medida socioeducativa ou medida de proteção;
- Tráfico de pessoas;
- Situação de rua e mendicância;
- Abandono;
- Vivência de trabalho infantil;
- Discriminação em decorrência da orientação sexual e/ou raça/etnia;
- Outras formas de violação de direitos decorrentes de discriminações/submissões a situações que provocam danos e agravos a sua condição de vida e os impedem de usufruir autonomia e bem estar.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

O primeiro atendimento é realizado no momento da procura.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Presencial, à domicílio e por telefone.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

A Secretaria Municipal de Assistência Social receberá as manifestações e se necessário responderá.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação:

Deverá entrar em contato com a Secretaria Municipal de Assistência Social pelo telefone (54) 3344-4758.

PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL DE ALTA COMPLEXIDADE

- Serviço de Acolhimento Institucional (crianças, adolescentes e idosos);

- Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora;
- Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e de Emergências.

Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

Famílias e indivíduos que vivenciam violação de direitos com vínculos familiares rompidos/fragilizados para acessar o serviço buscarão espontaneamente ou serão encaminhados para atendimento presencial, por telefone ou por e-mail.

- Endereço Rua do Comércio, nº 1372, centro, Tapejara/RS
- Telefone: (54) 3344-4758
- E-mail: altacomplexidadetapejara@gmail.com

Horário de funcionamento: 07:30 às 11:30 – 13:00 às 17:00.

Principais etapas para processamento do serviço

Por determinação do Poder Judiciário, por requisição do Conselho Tutelar (crianças e adolescentes), por requisição de serviços de políticas públicas setoriais, pelo CREAS, pelos demais serviços socioassistenciais ou pelo Ministério Público.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Cada situação será avaliada e terá um prazo estipulado para a prestação do serviço.

Forma de prestação do serviço

Acolhimento e proteção integral, encaminhamentos e acompanhamento.

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

Deverá entrar em contato com a Secretaria Municipal de Assistência Social pelo telefone (54) 3344-4758.

Prioridades de atendimentos

- Acolhimento provisório e excepcional para crianças e adolescentes de ambos os sexos, inclusive crianças e adolescentes com deficiência, sob medida de proteção (Art. 98 do Estatuto da Criança e do Adolescente) e em situação de risco pessoal e social, cujas famílias ou responsáveis encontrem-se temporariamente impossibilitados de cumprir sua função de cuidado e proteção. As unidades não devem distanciar-se excessivamente, do ponto de vista geográfico e socioeconômico, da comunidade de origem das crianças e adolescentes atendidos.
- Acolhimento para idosos com 60 anos ou mais, de ambos os sexos, independentes e/ou com diversos graus de dependência. A natureza do acolhimento deverá ser provisória e, excepcionalmente, de longa permanência quando esgotadas todas as possibilidades de autossustento e convívio com os familiares. É previsto para idosos que não dispõem de condições para permanecer com a família, com vivência

de situações de violência e negligência, em situação de rua e de abandono, com vínculos familiares fragilizados ou rompidos.

- Famílias e indivíduos atingidos por situações de emergência e calamidade pública (incêndios, desabamentos, deslizamentos, alagamentos, dentre outras) que tiveram perdas parciais ou totais de moradia, objetos ou utensílios pessoais, e se encontram temporária ou definitivamente desabrigados; removidos de áreas consideradas de risco, por prevenção ou determinação do Poder Judiciário.

Previsão de tempo de espera para atendimento

O primeiro atendimento é realizado no momento da procura.

Mecanismos de comunicação com os usuários

Presencial, à domicílio e por telefone.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

A Secretaria Municipal de Assistência Social receberá as manifestações e se necessário responderá.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação

Deverá entrar em contato com a Secretaria Municipal de Assistência Social pelo telefone (54) 3344-4758.

SECRETARIA MUNICIPAL DA HABITAÇÃO

Serviços oferecidos:

Orientação

Cadastramento para Programas Habitacionais futuros

Cadastramento para Reformas e ampliações

Entradas de Luz

Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para o serviço

Famílias com renda mensal de até 03 salários mínimos nacionais;

Estarem inscritas no Cadastro único para programas sociais;

Apresentação de documentos pessoais, comprovante de residência e renda e NIS.

Os cadastros somente serão efetuados mediante a documentação necessária.

Principais etapas para o processamento do serviço

Realizar solicitação e cadastro junto a secretaria de Habitação

Apresentar toda a documentação solicitada

Avaliação técnica por engenheiro, assistente social e Conselho Municipal.

Para a concessão do auxílio solicitado serão analisados os critérios de acordo com a lei municipal nº 2213/99.

E a efetivação da concessão ocorrerá de acordo com a prioridades, bem como a disponibilidade orçamentária para responder pela demanda apresentada.

Forma da prestação de serviço:

Presencial

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

No próprio local onde o serviço é prestado ou na ouvidoria do município. Fone, 3344-4745 e seus respectivos ramais.

OUTROS SERVIÇOS

ALISTAMENTO MILITAR

Serviços Oferecidos:

Alistamento de Jovens e adultos do sexo masculino, a partir dos 18 anos de idade e oferecer toda a gama para atendimento dos mesmos

Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para o serviço:

Ser do sexo masculino. O atendimento poderá ser de forma online WWW.alistamento.eb.mil.br ou presencial, junto a Prefeitura de Tapejara;

Principais etapas para o processamento do serviço:

Alistamento; 1.ª Seleção (inspeção de Saúde); 2.ª Seleção, se for liberado do Serviço Militar já encaminharemos o documento (CDI). Caso contrário o cidadão irá para o quartel, quando, apto;

Previsão do prazo máximo para prestação do serviço:

Quando presencial, atendimento na hora, todos os dias úteis;

Forma da prestação de serviço:

Online e presencial

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

No próprio local onde o serviço é prestado ou na ouvidoria do município. Fone, 3344-4700 e seus respectivos ramais

SINE/FGTAS/CASA DO TRABALHADOR

Serviços Oferecidos:

Orientação de como fazer a Carteira de Trabalho Online; Encaminhamento da Carteira de Artesão; Encaminhamento do Seguro Desemprego; Encaminh

amento para Mão de Obra (empresas devidamente cadastradas);

Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para o serviço:

Cada encaminhamento, uma situação: Carteira do artesão o cidadão deverá provar que é artesão; Carteira de Trabalho orientamos como se cadastrar online; Seguro desemprego, deverá de ter toda a documentação fornecida pela empresa que prove a situação; Encaminhamos o indivíduo às empresas cadastradas, para isso deverá estar de posse do CPF ou Carteira de Trabalho;

Principais etapas para o processamento do serviço:

No momento que o cidadão chega no recinto, o mesmo já é atendido, salvo se não tiver a documentação pertinente;

Forma da prestação de serviço:

Presencial, online e telefone.

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

No próprio local onde o serviço é prestado ou na ouvidoria do município. Fone, 3344-4700 e seus respectivos ramais.

BALCÃO PARA INFORMAÇÕES REFERENTE AO INSS

Público do Serviço:

Serviços ao cidadão

Tipo do serviço:

O Município disponibiliza servidor municipal para auxiliar o cidadão no acesso a todos os serviços disponíveis junto ao menu “MEU INSS”.

Sem custo para o cidadão

Forma do serviço:

Presencial, junto ao Prédio da Prefeitura Municipal

Mecanismos de comunicação para responder ao cidadão:

Telefone e internet.

OUVIDORIA

Público do Serviço:

Serviços ao Cidadão

Acesso ao serviço: http://187.103.227.2:8080/multi24/sistemas/portal/?atalho=ouvidoria#

Ouvidoria é um canal de diálogo entre o consumidor/cidadão e a empresa/órgão público, em que é possível apresentar manifestações, sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. As ouvidorias públicas fazem a ligação entre o cidadão e a administração pública, formada pelos órgãos, entidades e agentes.

Com as manifestações dos usuários, a ouvidoria recebe, analisa, orienta e encaminha as questões às áreas responsáveis para que sejam feitas a apuração e solução dos casos. Além disso, a partir das informações trazidas pelos cidadãos, é possível identificar e apontar melhorias, propor mudanças e apurar situações irregulares no órgão ou entidade.

Prioridade de atendimento

Todo cidadão que quiser se manifestar com algo relacionado a Administração Pública.

Previsão de Tempo de espera para atendimento

As decisões administrativas referentes às manifestações terão um prazo máximo de 30 dias, prorrogável de forma justificada, por mais 30 dias.