

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

MUNICÍPIO DE MUITOS CAPÕES



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Exercício de 2023



APRESENTAÇÃO

A **Carta de Serviços ao Usuário** é o instrumento que informa aos cidadãos sobre os serviços prestados pelos órgãos públicos. Além de disponibilizar os serviços municipais, a **Carta** tem o compromisso de indicar como o usuário pode acessá-los e quais são os compromissos e padrões de atendimento. Neste documento, o cidadão poderá conferir diversas informações, entre elas os serviços de seu interesse, a sua descrição e finalidade, as formas de acesso disponíveis, a previsão do prazo máximo para a sua prestação, os requisitos e documentos exigidos, os endereços e horários de atendimento. Além de aproximar a Administração dos cidadãos, a **Carta de Serviços ao Usuário** tem como objetivo proporcionar mais transparência sobre os serviços públicos oferecidos, simplificar a busca por informações e aumentar a eficácia e efetividade dos atendimentos.



ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

Gabinete da Prefeita

Responsável: Rita de Cássia Campos Pereira

Telefone: 54-3232-5707

Endereço: Rua Dorval Antunes Pereira, 950, Centro

e-mail: rita@muitoscapoes.rs.gov.br

Horário de Atendimento: segunda a sexta, das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00

Secretaria Municipal da Administração

Responsável: Tiago Magero

Telefone: 54-3232-5707

Endereço: Rua Dorval Antunes Pereira, 950, Centro

e-mail: secadm@muitoscapoes.rs.gov.br

Horário de Atendimento: segunda a sexta, das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00

Secretaria Municipal da Agricultura

Responsável: Luciano Debona

Telefone: 54-3232-5707

Endereço: Rua Dorval Antunes Pereira, 950, Centro

e-mail: luciano@muitoscapoes.rs.gov.br

Horário de Atendimento: segunda a sexta, das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00

Secretaria Municipal da Fazenda

Responsável: Gildomar Voigt Radatz

Telefone: 54-3232-5707

Endereço: Rua Dorval Antunes Pereira, 950, Centro

e-mail: fazenda@muitoscapoes.rs.gov.br

Horário de Atendimento: segunda a sexta, das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00

Secretaria Municipal do Meio Ambiente e Turismo

Responsável: Daniela Vieira de Mesquita

Telefone: 54-3232-5707

Endereço: Rua Dorval Antunes Pereira, 950, Centro

e-mail: daniela_mesquita@muitoscapoes.rs.gov.br

Horário de Atendimento: segunda a sexta, das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00



Secretaria Municipal da Assistência Social

Responsável: Elenise Alves Cabral

Telefone: 54-3612-2305

Endereço: Avenida Progresso, 630, Centro

e-mail: assistencia@muitoscapoes.rs.gov.br

Horário de Atendimento: segunda a sexta, das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00

Secretaria Municipal da Habitação

Responsável: Joacir de Godoy Ribeiro

Telefone: 54-3612-2305

Endereço: Avenida Progresso, 630, Centro

e-mail: leonardo@muitoscapoes.rs.gov.br

Horário de Atendimento: segunda a sexta, das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00

Secretaria Municipal da Educação

Responsável: Rita de Cássia Campos Pereira

Telefone: 3232-5707

Endereço: Rua Dorval Antunes Pereira, 950

e-mail: pedagogico.sme@muitoscapoes.rs.gov.br

Horário de Atendimento: segunda a sexta, das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00

Secretaria Municipal de Cultura, Esporte e Lazer

Responsável: Elenise Alves Cabral

Telefone: 54-3612-2305

Endereço: Avenida Progresso, 630, Centro

e-mail: esportes@muitoscapoes.rs.gov.br

Horário de Atendimento: segunda a sexta, das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00

Secretaria Municipal da Saúde

Responsável: Janaína Varaschin

Telefone: 54-3612-2117

Endereço: Rua Dorval Antunes Pereira, 500, Centro.

e-mail: saude@muitoscapoes.rs.gov.br

Horário de Atendimento: segunda a sexta, das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00

Secretaria Municipal de Obras, Trânsito e Serviços Urbanos

Responsável: Giovanni Rossi

Telefone: 54-3612-2108

Endereço: Rua Dorval Antunes Pereira, 950

e-mail: obras@muitoscapoes.rs.gov.br

Horário de Atendimento: segunda a sexta, das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00



Procuradoria Geral do Município

Responsável: Patrícia Varaschin Chedid

Telefone: 54-3232-5707

Endereço: Rua Dorval Antunes Pereira, 950

e-mail: patricia@muitoscapoes.rs.gov.br

Horário de Atendimento: segunda a sexta, das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00

Controle Interno Municipal

Responsável: Maicon Parizotto

Telefone: 54-3232-5707

Endereço: Rua Dorval Antunes Pereira, 950

e-mail: maicon@muitoscapoes.rs.gov.br

Horário de Atendimento: segunda a sexta, das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00

Assessoria e Procuradoria Jurídica

Responsável: Carine Deitos Renosto

Telefone: 54-3232-5707

Endereço: Rua Dorval Antunes Pereira, 950

e-mail: carine.juridico@muitoscapoes.rs.gov.br

Horário de Atendimento: segunda a sexta, das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00

Ouvidoria do Poder Executivo

Responsável: Jorge Roveda Filho

Telefone: 54-3232-5707

Endereço: Rua Dorval Antunes Pereira, 950

e-mail: ouvidoria@muitoscapoes.rs.gov.br

Horário de Atendimento: segunda a sexta, das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00

Câmara de Vereadores – Poder Legislativo

Responsável: Juliana Giuriolo Pinto

Telefone: 54-3252-0251

Endereço: Rua Dorval Antunes Pereira, 950

e-mail: camara@muitoscapoes.rs.gov.br

Horário de Atendimento: segunda a sexta, das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00



CANAIS DE ATENDIMENTO

Site Oficial do Poder Executivo:

www.muitoscapoes.rs.gov.br

Site Oficial do Poder Legislativo

<http://www.camaramuitoscapoes.rs.gov.br/>

E-SIC - Serviço Eletrônico de Informações ao Cidadão:

<http://esic.bst.net.br/pmMuitosCapoes.php/Principal>

Ouvidoria:

www.muitoscapoes.rs.gov.br/ouvidoria

ouvidoria@muitoscapoes.rs.gov.br

Portal da Transparência e Acesso à Informação:

portal.muitoscapoes.rs.gov.br:8079/transparencia

transparencia@muitoscapoes.rs.gov.br

Legislação Municipal:

<https://leismunicipais.com.br/legislacao-municipal/4121/leis-de-muitos-capoes>

Licenciamento Ambiental

<http://muitoscapoes.rs.gov.br/meio-ambiente>

Telefones:

Câmara Municipal: (54) 3252-0251

Conselho Tutelar: (54) 99609-1789

Prefeitura: (54) 3232-5707

Pronto Socorro – UBS Sede: (54) 3232-5647

CRAS / Assistência Social – (54) 3612-2305



SERVIÇOS OFERECIDOS À POPULAÇÃO

1. SECRETARIA DA FAZENDA:

A secretaria da fazenda está localizada junto à prefeitura, sendo que o atendimento ao público é feito por ordem de chegada. A cobrança de cada tipo de serviço está listada no Código Tributário do Município, que pode ser consultado no endereço eletrônico <https://leismunicipais.com.br/codigo-tributario-muitos-capoes-rs> ou no balcão da Secretaria. Telefone para atendimento: 54-3232-5707.

Horário de Atendimento: segunda a sexta, das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00

Serviço Oferecido	Documentação necessária	Prazo máximo resposta	Forma de Prestação	Local e forma de solicitação
Emissão de Alvará	Cartão do CNPJ, e Contrato Social	Dois dias	Vistoria	Pref. Protocolo
Negativa de Débito	CPF	Imediato	Entrega de Doc.	Pref. Protocolo
Negativa SMAM	CPF	Imediato	Entrega de Doc.	Pref. Protocolo e telefone
CDI	CPF	Imediato	Entrega de Doc.	Prefeitura
Avaliação de Terra	Matricula da Terra	Imediato	Entrega de Doc.	Prefeitura
Emissão de IPTU	Escritura	Imediato	Entrega de Doc.	Prefeitura
Emissão de taxas	Requisição	Imediato	Entrega de Doc.	Prefeitura
Atualização do ITR	Decreto Municipal	Imediato	Entrega de Doc.	Prefeitura
Fiscalização Ambiental	Notificação	Imediato	Vistoria	Nas propriedades
Autorização AIDOF	CNPJ	Imediato	Autorização	Prefeitura
ISS	Notas Fiscais	Imediato	Entrega DAM	Prefeitura, e-mail
Nota Fiscal Eletrônica	CNPJ	Cinco dias	Autorizar via Sistema	Prefeitura via Certificado Digital
Autorizar CNPJ	CNPJ, contrato social e endereço	Cinco dias	Analisar via sistema	Prefeitura via Junta comercial
CDAs	Lista de débitos	Cinco dias	Analizando débitos	Prefeitura
REFIS	Lista de débitos	Cinco dias	Analizando débitos	Prefeitura
Contribuição de Melhoria	Decreto Municipal	Cinco dias	Lançamento de valores	Prefeitura
Atualização de taxas	Decreto Municipal	Imediato	Atualizando cadastr	prefeitura



2. SETOR DE ICMS:

O Setor de ICMS da Secretaria da Fazenda atende junto ao prédio da Prefeitura, sem necessidade de agendamento prévio, por ordem de chegada, sem cobrança de taxas por parte do Município. Telefone para atendimento: 54-3232-5707.

Horário de Atendimento: segunda a sexta, das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00

Serviço Oferecido	Documentação necessária	Prazo máximo resposta	Forma de Prestação	Local e forma de solicitação
Nova Inscrição Estadual de Produtor Rural	CPF, RG, CNH, Comp. Residência, Matrícula da área com até 6 meses de emissão, Contrato de arrendamento, parceria ou comodato	Indeterminado. Homologação da nova inscrição estadual de produtor rural realizado pela Receita Estadual	Presencial	Prefeitura Municipal, Setor de ICMS. Solicitação realizada diretamente no site da Receita Estadual através de senha pessoal por funcionário habilitado e autorizado.
Alteração de Inscrição Estadual de Produtor Rural	CPF, RG, CNH, Comp. Residência, Matrícula da área com até 6 meses de emissão, Contrato de arrendamento, parceria ou comodato	Indeterminado. Homologação da alteração da inscrição estadual de produtor rural realizado pela Receita Estadual	Presencial	Prefeitura Municipal, Setor de ICMS. Solicitação realizada diretamente no site da Receita Estadual através de senha pessoal por funcionário habilitado e autorizado.
Solicitação de novos talões de Produtor Rural	Possuir Inscrição Estadual de Produtor Rural ativa, atendendo os requisitos anteriores	Indeterminado. Homologação da solicitação realizada pela Receita Estadual, a gráfica confeccionar e os Correios entregar na prefeitura	Presencial, telefone ou e-mail	Prefeitura, Setor de ICMS. Solicitação realizada no site da Receita Estadual através de senha pessoal por funcionário habilitado e autorizado.
Entrega de novos talões de Produtor Rural	Possuir Inscrição Estadual de Produtor Rural e/ou Autorização para entrega de talões, juntamente com CPF/RG/CNH do autorizado	Imediato. Caso possua talões em estoque.	Presencial	Prefeitura Municipal, Setor de ICMS. Por funcionário habilitado e autorizado.

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE MUITOS CAPÕES - RS



Entrega dos resumos dos Talões de Produtor após o término do mesmo	ROT's – Resumo de Operações do Talão preenchido, com as 4ª vias juntamente com as contra-notas correspondente	Imediato	Presencial	Prefeitura Municipal, Setor de ICMS. Por funcionário habilitado e autorizado.
Encerramento de Inscrição Estadual de Produtor Rural	CPF/RG/CNH. Não pode possuir pendências com relação aos Talões de Produtor retirados.	Indeterminado. Homologação do encerramento da inscrição estadual de produtor rural realizado pela Receita Estadual	Presencial	Prefeitura Municipal, Setor de ICMS. Solicitação realizada diretamente no site da Receita Estadual
Retirada Premiação Nota Fiscal Gaúcha – Sorteio Municipal	CPF/RG/CNH	Indeterminado. De acordo cronograma de pagamento do setor de empenhos da Prefeitura.	Presencial ou e-mail	Prefeitura Municipal, Setor de ICMS
Troca de Notas Fiscais por Cupons – Nota Premiada	CPF e Nota Fiscal com o CPF do consumidor	Imediato	Presencial	Prefeitura Municipal, Setor de ICMS
Retirada Premiação Nota Premiada – Plataforma Municipal	CPF/RG/CNH	Indeterminado. De acordo cronograma de pagamento do setor de empenhos da Prefeitura.	Presencial	Prefeitura Municipal, Setor de ICMS

3. SECRETARIA DA SAÚDE:

Os serviços da secretaria da Saúde são prestados na UBS da sede e nas diversas UBS situadas na zona rural, além do encaminhamento para especialidades fora do município. O atendimento é universal e gratuito, obedecendo à complexidade e gravidade avaliada clinicamente por profissional de saúde. Telefone para atendimento e informações: 54-3612-2117.

Horário de Atendimento: segunda a sexta, das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00

Serviço oferecido	Documentação necessária	Prazo máximo resposta	Forma de prestação	Local e forma de solicitação
Consulta médica	Cartão sus	Imediato	Atendimento	Ubs / telefone ou presencial
Consulta médica especializada	Cartão sus e RG	Até 1 semana	Atendimento	Consultórios médicos /

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE MUITOS CAPÕES - RS



				hospitais fora do município
Exame de imagem raio x	Cartão sus e RG	Imediato	Realização	Hospital HNSO vacaria
Exame de imagem em outros municípios	Cartão sus e RG	Até 1 semana	Solicitação / realização	Caxias/ vacaria/ Lagoa/ Passo Fundo
Coleta de água/ vistoria em estabelecimentos comerciais	Pedido de alvará/ formulários de coleta	Mensal	Solicitação/ realização	Municipal
Exame de sangue	Cartão sus e RG	Imediato	Solicitação / realização	Município Muitos Capões/ vacaria
Transporte para consulta até a UBS	Nenhum	Imediato	Solicitação	Município
Transporte para consulta em outros municípios	Requisição da consulta	Imediato	Solicitação	Município/ outros locais dentro do estado
Transporte para hemodiálise	Solicitação da Hemodiálise	Imediato	Solicitação	Município
Serviço odontológico	Cartão sus e RG	Imediato	Atendimento	UBS/ Capão Grande
Transporte de ambulância normal ou uti móvel	Cartão sus e RG e solicitação médica	Imediato	Solicitação / realização	Transporte para o estado

4. SECRETARIA DA EDUCAÇÃO:

A Secretaria Municipal da Educação está localizada junto à Prefeitura. Telefone para atendimento: 54-3232-5707 ou email: pedagogico.smec@muitoscapoes.rs.gov.br.

A Escola Municipal de Ensino Fundamental Gina Guagnini disponibiliza vagas da educação infantil ao ensino fundamental, sito à Rua Dorival Roveda, 990. Telefone para atendimento: 54-3232-5707 Ramal 210, ou pelo endereço de email: emgg@muitoscapoes.rs.gov.br.

Horário de Atendimento: segunda a sexta, das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00

Serviço Oferecido	Documentação Necessária	Prazo Máximo Resposta	Forma De Prestação	Local E Forma De Solicitação
Transporte escolar	Preencher ficha de cadastro na SME;	3 dias úteis	Durante todo o ano letivo.	Presencial ou Email:
Transporte para estudantes universitários e cursos:	- comprovante de matrícula; - comprovante de residência; - cópia da carteira de identidade;	3 dias úteis	Durante todo o ano período escolar.	Presencial ou Email:

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE MUITOS CAPÕES - RS



	- ficha de cadastro na sme;			
Convênio para atendimento de crianças com necessidades especiais na apae.	*avaliação psicopedagoga; *laudo médico;	1 mês	Atendimento durante o ano letivo.	Presencial ou Email:
Expedição de documentos dos alunos das escolas extintas pela emancipação do município	*cópia rg e cpf do solicitante; *preencher cadastro com dados da solicitação;	10 dias úteis	Emissão impressa e/ou através de email.	Presencial ou Email:
Expedição de certidão dos profissionais do magistério público municipal.	*requerimento; *documentação de acordo com o plano de carreira do magistério, lei municipal 672, 10/10/2011.	15 dias úteis	Emissão impressa e/ou através de email.	Presencial ou Email:
Projetos educacionais para crianças e jovens do município, →curso rumo certo; →curso de informática; →dança; →ginástica feminina;	*cópia do rg; *ficha de inscrição;	10 dias úteis	Realização de atividades semanalmente e de acordo com cronograma da sme.	Presencial ou Email:
Monitoramento das crianças e jovens em situação de vulnerabilidade social e beneficiários do bolsa família matriculados no município nas escolas públicas.	*estar matriculado em escola pública do município; *receber bolsa família;	10 dias úteis	Transmissão de informações ao ministério da educação bimestral.	Presencial ou Email:
Vagas para alunos da educação infantil a partir de 2 anos para creche e de 4 e 5 anos para pré-escola.	<u>Criança:</u> *certidão de nascimento; *cpf e rg; *carteira de vacina; *cartão de identificação social – nis; *cartão do sus; <u>Pais ou responsáveis:</u> *cpf e rg; *comprovante de residência;	10 dias úteis	As rematrículas ocorrem no mês de dezembro de cada ano. As matrículas novas ocorrem no mês de fevereiro e junho de cada ano.	Presencial ou Email:
Vagas para alunos do ensino fundamental em turno integral a	<u>Criança:</u> *certidão de nascimento; *cpf e rg;	10 dias úteis	As rematrículas ocorrem no mês de	Escola municipal de ensino

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE MUITOS CAPÕES - RS



partir do 1º ano até o 9º ano.	*carteira de vacina; *cartão de identificação social – nis; *cartão do sus; *transferência escolar <u>Pais ou responsáveis:</u> *cpf e rg; *comprovante de residência;		dezembro de cada ano. Para matrículas novas deve consultar lista de vagas.	fundamental gina guagnini.
Expedição de documentos dos alunos matriculados em sua rede e atestados para finalidades diversas.	*solicitar o documento desejado na secretaria da escola.	5 dias úteis	Emissão impressa e/ou através de email.	Escola municipal de ensino fundamental gina guagnini. Email:
Alimentação escolar	*estar matriculado na rede municipal de ensino.	3 dias úteis	Durante todo o ano letivo.	Escola municipal de ensino fundamental gina guagnini.
Atendimento psicológico:	*estar matriculado na rede municipal de ensino.	1 mês	Os atendimentos ocorrem semanal, na própria escola.	Escola municipal de ensino fundamental gina guagnini.
Uniforme escolar:	*assinatura do termo de responsabilidade.	3 dias úteis	Anualmente	Escola municipal de ensino fundamental gina guagnini.
Material escolar:	*assinatura do termo de responsabilidade.	3 dias úteis	Anualmente	Escola municipal de ensino fundamental gina guagnini.

5. SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE E TURISMO:

A Secretaria do Meio Ambiente e Turismo é responsável pelo licenciamento ambiental no âmbito do Município de Muitos Capões, e atende junto ao prédio da Prefeitura. A tabela à seguir lista a documentação básica para dar entrada em processos ambientais, porém, podem ser exigidos documentos, laudos, comprovantes e demais complementações, a critério da Secretaria de Meio Ambiente. Esta documentação poderá variar de acordo com a fase em que se

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE MUITOS CAPÕES - RS



encontra a licença: licença prévia, licença de instalação, licença de operação, licença de operação/regularização, licença única. As taxas são cobradas conforme o porte e potencial poluidor de cada atividade. Formulários e demais informações estão disponíveis no endereço eletrônico <http://muitoscapoes.rs.gov.br/meio-ambiente> ou diretamente no órgão, pelo telefone 54-3232-5707.

Horário de Atendimento: segunda a sexta, das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00

Serviço Oferecido	Documentação necessária	Prazo máximo resposta	Forma de Prestação	Local e forma de solicitação
Certidão negativa de débitos ambientais	-CPF -Comprovante de pagamento taxa municipal (4URMs)	2 dias úteis	Entrega de documento	Secretaria de meio ambiente (presencial) - Email
Declaração de não incidência de licenciamento ambiental	- Requerimento com protocolo - Cópia matrícula do imóvel -Cópia CPF e RG - Cópia do Cadastro Ambiental Rural (CAR) se em área rural - Outorga de água ou dispensa emitida pelo Departamento de Recursos Hídricos do Estado (DRH/RS) caso a atividade utilize água. - Comprovante de pagamento da taxa municipal (20 URMs)	Conforme Lei municipal nº 595/2010)	Entrega de documento	- Secretaria de meio ambiente (presencial)
Licenciamento Ambiental	- Formulário de licenciamento da atividade (disponível no site da prefeitura) - Projeto ambiental elaborado por técnico responsável e ART do projeto e execução - Cópia de CPF e RG e/ou CNPJ - Cópia do contrato social (se pessoa jurídica); - Cópia da matrícula atualizada da área a ser licenciada no prazo de validade do cartório (30 dias) - Cópia do contrato de arrendamento ou aluguel, se houver; - Cópia do registro no Cadastro Ambiental Rural (CAR) se	Prazos de acordo com a Lei municipal nº 595/2010	Entrega de documento	Secretaria de meio ambiente (presencial)



	<p>empreendimento for em área rural;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Outorga de água ou dispensa emitida pelo Departamento de recursos hídricos do Estado (DRH/RS) caso a atividade a ser licenciada necessite de captação de água - Atestado da concessionária de abastecimento de água do município, de viabilidade técnica de abastecimento de água para a vazão máxima diária necessária, - Relatório fotográfico da área - Certidão atualizada de zoneamento - Planta baixa com ART; - Planta de localização, em escala, - Plano de gerenciamento de resíduos sólidos se atividade - Projeto detalhado do Sistema de Tratamento de efluentes líquidos industriais - Laudo de cobertura vegetal e fauna ou solicitação de dispensa, com ART; - Laudo geológico ou solicitação de dispensa, com ART; - Alvará de Bombeiros - Cópia do comprovante de pagamento da taxa de licenciamento municipal 			
--	---	--	--	--



6. CRAS – CENTRO DE REFERÊNCIA EM ASSISTÊNCIA SOCIAL:

o CRAS (Centro de Referência em Assistência Social) e a Secretaria da Habitação estão localizadas na Avenida Progresso, 655, e todos os serviços são gratuitos, sendo que alguns são oferecidos mediante laudo da assistente social. Telefone para atendimento e informações: 54-3232-5707.

Horário de Atendimento: segunda a sexta, das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00

Serviço Oferecido	Documentação necessária	Prazo máximo resposta	Forma de Prestação	Local e forma de solicitação
Acompanhamento de famílias socialmente vulneráveis, através de atendimentos individualizados e em grupo	Cadastro no Sistema Informatizado próprio do CRAS*	Imediato	Visitas Domiciliares, Atendimentos Individualizados no CRAS e Grupos com Famílias.	CRAS
Encaminhamento para documentação civil (2ª via de certidões)	Cadastro no Sistema Informatizado próprio do CRAS*	De 5 a 30 dias úteis, conforme a localidade do cartório.	Atendimento individualizado com a Assistente Social ou Psicóloga do CRAS	CRAS
Encaminhamento de benefícios (Auxílio Emergencial, BPC, INSS, Passe Livre)	Cadastro no Sistema Informatizado próprio do CRAS*	Depende da Entidade em que foi solicitado o benefício	Atendimento individualizado com a Assistente Social ou Psicóloga do CRAS	CRAS
Benefícios Eventuais: Auxílio Alimentação, Auxílio Funeral, Auxílio Maternidade, Auxílio Passagem (Muitos Capões-Vacaria).	Cadastro no Sistema Informatizado próprio do CRAS*	5 dias úteis	Atendimento individualizado com a Assistente Social do CRAS	CRAS
Grupos para crianças de 06 a 12 anos; Grupos para adolescentes de 13 a 18 anos; Oficinas com mulheres; Oficinas com gestantes; Grupos para idosos.	Cadastro no Sistema Informatizado próprio do CRAS*	Imediato	Grupos na Sede e Interior do Município	CRAS



Inscrição, atualização e transferências cadastrais. (Bolsa Família e Programas do Governo)	Cadastro no Sistema Cad Único	45 dias	Entrevista Individualizada ou Visita Domiciliar	CRAS
Construção ou reformas de moradias	Laudo da Assistente Social comprovando situação de vulnerabilidade social	10 dias	Construção de imóvel novo ou reforma do imóvel já existente	CRAS ou Secretaria da Habitação
Doação de material de construção e/ou reforma	Laudo da Assistente Social comprovando situação de vulnerabilidade social	10 dias	Entrega do Material	CRAS ou Secretaria da Habitação

7. SECRETARIA DA AGRICULTURA:

A Secretaria da Agricultura atende junto ao prédio da Prefeitura, e atua na execução e desenvolvimento de políticas, programas e projetos para o desenvolvimento agropecuário. Os serviços prestados dependem de cadastro prévio e são ofertados aos domiciliados no município de Muitos Capões ou que possuam propriedades rurais que atendam os critérios da Lei Municipal nº 761/2013. Por se tratar de auxílios sazonais, isto é, ofertados em épocas pré-determinadas do ano e sujeitas a alterações em virtude do clima e outros fatores, é necessário entrar em contato com a Secretaria para inteirar-se do cronograma vigente. Os serviços são cobrados de acordo com a Lei Municipal 761/2013 e variam de acordo com o porte de cada propriedade. Telefone para atendimento e informações: 54-3232-5707.

Horário de Atendimento: segunda a sexta, das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00

Serviço oferecido	Documentação necessária	Prazo máximo resposta	Forma de prestação	Local e forma de solicitação
Plantio de pasto de inverno	CPF, RG, Comprovante de Endereço, Talão de Produtor Rural, Escritura da terra ou contrato com firma reconhecida	No ato do Cadastro, quando preencher os requisitos	Serviço prestado na propriedade do solicitante	Secretaria da Agricultura, mediante cadastro
Plantio de milho	Cpf, rg, comprovante de endereço, talão de produtor rural, escritura da terra ou contrato com firma reconhecida	No ato do Cadastro, quando preencher os requisitos	Serviço prestado na propriedade do solicitante	Secretaria da Agricultura, mediante cadastro



Preparos de solo	Cpf, rg, comprovante de endereço, talão de produtor rural, escritura da terra ou contrato com firma reconhecida	No ato do Cadastro, quando preencher os requisitos	Serviço prestado na propriedade do solicitante	Secretaria da Agricultura, mediante cadastro
Silagem	Cpf, rg, comprovante de endereço, talão de produtor rural, escritura da terra ou contrato com firma reconhecida	No ato do Cadastro, quando preencher os requisitos	Serviço prestado na propriedade do solicitante	Secretaria da Agricultura, mediante cadastro
Aquisição de mudas frutíferas e alevinos	Cpf, rg, comprovante de endereço, talão de produtor rural, escritura da terra ou contrato com firma reconhecida	No ato do Cadastro, quando preencher os requisitos	Entrega na Secretaria da Agricultura	Secretaria da Agricultura, mediante cadastro
Atendimento de médico-veterinário	CPF, RG, Comprovante de Endereço, Talão de Produtor Rural, Escritura da terra ou contrato com firma reconhecida	No ato do Cadastro, quando preencher os requisitos	Na propriedade ou local indicado pelo solicitante	Secretaria da Agricultura, mediante cadastro

8. SECRETARIA DE OBRAS E SERVIÇOS URBANOS:

Os serviços prestados pela Secretaria de Obras e Serviços Urbanos são realizados de acordo com a disponibilidade do maquinário e pessoal, bem como do cronograma de serviços. As taxas são cobradas conforme cada tipo de serviço e tempo dispendido, devendo ser consultadas no ato da solicitação. Telefone para atendimento e informações: 54-3612-2108

Horário de Atendimento: segunda a sexta, das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00

Serviços oferecidos	Documentação necessária	Prazo máximo resposta	Forma de prestação	Local e forma de solicitação
Limpeza de terrenos	Endereço do local do serviço, telefone para contato e comprovante De residencia	Uma semana	Realização do serviço no local solicitado	Escritório da secretaria de obras, pessoal ou por contato Telefônico.

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE MUITOS CAPÕES - RS**

Terraplenagem para construções	Endereço do local do serviço, telefone para contato e comprovante De residencia	Uma semana	Realização do serviço no local solicitado	Escritório da secretaria de obras, de forma pessoal ou por contato Telefônico.
Abertura de fossas sépticas	Endereço do local do serviço, telefone para contato e Comprovante de residencia	Uma semana	Realização do serviço no local solicitado	Escritório da secretaria de obras, de forma pessoal ou Por contato telefônico.
Colocação de pedras em fossas sépticas	Endereço do local do serviço, telefone para contato e Comprovante de residencia	Uma semana	Realização do serviço no local solicitado	Escritório da secretaria de obras, de forma pessoal ou Por contato telefônico.
Aterramento para construções.	Endereço do local do serviço, telefone para contato e comprovante de residencia	Uma semana	Realizaçã o do serviço no local solicitado	Escritório da secretaria de obras, de forma pessoal ou por contato telefônico.
Esgotamento de fossas sépticas.	Endereço do local do serviço, telefone para contato e Comprovante de residencia	Uma semana	Realização do serviço no local solicitado	Escritório da secretaria de obras, de forma pessoal ou Por contato telefônico.
Recolhimento de entulhos	Endereço do local do serviço, telefone para contato e comprovante de residencia	Uma semana	Realização do serviço no local solicitado	Escritório da secretaria de obras, de forma pessoal ou por contato telefônico.
Recolhime nto de animais mortos	Endereço do local do serviço, telefone para contato e comprovante De residencia	Uma semana	Realização do serviço no local solicitado	Escritório da secretaria de obras, de forma pessoal ou por contato Telefônico.
Nivelamento de terrenos confrontantes com as estradas gerais do município para alargamento das estradas.	Endereço do local do serviço, telefone para contato e comprovante de residencia	Uma semana	Realização do serviço no local solicitado	Escritório da secretaria de obras, de forma pessoal ou por contato telefônico.



9. CÂMARA DE VEREADORES – PODER LEGISLATIVO:

Horário de Atendimento: segunda a sexta, das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00

Serviços oferecidos	Documentação necessária	Prazo resposta	Forma de prestação	Local e forma de solicitação
Cópia Atas das Sessões	Requerimento no ato, RG e/ou CPF	3 dias	Por e-mail e presencial	Presencial, na Câmara
Cópia das Leis	Requerimento	3 dias	Por e-mail e presencial	Presencial, na Câmara

10. ASSESSORIA E PROCURADORIA JURÍDICA:

A Assessoria Jurídica do Município presta assistência jurídica à população comprovadamente necessitada, em processos como ações de família, alimentos, guarda de menores e medicamentos, além de fornecer consultoria e esclarecimentos gerais. O atendimento é gratuito. Telefone para atendimento e informações: 54-3232-5707

Horário de Atendimento: segunda a sexta, das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00

Serviços oferecidos	Documentação necessária	Prazo máximo resposta	Forma de prestação	Local e forma de solicitação
Assessoria Jurídica à população	RG, CPF, Comprovante de Residência e Comprovante de Rendimentos e preenchimento de formulário entregue no ato	Imediata, respeitados os prazos do judiciário	Presencial	Sala da Procuradoria Jurídica na Prefeitura

11. JUNTA MILITAR:

A Junta Militar do Município de Muitos Capões localiza-se junto ao prédio da Prefeitura, mediante atendimento presencial do próprio interessado, por ordem de chegada (com preferência para os jovens que estiverem completando 18 anos), sem cobrança de taxas por parte do Município. A emissão de alguns documentos pode ensejar cobrança por parte do Governo Federal, cobrada caso a caso, em guia própria. Telefone para atendimento e informações: 54-3232-5707

Horário de Atendimento: segunda a sexta, das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00



Serviços oferecidos	Documentação necessária	Prazo máximo resposta	Forma de prestação	Local e forma de solicitação
Alistamento Militar	CPF, RG ou Certidão de Nascimento	Atendimento Imediato	Presencial	Diretamente na Junta Militar do Município
Emissão e reemissão de Certificado de Alistamento Militar	CPF, RG ou Certidão de Nascimento	Atendimento Imediato	Presencial	Diretamente na Junta Militar do Município

12. OUVIDORIA:

As ouvidorias públicas fazem a ligação entre o cidadão e a administração pública, formada pelos órgãos, entidades e agentes gerenciados pelo Estado. 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.

A Ouvidoria do Poder Executivo funciona junto à Prefeitura mediante atendimento presencial; pelo telefone 54-3232-5707 ou no endereço eletrônico <http://muitoscapoes.rs.gov.br/ouvidoria>. Também é possível preencher formulário no site oficial (www.muitoscapoes.rs.gov.br/contato) ou enviar e-mail para ouvidoria@muitoscapoes.rs.gov.br.

A Ouvidoria do Poder Legislativo funciona junto à Câmara de Vereadores mediante atendimento presencial; Pelo telefone 54-3232-0251 ou no endereço eletrônico <http://www.camaramuitoscapoes.rs.gov.br/ouvidoria>.

O usuário que demandar os serviços da Ouvidoria pode optar por se identificar ou não, sendo facultativa a apresentação de documentos para encaminhar as solicitações. O serviço é gratuito.

13. DEMAIS SERVIÇOS OFERECIDOS:

- **Portal do Servidor:** Espaço para o servidor público municipal emitir recibos de pagamentos, comprovantes de rendimentos, atualizar cadastros e realizar consultas diversas. O serviço é gratuito, mediante usuário e senha disponibilizado pelo departamento de pessoal. Pode ser acessado pelo endereço eletrônico <http://portal.muitoscapoes.rs.gov.br:8080/sipweb/trabalhador/login/login.xhtml>.

- **Auxílio para abertura de MEI (Micro Empreendedor Individual):** A administração municipal auxilia a comunidade na abertura de empresa do tipo Micro Empreendedor Individual (MEI). O interessado deve dirigir-se à Secretaria da

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE MUITOS CAPÕES - RS



Administração munido de RG, CPF, Comprovante de Endereço e Título de Eleitor. O serviço é gratuito, porém sujeito às regras e cobrança das taxas determinadas pelo Governo Federal.

- **Publicações Legais:** Os atos legais da administração Municipal, tais como editais, decretos, concursos, processos licitatórios e demais publicações são disponibilizados na Internet, na íntegra, pelo endereço eletrônico <http://www.muitoscapoes.rs.gov.br/editais>. Estes e outros documentos oficiais, quando não afixados no mural da Prefeitura, também ficam à disposição para consulta mediante solicitação por escrito na recepção ou pelo E-SIC.

- **E-SIC (Serviço Eletrônico de Informações ao Cidadão):** O E-SIC permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades dos poderes Executivo e Legislativo do Município diretamente pela internet. O serviço é gratuito, mediante cadastro realizado no próprio site. A Administração tem até 20 dias para responder aos pedidos de informação. Disponível no endereço <http://esic.bst.net.br/pmMuitosCapoes.php/Principal>.

Muitos Capões, 12 de janeiro de 2023.