

Prefeitura de Nova Petrópolis

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Nova Petrópolis

2021

**Sumário**

Conteúdo

[Introdução 3](#_Toc87445601)

[Gabinete do Prefeito 4](#_Toc87445602)

[Secretaria Municipal de Administração 8](#_Toc87445603)

[Secretaria Municipal de Fazenda 12](#_Toc87445604)

[Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente 13](#_Toc87445605)

[Secretaria Municipal de Obras e Serviços Públicos 37](#_Toc87445606)

[Secretaria Municipal de Planejamento, Coordenação, Trânsito e Habitação 41](#_Toc87445607)

[Secretaria Municipal de Turismo, Indústria e Comércio 44](#_Toc87445608)

[Prioridades de atendimento 49](#_Toc87445609)

[Mecanismos de Comunicação com os Usuários 50](#_Toc87445610)

[ Fale Conosco/Fale com a Prefeitura!: 50](#_Toc87445611)

[Ouvidoria: 50](#_Toc87445612)

[SIC – Sistema de Informação ao Cidadão: 50](#_Toc87445613)

[Contato do Gabinete do Prefeito e de cada Secretaria: 51](#_Toc87445614)

[Gabinete do Prefeito: 51](#_Toc87445615)

[Secretaria Municipal de Administração: 51](#_Toc87445616)

[Secretaria Municipal de Fazenda: 51](#_Toc87445617)

[Secretaria Municipal de Planejamento, Coordenação, Trânsito e Habitação: 51](#_Toc87445618)

[Secretaria Municipal de Obras e Serviços Públicos: 52](#_Toc87445619)

[Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente: 52](#_Toc87445620)

[Secretaria Municipal de Saúde e Assistência Social: 52](#_Toc87445621)

[Secretaria Municipal de Educação e Cultura: 52](#_Toc87445622)

[Secretaria Municipal de Turismo, Indústria e Comércio: 52](#_Toc87445623)

[Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários 53](#_Toc87445624)

[Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação 54](#_Toc87445625)

# [Introdução](#_bookmark0)

Elaborada pela Prefeitura Municipal de Nova petrópolis, esta Carta de Serviços ao Cidadão, traz a descrição dos principais serviços oferecidos pelo Município, as formas de acessá-los, compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

A presente Carta de Serviços ao Cidadão, visa divulgar ao cidadão os serviços prestados pelo Município de Nova petrópolis, seus compromissos de atendimento para que sejam conhecidos amplamente pela sociedade. Para tanto, realizou-se um levantamento com as 7 (sete) Secretarias existentes buscando reconhecer e agrupar os serviços por elas prestados, com informações necessárias à sua identificação e acesso.

A elaboração desta Carta, teve como premissas as disposições do artigo 7° da Lei Federal nº 13.460, de 26 de Junho de 2017.

Importante destacar que os serviços, horários e locais de atendimento descritos nesta Carta poderão ser eventualmente modificados em função das necessidades demandadas, bem como que de acordo com o § 4° do art.7° da Lei Federal n°13.460, de 26 de Junho de 2017, a Carta de Serviços será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

# [Gabinete do Prefeito](#_bookmark1)

|  |
| --- |
| Nesta Seção foram agrupados os serviços vinculados ao Gabinete do Prefeito, disponibilizados pelo Município de Nova Petrópolis/RS.  A identificação, transcrição e atualização dos serviços vinculados às atividades de Administração e Fazenda e disponibilizados pelo Município (seus objetivos, requisitos e documentos necessários, principais etapas, previsão de prazos de atendimento e formas de prestação dos serviços) são de responsabilidade de servidores que atuam na recepção e possuem relação com os órgãos de defesa civil e segurança. |
| ***Tipos de Serviços desta Seção:***   * ***Atendimento à População*** |
| * ***Defesa Civil*** |
| * ***Segurança*** |



**SEÇÃO: GABINETE DO PREFEITO**

|  |  |
| --- | --- |
| **ATENDIMENTO À POPULAÇÃO** | |
| **SERVIÇO DISPONIBILIZADO** | Atendimento às demandas da população. |
| **OBJETIVO** | Atender os munícipes de Nova Petrópolis, estimulando o diálogo com a população para ouviur seus anseios, e necessidades, com vistas a melhoria dos serviços públicos prestados. |
| **REQUISITOS /**  **DOCUMENTOS NECESSÁRIOS** | Agendamento de horário com a Recepcionista pessoalmente ou pelo telefone (54) 3281.8400. |
| **PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO** | O solicitante deve telefonar para a Prefeitura Municipal, manifestar seu interesse em agendar uma  reunião com o Prefeito. |
| **PREVISÃO DE**  **PRAZO PARA REALIZAÇÃO** | O agendamento será feito em conformidade com a disponibilidade da agenda do Prefeito Municipal. |
| **PRIORIDADE DE ATENDIMENTO** | Por ordem de agendamento, exceto quando o assunto for urgente. |
| **FORMA DE**  **PRESTAÇÃO DO SERVIÇO** | Presencial, terças e quintas- feiras a tarde.  . |
| **MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS** | Não possui. |



**SEÇÃO: GABINETE DO PREFEITO**

|  |  |
| --- | --- |
| **DEFESA CIVIL** | |
| **SERVIÇO DISPONIBILIZADO** | Conjunto de ações preventivas, de socorro, assistenciais e reconstrutivas, destinadas a evitar ou minimizar os desastres, preservar o moral da população e restabelecer a normalidade  social. |
| **OBJETIVO** | Atender as demandas de emergência, oriundas de situações de socorro, assistenciais, reconstrutivas, de desastres  naturais. |
| **REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS** | Acionar o serviço por telefone:  (54) 3281-3313 ou (54) 3281.4526 |
| **PRINCIPAIS ETAPAS**  **DO SERVIÇO** | O solicitante deve telefonar para a Coordenadoria de Defesa Civil para informar a situação e solicitar os serviços, em situação de emergência ou desastre natural. |
| **PREVISÃO DE PRAZO PARA**  **REALIZAÇÃO** | Imediato, conforme disponibilidade de pessoal e materiais. |
| **PRIORIDADE DE ATENDIMENTO** | Aquele que oferecer risco à vida e a segurança da população. |
| **FORMA DE**  **PRESTAÇÃO DO SERVIÇO** | Presencial. |
| **MODELO PADRÃO**  **DE DOCUMENTOS** | Não possui. |



**SEÇÃO: GABINETE DO PREFEITO**

|  |  |
| --- | --- |
| **SEGURANÇA PÚBLICA** | |
| **SERVIÇO DISPONIBILIZADO** | Promoção e melhorias da Segurança Pública Municipal, bem como disponibilização de câmeras de videomonitoramento e cercamento eletrônico. |
| **OBJETIVO** | Aperfeiçoar a segurança pública, através de repasse de recursos mediante parceria firmada com o Conselho Comunitário Pró-Segurança Pública de Nova Petrópolis, bem como através do videomonitoramento do Município. |
| **REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS** | Serviço prestado pelos órgãos de segurança pública, juntamente com o Conselho Comunitário Pró-Segurança Pública – CONSEPRO de Nova Petrópolis.  Telefone CONSEPRO: (54) 3281.1276 ou e-mail: [consepronovapetropolis@gmail.com](mailto:consepronovapetropolis@gmail.com)  Telefones Brigada Militar de Nova Petrópolis: 190 / (54) 3281.1276  Telefone Polícia Civil  (54) 3281.1378 |
| **PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO** | Acionar o serviço quando constatar violação aos elementos da ordem pública, ou constatar cometimento de ilícitos ou crimes. |
| **PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO** | Imediato, conforme disponibilidade de pessoal e materiais. |
| **FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO** | Aquele que oferecer risco à vida e a segurança da população. |
| **MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS** | Não possui. |

# [Secretaria Municipal de Administração](#_bookmark2)

|  |
| --- |
| Nesta Seção foram agrupados os serviços vinculados à Secretaria Municipal de Administração, disponibilizados pelo Município de Nova Petrópolis/RS.  A identificação, transcrição e atualização dos serviços vinculados às atividades de Administração e disponibilizados pelo Município (seus objetivos, requisitos e documentos necessários, principais etapas, previsão de prazos de atendimento e formas de prestação dos serviços) são de responsabilidade dos servidores da Secretaria da Administração. |
| ***Tipos de Serviços desta Seção:*** |
| * ***Carteira de Identidade*** |
| * ***Junta de Serviço Militar*** |
|  |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **CARTEIRA DE IDENTIDADE**  **SEÇÃO: ADMINIRAÇÃO E FAZEND** | |
| **SERVIÇO DISPONIBILIZADO** | Emissão de Documento de Identidade. |
| **OBJETIVO** | Requerer a primeira via do documento ou a emissão de  novo documento. |
| **REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS** | Ser cidadão brasileiro Nato ou Naturalizado (desde que já tenha feito a opção pela nacionalidade brasileira).  Documentos Necessários: OBRIGATÓRIOS:  1. Certidão de nascimento original (se for solteiro(a)), Certidão de Casamento original  (se for casado(a)) ou Certidão de Casamento original com a devida  observação/averbação de divorciado(a), separado(a), viuvo(a) ) (segunda via ou cópia  autenticada);  2. Carteira de Identidade anterior nos casos de solicitação de 2ª via (em caso de PERDA  ou ROUBO, trazer boletim de ocorrência policial).  3. 1ª VIA – ISENTO DE PAGAMENTO - 2ª VIA R$ 71,10 (isento se maior de 65 anos).  Confeccionada somente após a identificação do pagamento do boleto bancário  quando houver.  OPCIONAIS:  1. CPF;  2. Cartão Nacional de Saúde (Cartão do SUS);  3. Identidade Profissional (OAB, CREA, CRM, etc);  4. Carteira Nacional de Habilitação (Carteira Motorista);  5. Carteira de Trabalho (CTPS);  6. Certificado Militar;  7. Título de Eleitor;  8. PIS/PASEP;  9. Tipo Sanguíneo e Fator RH (necessário exame de laboratório específico para essa  finalidade com CRM do médico);  10. Doenças (Necessário Laudo Médico com CRM e data do ano vigente);  11. Nome Social (se já possuir).  Obs.: Todos os documentos devem ser apresentados em vias originais. |
| **PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO** | Agendamento do serviço presencialmente na Agência do SINE ou pelo telefone;  Comparecimento do cidadão com toda a documentação na Agência do SINE na data e horário marcados;  Solicitação da emissão, pagamento do valor (se houver) e retirada do documento. |

|  |  |
| --- | --- |
| **PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO** | 20 à 30 dias úteis a contar do encaminhamento (ou do pagamento da taxa de emissão, se houver). |
| **PRIORIDADE DE ATENDIMENTO** | Conforme agendamento prévio. |
| **FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO** | Comparecimento presencial e pessoal. O atendimento é realizado na agência FGTAS/Sine Nova Petrópolis, na Rua Rio Branco, 407, sala 110, de segunda a sexta-feira, das 8h às 11h30min e das 13h às 16h30min. O agendamento do horário é realizado pelo telefone (54) 3281-3000. |
| **MODELO PADRÃO**  **DE DOCUMENTOS** | Requerimento presencial e pessoal via sistema realizado por  agente público credenciado. |

|  |  |
| --- | --- |
| **JUNTA DE SERVIÇO MILITAR** | |
| **SERVIÇO DISPONIBILIZADO** | Alistamento militar e outros previstos na legislação. |
| **OBJETIVO** | Viabilizar o alistamento militar ao jovem de 18 anos, bem  como o fornecimento de segundas vias de documentos previstos na legislação. |
| **REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS** | O Alistamento Militar é realizado pelo próprio cidadão pela internet no site: [www.alistamento.eb.mil.br](http://www.alistamento.eb.mil.br/)  É necessário ter a certidão de nascimento, CPF e comprovante de residência atualizado. |
| **PRINCIPAIS ETAPAS DO**  **SERVIÇO** | Encaminhamento da solicitação; pagamento da taxa; retirada do documento. |
| **PREVISÃO DE PRAZO PARA**  **REALIZAÇÃO** | 7 a 30 dias, a contar da data do encaminhamento. |
| **PRIORIDADE**  **DE ATENDIMENTO** | Conforme comparecimento, priorizando pessoas com deficiencia física ou mental; ou agendamento on-line. |
| **FORMA DE**  **PRESTAÇÃO DO SERVIÇO** | Comparecimento presencial e pessoal na retirada. O atendimento é realizado na agência FGTAS/Sine Nova Petrópolis, na Rua Rio Branco, 407, sala 110, de segunda a sexta-feira, das 8h às 11h30min e das 13h às 16h30min em segundas e quartas-feiras. O agendamento do horário é realizado pelo telefone (54) 3281-3000 ou presencial na solicitação do documento (se for segunda via). |
| **MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS** | Requerimento presencial e pessoal realizado por agente público credenciado. |

# [Secretaria Municipal de Fazenda](#_bookmark2)

|  |
| --- |
| Nesta Seção foram listados os serviços vinculados à Secretaria Municipal de Fazenda, disponibilizados pelo Município de Nova Petrópolis/RS.  A carta dos serviços listados abaixo está disponível, com passo a passo, no site do municipio de Nova Petrópolis. A lista completa e detalhada de toda a documentação necessária para a abertura de protocolos junto a **SECRETARIA DA FAZENDA**, podendo ser feito também pelo aplicativo **Cidade MOB.**  A identificação, transcrição e atualização dos serviços vinculados às atividades de Administração e Fazenda e disponibilizados pelo Município (seus objetivos, requisitos e documentos necessários, principais etapas, previsão de prazos de atendimento e formas de prestação dos serviços) são de responsabilidade dos servidores da Secretaria da Fazenda. |
| ***Tipos de Serviços desta Seção:*** |
| * ***Protocolo online*** * ***Certidão de Decadência*** * ***Álvara de Licença PF (com estabelecimento fixo)*** * ***Álvara de Licença PF (sem estabelecimento fixo)*** * ***Álvaro provisórioPF*** * ***Atualização de Proprietário*** * ***Alvará de Funcionamento*** * ***Certidão Negativa Atividades PF*** * ***Certidão Negativa de Meio Ambiente*** * ***Certidão de Aposentadoria Autônomo*** * ***Demais Alterações de Cadastro de PF*** * ***Baixa Cadastro de Atividades*** * ***Revisão de Débitos/Restituição*** * ***Denúncias: publicidade/sonorização; prestação de serviços sem NF; estabelecimento sem alvará; comércio ambulante*** |
| * ***Imposto de Transmissão de Bens Imóveis – ITBI*** * ***IPTU – segunda via*** |

[**Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente**](#_bookmark3)

Nesta Seção foram agrupados os serviços vinculados às atividades agrícolas e de meio ambiente , disponibilizados pelo Município de Nova Petrópolis/RS.

A identificação, transcrição e atualização dos serviços vinculados às atividades agrícolas e disponibilizados pelo Município (seus objetivos, requisitos e documentos necessários, principais etapas, previsão de prazos de atendimento e formas de prestação dos serviços) são de responsabilidade dos servidores da Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente**.**

***Tipos de Serviços desta Seção:***

* ***Programa de Incentivo – Brita***
* ***Programa de Incentivo – Areia***
* ***Programa de Incentivo – Fruticultura***
* ***Programa de Incentivo – Plástico de Estufas***
* ***Programa de Incentivo – Inseminaçao de bovinos da cadeia leiteira***
* ***Programa de Incentivo – Análise de solo***
* ***Programa de Incentivo – Transporte de Subtratos para correção do solo agrícola***
* ***Programa de Incentivo – Transporte de Adubo Orgânico***
* ***Programa de Incentivo –Máquinas Pesadas***
* ***Programa de Incentivo – Pró Leite***
* ***Pedidos de inscrições estaduais, alterações cadastrais, pedidos de exclusão de***

***talões de produtor***

* ***Digitaçãode notas de Produtor Rural***
* ***Certidão do Incra para fins de aposentadoria***
* ***Coleta de resíduos domésticos***
* ***Coleta de Resíduos Especiais (eletroeletrônicos, pneus inservíveis, óleo de cozinha***

***e vidro)***

* ***Licenciamento ambiental***
* ***Esterilização de caninos e felinos***
* ***Atendimento de denúncias – fiscalização ambiental***
* ***Resgate de fauna silvestre – fiscalização ambiental***
* ***Soltura de fauna silvestre – fiscalização ambiental***
* ***Amparo temporário de animais domésticos – fiscalização ambiental***
* ***Doação de cães e gatos – fiscalização ambiental***
* ***Ações de educação ambiental – fiscalização ambiental***



**SEÇÃO: AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE**

|  |  |
| --- | --- |
| **Programa de Incentivo – Brita** | |
| **SERVIÇO DISPONIBILIZADO** | Transporte de até 50m³ de brita por talão, por ano |
| **OBJETIVO** | Incentivar o desenvolvimento da atividade rural, com auxílio para a manutenção de pátios e acessos, bem como nas construções primárias e habitação do produtor rural. |
| **REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS** | Possuir talão de produtor rural ativo e em dia com a apresentação anual; Não possuir débitos com a Fazenda Municipal; Inscrever-se no programa junto à Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente |
| **PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO** | Inscrição; entrega do comprovante de pagamento; aguardar entrega material pela sec de obras; |
| **PRIORIDADE DE ATENDIMENTO** |  |
| **PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO** | Conforme disponibilidade da Secretaria de Obras |
| **FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO** | Com seu talão de produtor, o solicitante faz o requeriamento junto à Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente.  Sendo aprovado, deposita o valor referente às cargas solicitadas em conta bancária da empresa participante do programa, e após apresenta o comprovante na Secretaria de Agricultura.  A ficha e o respectivo comprovante são então encaminhados  à Secretaria de Obras para entrega do material. |
| |  |  | | --- | --- | | **MODELO PADRÃO**  **DE DOCUMENTOS** | Disponível na Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente | | Disponível na Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente |



**SEÇÃO: AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Programa de Incentivo – Areia** | | | | |
| **DISPONIBILIZADO** |  | Ressarcimento em conta bancária de R$30,00 por metro de  areia, limitado a 50m³ por talão, por ano |  |  |
| **OBJETIVO** | Incentivar o desenvolvimento da atividade rural com auxílio para as construções primárias e habitação do produtor rural. | | | |
| **REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS** | Possuir talão de produtor rural ativo e em dia com a apresentação anual; Não possuir débitos com a Fazenda Municipal; Inscrever-se no programa junto à Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente; informar no ato da inscrição, número de conta bancária em nome do titular do talão para depósito do valor devido. | | | |
|  |  | | | |
| **PRINCIPAIS** | Inscrição no programa; entrega da nota fiscal de compra do material. | | | |
| **ETAPAS DO** |  | | | |
| **SERVIÇO** |  | | | |
|  |  | | | |
| **PRIORIDADE DE ATENDIMENTO** | Conforme o recebimento. | | | |
| **PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO** | Até 30 dias após a apresentação da nota fiscal | | | |
| **FORMA DE** | Com seu talão de produtor, o solicitante faz o requeriamento junto à Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente. | | | |
| **PRESTAÇÃO** | Sendo aprovado, realiza a compra do material solicitado na empresa de sua preferência, e após apresenta a Nota Fiscal Eletrônica emitida no CPF do solicitante, na Secretaria de Agricultura. | | | |
| **DO** | A ficha e a respectiva nota fiscal são então encaminhados para empenho e posterior depósito do valor devido na conta informada. | | | |
| **SERVIÇO** |  | | | |
| **MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS** | Disponível na Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente | | | |



**SEÇÃO: AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE**

|  |  |
| --- | --- |
| **Programa de Incentivos – Fruticultura** | |
| **SERVIÇO DISPONIBILIZADO** | Ressarcimento em conta bancária na aquisição de mudas de árvores frutíferas conforme tabela constante no decreto municipal, limitado a R$1.600,00 por talão, por ano. Mínimo de 20 mudas por variedade, com exceção do morango, que o pedido mínimo deve ser de 1.000 (mil) mudas. |
| **OBJETIVO** | Incentivar o desenvolvimento do setor primário com auxílio na aquisição de mudas de espécies frutíferas cultiváveis no município |
| **REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS** | Possuir talão de produtor rural ativo e em dia com a apresentação anual; Não possuir débitos com a Fazenda Municipal; Inscrever-se no programa junto à Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente; informar no ato da inscrição, número de conta bancária em nome do titular do talão para depósito do valor devido; |
| **PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO** | Inscrição no programa; apresentação na secretaria da nota fiscal de compra das mudas |
| **PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO** | Até 30 dias após a apresentação da nota fiscal |
| **PRIORIDADE DE ATENDIMENTO** | Ressarcimento conforme entrega da nota fiscal na secretaria de agricultura. |
| **FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO** | Com seu talão de produtor, o solicitante faz o requerimento junto à Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente. Deve informar conta bancária em seu nome.  Sendo aprovado, realiza a compra do material solicitado na empresa de sua preferência, e após apresenta a Nota Fiscal Eletrônica ou Nota Fiscal de Produtor emitida no CPF do solicitante, na Secretaria de Agricultura.  A ficha e a respectiva nota fiscal serão encaminhados para empenho e posterior depósito do valor devido na conta informada. |
| **MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS** | Disponível na Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente |



**SEÇÃO: AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE**

|  |  |
| --- | --- |
| **Programa de Incentivo – Plástico de Estufas** | |
| **SERVIÇO DISPONIBILIZADO** | Ressarcimento em conta bancária de até 300m² ou R$900,00 por ano, por inscrição, na aquisição de filme plástico para cobertura de estufas. |
| **OBJETIVO** | Incentivar o desenvolvimento do setor primário nas atividades que utilizam estufas agrícolas na produção |
| **REQUISITOS / DOCUMENTO S NECESSÁRIOS** | Possuir talão de produtor rural ativo e em dia com a apresentação anual; Não possuir débitos com a Fazenda Municipal; Inscrever-se no programa junto à Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente; conta bancária em nome do titular do talão para depósito do valor devido |
| **PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO** | Inscrição no programa e posterior apresentação de nota fiscal comprovando a compra do material. |
| **PREVISÃO DE PRAZO PARA**  **REALIZAÇÃO** | Até 30 dias após a apresentação da nota fiscal |
| **PRIORIDADE DE**  **ATENDIMENTO** | Ressarcimento conforme entrega da nota fiscal na secretaria de agricultura. |
| **FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO** | Com seu talão de produtor, o solicitante faz o requeriamento junto à Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente.  Sendo aprovado, realiza a compra do material solicitado na empresa de sua preferência, e após apresenta a Nota Fiscal Eletrônica emitida no CPF do solicitante, na Secretaria de Agricultura.  A ficha e a respectiva nota fiscal são então encaminhados para empenho e posterior depósito do valor devido na conta informada. |
| **MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS** | Disponível na Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente |



**SEÇÃO: AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE**

|  |  |
| --- | --- |
| **Programa de Incentivo – Inseminaçao de bovinos da cadeia leiteira** | |
| **SERVIÇO DISPONIBILIZADO** | Ressarcimento em conta bancária de 50, 80 ou 100% do valor do sêmen utilizado para inseminação de vacas leiteiras (raças jersey e holandesa), limitado a 5 inseminações por animal, por ano. |
| **OBJETIVO** | Fortalecimento da cadeia leiteira propiciando melhoria genética |
| **REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS** | Possuir talão de produtor rural ativo e em dia com a apresentação anual; Estar com o cadastro dos animais atualizado na Inspetoria Veterinária (IVZ); Não possuir débitos com a Fazenda Municipal; Inscrever-se no programa junto à Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente todos os anos; possuir conta bancária em nome do titular do talão para depósito do valor devido; apresentar os recibos da inseminação em até 90 dias após a aplicação do sêmen. |
| **PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO** | Inscrição no programa, apresentação dos recibos na secretaria; ressarcimento em conta bancária. |
| **PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO** | Até 30 dias após a entrega dos recibos. |
| **PRIORIDADE DE ATENDIMENTO** | Conforme entrega dos recibos. |
| **FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO** | O produtor realiza a inscrição no programa e estará apto ao ressarcimento mediante a entrega dos recibos na secretaria no prazo de 90 dias após a aplicação do sêmen. |
| **MODELO PADRÃO**  **DE DOCUMENTOS** | Disponível na Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente |



**SEÇÃO: AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE**

|  |  |
| --- | --- |
| **Programa de Incentivo – Análise de solo** | |
| **SERVIÇO DISPONIBILIZADO** | Auxílio de 50% ou até R$ 35,00 por análise de solo |
| **OBJETIVO** | Identificar a necessidade de correção do solo agrícola, especialmente de hortifruticultura, possibilitando o manejo adequado com vistas ao aumento da produção rural |
| **REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS** | Possuir talão de produtor rural ativo e em dia com a apresentação anual; Não possuir débitos com a Fazenda Municipal. |
| **PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO** | Preenchimento ficha solicitação na Emater; coleta do solo; envio para UCS para análise dos parametros |
| **PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO** | Conforme boleto recebido da UCS |
| **PRIORIDADE DE ATENDIMENTO** | Conforme inscrição na Emater |
| **FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO** | O requerente deve solicitar a coleta junto à EMATER, que envia o material ao laboratório da Universidade de Caxias do Sul (UCS) para análise. Após o recebimento do laudo da universidade, a própria EMATER indica se há necessidade de correção e o substrato a ser aplicado. O pagamento da porcentagem subsidiada pelo município é realizado diretamente ao prestador do serviço (UCS), o saldo deve ser igualmente pago pelo produtor direto com a universidade. |
| **MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS** | Ficha solicitação na EMATER [(54) 3281-1243](tel:5432811243)  [Rua Cel. Alfredo Steglich 68, Nova Petrópolis, RS, 95150-000](https://www.bing.com/local?lid=YN7993x838394414&id=YN7993x838394414&q=Emater-Assoc+Riogr+Empreend+Assist+Tec+Ext+Rural&name=Emater-Assoc+Riogr+Empreend+Assist+Tec+Ext+Rural&cp=-29.376768112182617%7e-51.1111946105957&ppois=-29.376768112182617_-51.1111946105957_Emater-Assoc+Riogr+Empreend+Assist+Tec+Ext+Rural) |



**SEÇÃO: AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE**

|  |  |
| --- | --- |
| **Programa de Incentivo – Transporte de Subtratos para correção do solo agrícola** | |
| **SERVIÇO DISPONIBILIZADO** | Transporte de substratos utilizados nas lavouras |
| **OBJETIVO** | Incentivar a venda do adubo orgânico no próprio município, reduzindo o custo do proprietário do aviário e também do comprador, que economiza com o valor do frete e potencializa a produção na propriedade. |
| **REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS** | Análise dos parâmetros e correção do solo quando necessário |
| **PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO** | Possuir talão de produtor rural ativo e em dia com a apresentação anual; Não possuir débitos com a Fazenda Municipal; ter feito análise do solo junto da EMATER para identificar a necessidade de correção. |
| **PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO** | Conforme agenda da Secretaria de Obras |
| **PRIORIDADE DE ATENDIMENTO** | Conforme ordem de entrega das fichas |
| **FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO** | Após o retorno do laudo da análise do solo, o requerente preenche ficha de solicitação junto à EMATER, e apresenta na Secretaria de Agricultura a ficha e o comprovante de pagamento, conforme política do fornecedor. A ficha é então encaminhada à Secretaria de Obras que inclui na agenda de transportes. |
| **MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS** | Ficha solicitação na EMATER [(54) 3281-1243](tel:5432811243)  [Rua Cel. Alfredo Steglich 68, Nova Petrópolis, RS, 95150-000](https://www.bing.com/local?lid=YN7993x838394414&id=YN7993x838394414&q=Emater-Assoc+Riogr+Empreend+Assist+Tec+Ext+Rural&name=Emater-Assoc+Riogr+Empreend+Assist+Tec+Ext+Rural&cp=-29.376768112182617%7e-51.1111946105957&ppois=-29.376768112182617_-51.1111946105957_Emater-Assoc+Riogr+Empreend+Assist+Tec+Ext+Rural) |



**SEÇÃO: AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE**

|  |  |
| --- | --- |
| **Programa de Incentivo – Transporte de Adubo Orgânico** | |
| **SERVIÇO DISPONIBILIZADO** | Transporte, subsidiado em 100% pelo município, de cama aviária também utilizada como adubo orgânico |
| **OBJETIVO** | Incentivar a venda do adubo orgânico no próprio município, reduzindo o custo do proprietário do aviário e também do comprador, que economiza com o valor do frete e potencializa a produção na propriedade. |
| **REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS** | Ambos (proprietário do aviário e comprador) devem possuir talão de produtor rural ativo e em dia com a apresentação anual. Ambos devem emitir as notas referente às cargas comercializadas. O solicitante não deve possuir débitos com a Fazenda Municipal; |
| **PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO** | Solicitação da realização do transporte pelo dono do aviário; agendamento do serviço direto com a empresa terceirizada |
| **PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO** | Conforme informado na ficha de inscrição |
| **PRIORIDADE DE ATENDIMENTO** | Conforme inscrição e agendamento com a empresa escolhida para o transporte. |
| **FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO** | Com seu talão de produtor, o proprietário do aviário (solicitante) faz o requerimento junto à Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente. Deve escolher entre as empresas cadastradas em chamamento público prévio, indicando a quantidade de cargas que planeja retirar e a data prevista. Após, entra em contato com a empreiteira escolhida para combinar o serviço. |
| **MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS** | Disponível na Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente |



**SEÇÃO: AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE**

|  |  |
| --- | --- |
| **Programa de Incentivo –Máquinas Pesadas** | |
| **SERVIÇO DISPONIBILIZADO** | Participação anual do município de 30% no valor da hora,até 15 horas por inscrição, nos serviços realizados dentro da propriedade por empresas participantes no programa. |
| **OBJETIVO** | Implantação de melhorias nas propriedades rurais, visando o aumento da produção primária |
| **REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS** | Estar em dia com a apresentação do talão de produtor e comprovar movimentação no ano anterior a solicitação do serviço; não possuir débitos com a Fazenda Municipal; |
| **PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO** | Inscrição na secretaria de agricultura e após agendamento do serviço diretamente com a empresa escolhida |
| **PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO** | Conforme informado na ficha de inscriçao |
| **PRIORIDADE DE ATENDIMENTO** | Conforme agendamento com o prestador indicado na ficha |
| **FORMA DE PRESTAÇÃO DO**  **SERVIÇO** | Empresas terceirizadas cadastradas em chamamento público específico para atendimento ao produtor rural. Cabe ao produtor escolher e contatar a empresa que realizará o serviço. A secretaria de agricultura fará o encaminhamento da ficha ao prestador escolhido. |
| **MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS** | Disponível na Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente |



**SEÇÃO: AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE**

|  |  |
| --- | --- |
| **Programa de Incentivo – Pró Leite** | |
| **SERVIÇO DISPONIBILIZADO** | Apoio técnico e coordenação; fornecimento de 150m² de lona para silos, limitado a R$ 400,00 anuais por produtor; Terraplanagem para implantação de melhorias; Saibro para melhoria de acesso; |
| **OBJETIVO** | Desenvolvimento e fortalecimento da cadeia leiteira, através do manejo sanitário, manejo nutricional e boas práticas de ordenha; |
| **REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS** | Estar em dia com a Fazenda municipal; apresentar atestado regularidade junto a IVZ; Firmar termo de adesão ao programa |
| **PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO** | Firmar termo de adesão; Agendar a visita do técnico que fará o acompanhamento da propriedade no programa; |
| **PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO** | Conforme termo de adesão |
| **PRIORIDADE DE ATENDIMENTO** | Conforme inscrição e acompanhamento do responsável técnico |
| **FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO** | O programa é desenvolvido e estruturado conjuntamente pela Emater, Prefeitura, Cooperativa Piá e Sindicato dos trabalhadores rurais. O produtor assina um termo de adesão ao programa assumindo o compromisso de atender as etapas propostas pelo técnico responsável pelo atendimento da propriedade; |
| **MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS** | Disponível na Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente |



**SEÇÃO: AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE**

|  |  |
| --- | --- |
| **Pedidos de inscrições estaduais, alterações cadastrais, pedidos de exclusão de**  **talões de produtor** | |
| **SERVIÇO DISPONIBILIZADO** | Pedidos de inscrições estaduais, alterações cadastrais, pedidos de exclusão de talões de produtor |
| **OBJETIVO** | Encaminhamento de novas inscrições e atualização das informações referentes as inscrições estaduais já existentes no município |
| **REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS** | Solicitação de nova IE: Matrícula atualizada, contrato de arrendamento quando for o caso; Documento com foto do proprietário e participante e comprovante de endereço; Ficha de exclusão: Talões em uso e preenchimento da ficha no Sindicato dos trabalhadores rurais; |
| **PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO** | Preenchimento das informações no Sindicato; encaminhamento pela Prefeitura ao estado; |
| **PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO** | Em média 40 dias para inscrições novas |
| **PRIORIDADE DE ATENDIMENTO** | Conforme a solicitação chegar na Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente |
| **FORMA DE PRESTAÇÃO DO**  **SERVIÇO** | O produtor procura o Sindicato que fará o preenchimento das informações; em seguida leva o documento para Secretaria de Agricultura que fará o encaminhamento das solicitações ao estado |
| **MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS** | Disponível no Sindicato [(54) 3281-1266](tel:5432811243)  [Rua Cel. Alfredo Steglich 68, Nova Petrópolis, RS, 95150-000](https://www.bing.com/local?lid=YN7993x838394414&id=YN7993x838394414&q=Emater-Assoc+Riogr+Empreend+Assist+Tec+Ext+Rural&name=Emater-Assoc+Riogr+Empreend+Assist+Tec+Ext+Rural&cp=-29.376768112182617%7e-51.1111946105957&ppois=-29.376768112182617_-51.1111946105957_Emater-Assoc+Riogr+Empreend+Assist+Tec+Ext+Rural) |



**SEÇÃO: AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE**

|  |  |
| --- | --- |
| **Digitação de notas de Produtor Rural** | |
| **SERVIÇO DISPONIBILIZADO** | Digitação de notas de Produtor Rural |
| **OBJETIVO** | Digitação de notas para arrecadação do valor adicionado e cumprimento da obrigação anual de apresentação das notas de produtor emitidas no ano imediatamente anterior |
| **REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS** | Talões de produtor em uso ou que ainda não tenham sido baixados na receita estadual |
| **PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO** | Apresentação do talão na secretaria de agricultura no período de janeiro a março |
| **PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO** | Todos os anos de janeiro a março |
| **PRIORIDADE DE ATENDIMENTO** | Conforme ordem de chegada |
| **FORMA DE PRESTAÇÃO DO**  **SERVIÇO** | Presencial, o produtor apresenta o talão na sec de Agricultura para digitação de notas emitidas no exercício anterior |
| **MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS** | Não possui |



**SEÇÃO: AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE**

|  |  |
| --- | --- |
| **Certidão do Incra para fins de aposentadoria** | |
| **SERVIÇO DISPONIBILIZADO** | Certidão do Incra para fins de aposentadoria |
| **OBJETIVO** | Solicitação de certidão para embasar pedidos de aposentadoria |
| **REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS** | Certidão do incra ou documento que comprove o registro do imóvel no INCRA; Documento do interessado e dados do proprietário da área; |
| **PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO** | Preenchimento da solicitação na Secretaria de Agricultura; Encaminhamento ao órgão competente |
| **PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO** | Sem previsão |
| **PRIORIDADE DE ATENDIMENTO** | O pedido é encaminhado por email no mesmo dia da solicitação |
| **FORMA DE PRESTAÇÃO DO**  **SERVIÇO** | Solicitação presencial e encaminhamento ao Incra via email |
| **MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS** | Disponível na Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente |



**SEÇÃO: AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE**

|  |  |
| --- | --- |
| **Coleta de resíduos domésticos** | |
| **SERVIÇO DISPONIBILIZADO** | Coleta de resíduos domésticos |
| **OBJETIVO** | Coletar os resíduos domésticos gerados pelas residencias e comércios de todo o território do município |
| **REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS** | Residir dentro dos limites do município e dispor o resíduo devidamente acondicionado, em local, dia e horários conforme cronograma de coleta |
| **PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO** | A coleta é realizada conforme cronograma pré estabelecido, com caminhões compactadores, adaptados conforme o tipo (seco ou molhado). Após, o resíduo molhado é encaminhado para disposição final em aterro sanitário licenciado, e o resíduo seco encaminhado para triagem. A parcela reciclávelpós esteira é vendida e o rejeito segue para aterro sanitário licenciado. |
| **PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO** | Conforme cronograma |
| **PRIORIDADE DE ATENDIMENTO** | Não há |
| **FORMA DE PRESTAÇÃO DO**  **SERVIÇO** | Empresa terceirizada |
| **MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS** | Não possui |



**SEÇÃO: AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE**

|  |  |
| --- | --- |
| **Coleta de Resíduos Especiais**  **(eletroeletrônicos, pneus inservíveis, óleo de cozinha e vidro)** | |
| **SERVIÇO DISPONIBILIZADO** | Coleta de Resíduos Especiais (eletroeletrônicos, pneus inservíveis, óleo de cozinha e vidro) |
| **OBJETIVO** | Promover a coleta de resíduos especiais (eletroeletrônicos, pneus inservíveis, óleo de cozinha e vidro) |
| **REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS** | Levar o resíduo até o local da coleta em dia e horário conforme divulgado pelo município |
| **PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO** | A coleta é realizada em campanhas específicas ao longo do ano, com data, horário e local divulgados com antecedência pela imprensa do município. Os resíduos são destinados a empresas especializadas, e seguem para destino final ambientalmente adequado. |
| **PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO** | Conforme cronograma divulgado |
| **PRIORIDADE DE ATENDIMENTO** | Não há |
| **FORMA DE PRESTAÇÃO DO**  **SERVIÇO** | Presencial, em local, data e horários conforme divulgação da imprensa |
| **MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS** | Não possui |



**SEÇÃO: AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE**

|  |  |
| --- | --- |
| **Licenciamento ambiental** | |
| **SERVIÇO DISPONIBILIZADO** | Licenciamento ambiental |
| **OBJETIVO** | Análise de processos de licenciamento ambiental e emissão das respectivas licenças e autorizações |
| **REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS** | O empreendedor/requerente precisa possuir um profissional habilitado para emissão dos laudos e Anotação de Responsabilidade Técnica (ART) conforme a atividade pretendida. As documentações solicitadas, bem como o formato requerido constam nos Termos de Referência (TR) disponibilizados no Portal do Meio Ambiente, por atividade. |
| **PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO** | O processo é encaminhado via sistema (apenas em formato digital), após aceito é emitida a taxa administrativa referente à modalidade e atividade solicitada, seguindo para análise de equipe multidisciplinar. Com base na análise técnica o processo é deferido ou indeferido. Neste caso, podem ser solicitadas complementações de documentos ou, na impossibilidade da autorização, arquivado. |
| **PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO** | Até 180 dias, conforme Resolução CONAMA 237/1997 |
| **PRIORIDADE DE ATENDIMENTO** | São priorizadas as solicitações de supressão de vegetação quando esta apresenta risco à vida ou à propriedade. As demais seguem a ordem de protocolo. |
| **FORMA DE PRESTAÇÃO DO**  **SERVIÇO** | Processo 100% digital, encaminhado via Portal do Meio Ambiente, disponível no site da prefeitura |
| **MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS** | Termos de Referência (TR) disponibilizados no Portal do Meio Ambiente, por atividade. |



**SEÇÃO: AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE**

|  |  |
| --- | --- |
| **Esterilização de caninos e felinos** | |
| **SERVIÇO DISPONIBILIZADO** | Esterilização de caninos e felinos |
| **OBJETIVO** | Esterilização de caninos e felinos, machos e fêmeas; Medicação pós operatória. |
| **REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS** | Controle populacional de caninos e felinos; Controle de zoonoses. |
| **PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO** | Preenchimento da ficha de inscrição; Renda até dois e meio salários mínimos; Ser maior de idade; Cédula de identidade; CPF; Comprovante de residência atualizado em nome do requerente ou declaração; Comprovantes de renda dos últimos três meses à data de inscrição ou declaração; Certidão negativa de débitos fiscais junto ao Município; |
| **PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO** | Até encerrar a vigência do contrato (anual). |
| **PRIORIDADE DE ATENDIMENTO** | Não existe. Agendamento é realizado conforme disponibilidade das clínicas. |
| **FORMA DE PRESTAÇÃO DO**  **SERVIÇO** | Presencial. Documentos faltantes podem ser encaminhados via Whatsapp. |
| **MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS** | Disponível na Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente |



**SEÇÃO: AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE**

|  |  |
| --- | --- |
| **Atendimento de denúncias – fiscalização ambiental** | |
| **SERVIÇO DISPONIBILIZADO** | Atendimento de denúncias – fiscalização ambiental |
| **OBJETIVO** | Reprimir e previnir a ocorrência de condutas lesivas ao meio ambiente. Proteção das espécies da fauna nativas, exóticas e domésticas. Proteção e monitoramento de especies da flora nativa brasileira. Fiscalização das atividades de impacto local operando de forma irregular ou clandestina, fiscalização de e fiscalização de maus tratos a animais. |
| **REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS** | Preenchimento do formulário de denuncias de forma presencial ou via telefone. |
| **PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO** | As denúncias recebidas passam por uma triagem onde é categorizada para fins de prioridades, após será atendida pela equipe de fiscalização. OBS: Algumas deníncias podem ser direcionadas a outros órgãos ou municípios conforme suas atribuições. Fiscalização local, aplicação das sanções cabiveis quando procedente. |
| **PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO** | 30 dias |
| **PRIORIDADE DE ATENDIMENTO** | Quando há risco à flora, fauna e saúde da população. |
| **FORMA DE PRESTAÇÃO DO**  **SERVIÇO** | Presencial |
| **MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS** | Disponível na Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente ou via telefone |



**SEÇÃO: AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE**

|  |  |
| --- | --- |
| **Resgate de fauna silvestre – fiscalização ambiental** | |
| **SERVIÇO DISPONIBILIZADO** | Resgate de fauna silvestre – fiscalização ambiental |
| **OBJETIVO** | Resgatar animais silvestres em situação de risco e vulnerabilidade em centros urbanos e encaminhamento aos centros de reabilitação de animais silvestres - CRAS ou centro de triagem de animais silvestres - CETAS. |
| **REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS** | Autorização de transporte ( AT) emitido pelo setor de Fauna/SEMA-RS |
| **PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO** | Coleta de informações, verificação do estado de saúde do animal, resgate, comunicação dos fatos ao setor de fauna da SEMA-RS, pedido de autorização de transporte (SEMA-RS), deslocamento do animal até um CRAS ou CETAS informado pela SEMA-RS. |
| **PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO** | Imediata |
| **PRIORIDADE DE ATENDIMENTO** | Situação de risco e vulnerabilidade. |
| **FORMA DE PRESTAÇÃO DO**  **SERVIÇO** | Presencial |
| **MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS** | Não há |



**SEÇÃO: AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE**

|  |  |
| --- | --- |
| **Soltura de fauna silvestre – fiscalização ambiental** | |
| **SERVIÇO DISPONIBILIZADO** | Soltura de fauna silvestre – fiscalização ambiental |
| **OBJETIVO** | Retorno à natureza de animais silvestres resgatados ou apreendidos. |
| **REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS** | Termo de Soltura de Animais Silvestres emitido pelo setor de Fauna/SEMA-RS |
| **PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO** | Recolhimento do animal do CRAS ou CETAS informado pela SEMA-RS, após soltura imediata em local próximo onde foi realizado o resgate. |
| **PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO** | Imediata |
| **PRIORIDADE DE ATENDIMENTO** | Situação de risco e vulnerabilidade. |
| **FORMA DE PRESTAÇÃO DO**  **SERVIÇO** | Presencial |
| **MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS** | Não há |



**SEÇÃO: AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE**

|  |  |
| --- | --- |
| **Amparo temporário de animais domésticos – fiscalização ambiental** | |
| **SERVIÇO DISPONIBILIZADO** | Amparo temporário de animais domésticos – fiscalização ambiental |
| **OBJETIVO** | Recolhimento de animais domésticos (cães e gatos) em situação de maus tratos e abandono. |
| **REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS** | Constatação local, emissão de relatório técnico pela fiscalização ambiental e médico veterinário. |
| **PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO** | Recolhimento do animal, encaminhamento para triagem veterinária (higienização e aplicação de vermÍfugo/ antiparasitarios), encaminhamento para abrigos credenciados, fornecimento de alimentação, higienização, castração, medicamentos e atendimento veterinário. |
| **PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO** | Imediata |
| **PRIORIDADE DE ATENDIMENTO** | Situação de risco e vulnerabilidade. |
| **FORMA DE PRESTAÇÃO DO**  **SERVIÇO** | Presencial |
| **MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS** | Não há |



**SEÇÃO: AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE**

|  |  |
| --- | --- |
| **Doação de cães e gatos – fiscalização ambiental** | |
| **SERVIÇO DISPONIBILIZADO** | Doação de cães e gatos – fiscalização ambiental |
| **OBJETIVO** | Criar ações que possibilitem a adoção responsável de cães e gatos resgatados em situação de maus tratos ou abandono. |
| **REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS** | Entrevista, RG/CPF, comprovante de residência e assinatura do Termo de Doação e Adoção Responsável. |
| **PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO** | Entrevista do candidato, análise de documentos, assinatura do Termo de Doação e Adoção Responsável, entrega do animal, monitoramento da adaptação do animal com o novo tutor. |
| **PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO** | Imediata |
| **PRIORIDADE DE ATENDIMENTO** | Não se aplica |
| **FORMA DE PRESTAÇÃO DO**  **SERVIÇO** | Presencial |
| **MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS** | Disponível na Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente |



**SEÇÃO: AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE**

|  |  |
| --- | --- |
| **Ações de educação ambiental – fiscalização ambiental** | |
| **SERVIÇO DISPONIBILIZADO** | Ações de educação ambiental – fiscalização ambiental |
| **OBJETIVO** | Desenvolver a compreensão dos conceitos relacionados com o meio ambiente, sustentabilidade, preservação e conservação. |
| **REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS** | Datas comemorativas, definição do tema a ser trabalhado, projetos de educação ambiental em desenvolvimento por escolas municipais. |
| **PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO** | Elaboração de atividades extracurriculares com temas relacionados ao meio ambiente, como debates, apresentações, palestras e atividades lúdicas. Elaboração de materiais impressos com temas relacionados a sustentabilidade, preservação e conservação do meio ambiente. Visitas a espaços verdes onde são desenvolvidas práticas sustentáveis. Apoio a projetos de educação ambiental desenvolvidos pelas escolas com palestras, materiais e saídas a campo. |
| **PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO** | Não se aplica |
| **PRIORIDADE DE ATENDIMENTO** | Datas comemorativas "semana do meio ambiente", semana de adoção e proteção animal, etc." |
| **FORMA DE PRESTAÇÃO DO**  **SERVIÇO** | Presencial ou virtual. |
| **MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS** | Não há |

# [Secretaria Municipal de Obras e Serviços Públicos](#_bookmark4)

Nesta Seção foram agrupados os serviços vinculados à Secretaria Municipal de Obras e Serviços Públicos disponibilizados pelo Município de Nova Petrópolis/RS.

A identificação, transcrição e atualização dos serviços vinculados às atividades de Obras e Serviços Públicos e disponibilizados pelo Município (seus objetivos, requisitos e documentos necessários, principais etapas, previsão de prazos de atendimento e formas de prestação dos serviços) são de responsabilidade dos servidor es da Secretaria de Obras.

***Tipos de Serviços desta Seção:***

* ***Iluminação Pública***
* ***Melhorias Habitacionais (meio-fio, cano, buracos nas vias, roçadas, podas, jardinamento)***
* ***Melhorias Habitacionais (recolhimento de podas, bota-fora de móveis e utensílios e recolhimento de restos de construção)***



**SEÇÃO: OBRAS E SERVIÇOS PÚBLICOS**

|  |  |
| --- | --- |
| **ILUMINAÇÃO PÚBLICA** | |
| **SERVIÇO DISPONIBILIZADO** | Manutenção da rede de iluminação pública. |
| **OBJETIVO** | Manter a iluminação nas vias públicas do Município de Nova Petrópolis. |
| **REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS** | O pedido do serviço deve ser realizado por telefone na Secretaria de Obras do município através do telefone (54) 3281-1559 com a recepcionista. O requerente deverá indicar o local da prestação do serviço, informando o endereço completo, pontos de referência e contato do responsável. |
| **PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO** | Após o recebimento do pedido o/a servidor(a) repassa para a demanda para o pessoal competente que realizará o serviço dentro do cronograma de trabalho. |
| **PRIORIDADE DE ATENDIMENTO** | É seguida a ordem de solicitação. |
| **PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO** | Conforme cronograma de trabalho, em um período médio de 10 a 15 dias. |
| **FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO** | Solicitação por telefone ou presencial e realização do serviço presencial. |



**SEÇÃO: OBRAS E SERVIÇOS PÚBLICOS**

|  |  |
| --- | --- |
| **MELHORIAS HABITACIONAIS (MEIO-FIO, CANO, BURACOS NAS VIAS, ROÇADAS, PODAS, JARDINAMENTO)** | |
| **SERVIÇO DISPONIBILIZADO** | Manutenção das vias públicas (roçadas, patrolhamento e  manutenção da pista de rolamento, plantio de flores, limpeza). |
| **OBJETIVO** | Manter as vias e espaços públicos em condições de uso à população e visitantes do Município de Nova Petrópolis. |
| **REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS** | Rotineiramente a Secretaria de Obras realiza esses serviços conforme a demanda/necessidade.  O pedido do serviço deve ser realizado por telefone na Secretaria de Obras do município através do telefone (54) 3281-1559 com o/a recepcionista. O requerente deverá indicar o local da prestação do serviço, informando o endereço completo, pontos de referência e contato do responsável. |
| **PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO** | Identificada a demanda/necessidade a Secretaria de Obras realiza o serviço. |
| **PRIORIDADE DE ATENDIMENTO** | Conforme a necessidade. |
| **PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO** | Conforme cronograma de trabalho/necessidade. |
| **FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO** | Solicitação por telefone. |



**SEÇÃO: OBRAS E SERVIÇOS PÚBLICOS**

|  |  |
| --- | --- |
| **MELHORIAS HABITACIONAIS (RECOLHIMENTO DE PODAS, BOTA- FORA DE MÓVEIS E UTENSÍLIOS E RECOLHIMENTO DE RESTOS DE CONSTRUÇÃO)** | |
| **SERVIÇO DISPONIBILIZADO** | Destinação e descarte de galhos, móveis, utensílios e entulhos em geral. |
| **OBJETIVO** | Promover a destinação e descarte adequados de galhos, móveis, utensílios e entulhos em geral aos Munícipes de Nova Petrópolis. |
| **REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS** | O pedido do serviço deve ser realizado por telefone na Secretaria de Obras do município através do telefone (54) 3281-1559 com o/a recepcionista. O requerente deverá indicar o local da prestação do serviço, informando o endereço completo, pontos de referência e contato do responsável.. Ressalta-se que o Munícipe procure realizar a sua poda em um único momento. |
| **PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO** | Após o recebimento do pedido a Secretaria de Obras que realizará o serviço dentro do cronograma de trabalho. |
| **PRIORIDADE** | É seguida a ordem de solicitação, conforme cronograma de trabalho. |
| **PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO** | Conforme cronograma de trabalho e solicitação. |
| **FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO** | Solicitação por telefone. |

# [Secretaria Municipal de Planejamento, Coordenação, Trânsito e](#_bookmark6) [Habitação](#_bookmark6)

|  |
| --- |
| Nesta Seção foram agrupados os serviços vinculados às atividades da Secretaria Municipal de Planejamento, Coordenação, Trânsito e Habitação, disponibilizados pelo Município de Nova Petrópolis/RS.  A identificação, transcrição e atualização dos serviços vinculados às atividades da secretaria (seus objetivos, requisitos e documentos necessários, principais etapas, previsão de prazos de atendimento e formas de prestação dos serviços) são de responsabilidade dos servidores da Secretaria de Planejamento. |
| ***Tipos de Serviços desta Seção:*** |
|  |
| * ***Cartão Credencial para o Estacionamento de Veículo Utilizado por Pessoas Idosas*** * ***Cartão Credencial para o Estacionamento de Veículo Utilizado por Pessoas Portadoras de Deficiência*** |



**PLANEJAMENTO, COORDENAÇÃO, TRÂNSITO E HABITAÇÃO**

|  |  |
| --- | --- |
| **CARTÃO CREDENCIAL PARA O ESTACIONAMENTO DE VEÍCULO UTILIZADO POR PESSOAS IDOSAS** | |
| **SERVIÇO DISPONIBILIZADO** | Cadastro e emissão de cartão credencial para o estacionamento para ser utilizado por pessoas com mais de 60 anos ou mais. |
| **OBJETIVO** | Conceder o cartão credencial a pessoas idosas, para utilização de estacionamentos de veículos nas vias e logradouros públicos, em vagas especiais devidamente sinalizadas para esse fim conforme resolução 303/2008 do CONTRAN. |
| **REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS** | A solicitação deverá ser feita junto à Secretaria de Planejamento, Coordenação, Trânsito e Habitação.  **Documentos necessários:**   1. Ficha de cadastro preenchida; 2. Cópia de documento de identificação com foto (Carteira de Identidade ou Carteira de Habilitação);   3) Comprovante de endereço atualizado do requerente no Município de Nova Petrópolis. |
| **PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO** | A solicitação deverá ser feita junto à Secretaria de Planejamento, Coordenação, Trânsito e Habitação.  Dúvidas podem ser sanadas pelo Whatsapp no (54) 3281.8408 |
| **PRIORIDADE DE ATENDIMENTO** | É seguida a ordem de solicitação. |
| **PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO** | Até 15 dias. |
| **FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO** | Processo físico de avaliação de documentos. |
| **MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS** | A Ficha de Cadastro está disponível na Secretaria de Planejamento, Coordenação, Trânsito e Habitação. |



**PLANEJAMENTO, COORDENAÇÃO, TRÂNSITO E HABITAÇÃO**

|  |  |
| --- | --- |
| **CARTÃO CREDENCIAL PARA O ESTACIONAMENTO DE VEÍCULO UTILIZADO POR PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA** | |
| **SERVIÇO DISPONIBILIZADO** | Cadastro e emissão de cartão credencial para o estacionamento de veículo utilizado por pessoas portadoras de deficiência de mobilidade. |
| **OBJETIVO** | Conceder o cartão credencial a pessoas portadoras de deficiência de mobilidade, para utilização de estacionamentos de veículos nas vias e logradouros públicos, em vagas especiais devidamente sinalizadas para esse fim. |
| **REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS** | A solicitação deverá ser feita junto à Secretaria de Planejamento, Coordenação, Trânsito e Habitação.  **Documentos necessários:**  1) Ficha de cadastro preenchida;  2) Atestado médico atual, com data de emissão inferior a 90 dias, no qual deve constar a identificção da pessoa e que possui mobilidade prejudicada ou reduzida.  3) Cópia de documento de identificação com foto (Carteira de Identidade ou Carteira de Habilitação);  4) Comprovante de endereço atualizado do requerente no Município de Nova Petrópolis.  Dúvidas podem ser sanadas pelo Whatsapp no (54) 3281.8408 |
| **PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO** | O solicitante deverá apresentar a documentação necessária junto à Secretaria Municipal de Planejamento, Coordenação, Trânsito e Habitação para a avaliação e atendimento da demanda. |
| **PRIORIDADE** | É seguida a ordem de solicitação. |
| **PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO** | Até 15 dias. |
| **FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO** | Processo físico de avaliação de documentos. |
| **MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS** | A Ficha de Cadastro está disponível na Secretaria de Planejamento, Coordenação, Trânsito e Habitação. |

# [Secretaria Municipal de Turismo, Indústria e Comércio](#_bookmark8)

|  |
| --- |
| Nesta seção foram agrupados os serviços disponibilizados pela Secretaria Municipal de Turismo, Indústria e Comércio.  A identificação, transcrição e atualização dos serviços disponibilizados pelo Município nesta seção (seus objetivos, requisitos e documentos necessários, principais etapas, previsão de prazos de atendimento e formas de prestação dos serviços) são de responsabilidade dos servidores da Secretaria de Turismo. |
| ***Tipos de Serviços desta Seção:*** |
| * ***Atendimento ao Turista*** * ***Auxílio Brita e Areia para Pessoas Juridicas*** * ***Realização de Eventos no Município*** * ***Carteira do Munícipe*** |



**TURISMO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO**

|  |  |
| --- | --- |
| **ATENDIMENTO AO TURISTA** | |
| **SERVIÇO DISPONIBILIZADO** | Central de informações turísticas na Secretaria de Turismo e na sala da Jardineira localizadas na Praça das Flores, e na Torre de Informações |
| **OBJETIVO** | Apresentar os principais pontos e roteiros turísticos do município. |
| **REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS** | Folder com mapa de localização dos pontos turísticos |
| **PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO** | Recepção do turista.  Apresentação verbal da cidade em um modo geral. Entrega dos folders dos pontos turísticos do município. |
| **PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO** | As informações são repassadas de acordo com a disponibilidade e interesse do turista. |
| **PRIORIDADE DE**  **ATENDIMENTO** | Turista. |
| **FORMA DE**  **PRESTAÇÃO DO SERVIÇO** | Presencial, telefone e e-mail, com base nas informações disponibilizadas pela secretaria.  Secretaria de Turismo: 8h as 12h e das 13h30min as 17h – fone/ whatsapp 54 3281.1222, e-mail: turismo@novapetropolis.rs.gov.br  Torre: 8h as 12h30min e das 13h30min as 17h – fone/ whatsapp 54 3281.1398  Jardineira: 8h as 18h – fone/ whatsapp 54 99642.7452 |



**TURISMO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO**

|  |  |
| --- | --- |
| **AUXÍLIO AO FOMENTO DA INDÚSTRIA E COMÉRCIO** | |
| **SERVIÇO DISPONIBILIZADO** | Apoio a Associação Comercial, Industrial e de Serviços de Nova Petrópolis.  Realização de eventos com foco econômico. Incentivos com serviços de máquina para  construção/ampliação de um empreendimento. |
| **OBJETIVO** | Fomentar a economia local. |
| **REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS** | Apoio a ACIS de acordo com a atividade realizada. Encaminhamento do projeto de construção/ampliação para aprovação e posterior pedido de incentivo. |
| **PRINCIPAIS**  **ETAPAS DO SERVIÇO** | Planejamento de campanhas promocionais. Recepação e acompanhamento de eventos. |
| **PREVISÃO DE PRAZO PARA**  **REALIZAÇÃO** | De acordo com o projeto/atividade apresentados. |
| **PRIORIDADE DE**  **ATENDIMENTO** | Indústria e comércio local. |
| **FORMA DE**  **PRESTAÇÃO DO SERVIÇO** | Presencial, telefone e e-mail. |



**TURISMO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO**

|  |  |
| --- | --- |
| **REALIZAÇÃO DE EVENTOS NO MUNICÍPIO** | |
| **SERVIÇO DISPONIBILIZADO** | Realização dos seguintes eventos:   * Verão no Jardim da Serra Gaúcha; * Magia da Páscoa; * Festival Saboresn da Colônia * Festival Internacional do Folclore * Festival da Primavera * Feira do Livro; * Nova Pet; * Magia do Natal; |
| **OBJETIVO** | Promover o desenvolvimento do turismo, indústria e comércio locais através da realização de eventos  festivos/culturais. |
| **REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS** | * As pessoas que desejem participar dos eventos podem verificar a programação com as atividades disponíveis e informações sobre inscrições no site do Município em www.novapetropolis.rs.gov.br, redes sociais, presencialmente na Secretaria do Turismo, Indústria e Comércio, através e-mail [turismo@novapetropolis.rs.gov.br](mailto:turismo@novapetropolis.rs.gov.br%20) ou pelo telefone/whatsapp (54) 3281-1222. |
| **PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO** | * Divulgação dos eventos; * Em caso de parcerias selecionar a entidade, executar o evento e prestar contas dos recursos utilizados. |
| **PREVISÃO DE**  **PRAZO PARA REALIZAÇÃO** | Atendimento das datas estipuladas pelo Município no calendário de eventos e prestação de contas dos Termos de Parcerias firmados com as entidades. |
| **PRIORIDADE DE**  **ATENDIMENTO** | Conforme calendário de eventos divulagado pelo município. |
| **FORMA DE**  **PRESTAÇÃO DO SERVIÇO** | Realização dos eventos no Centro de Eventos, Rua Coberta/Praça das Flores. |

[**Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a**](#_bookmark9)[**prestação do serviço**](#_bookmark9)

O usuário poderá se manifestar sobre a prestação do serviço diretamente na Secretaria competente e caso não obtenha retorno deverá encaminhar a manifestação para a Ouvidoria do Município.

Expediente interno

Segunda a Sexta-feira das 13h12min às 13h30min e 17h às 17h30min

Expediente externo

Segunda a Quinta das 7h30min às 12h e das 13h30min às 17h

Secretaria de Obras e Serviços Públicos

Segunda a Quinta-feira das 7h30min às 12h e das 14h às 17h30min Sexta-feira das 7h30min às 12h e das 13h às 16h30min

Endereços físicos e telefones:

**- Secretarias de Administração, Fazenda, Planejamento, Agricultura, Educação:** Rua 7 de Setembro, 330 2º andar Centro de Nova Petrópolis. Telefone: (54) 3281-8400

* + **Secretaria de Obras**: BR 116, Km 183 de Nova Petrópolis (54) 3281-1559
  + **Secretaria de Saúde**: Rua Cel. Alfredo Steglich, 95- Centro de Nova Petrópolis (54) 3298-2650
  + **Secretaria de Turismo**: Rua Sete de Setembro, 385 - Centro de Nova Petrópolis. (54) 3281-1222

Ouvidoria:

E-mail: [ouvidoria@novapetropolis.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@novapetropolis.rs.gov.br)

Site do Município www.novapetropolis.rs.gov.br aba “ouvidoria”

# [Prioridades de atendimento](#_bookmark10)

O Município de Nova Petrópolis observa, nos serviços em que o atendimento ocorre por ordem de chegada, a prioridade de atendimento das pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, em observância ao disposto no art. 1° da Lei Federal n° 10.048 de 08 de novembro de 2000.

No entanto, vale ressaltar que para os demais serviços disponibilizados pelo Município a prioridade dependerá do tipo de serviço e suas especificidades descritas ao longo desta Carta.

# [Mecanismos de Comunicação com os Usuários](#_bookmark11)

Além dos mecanismos já previstos no detalhamento dos tipos de serviços descritos por Secretaria Municipal ao longo desta Carta, destacamos ainda os seguintes canais de comunicação:

## Fale Conosco/Fale com a Prefeitura!:

Através deste canal o usuário poderá esclarecer dúvidas e solicitar informações. O acesso a este canal pode ser através da aba “fale conosco” no site oficial do Município em [www.novapetropolis.rs.gov.br,](http://www.novapetropolis.rs.gov.br,) local em que pode ser enviado um e-mail para [comunicacao@novapetropolis.rs.gov.br](mailto:comunicacao@novapetropolis.rs.gov.br). No “fale conosco” consta o telefone de contato (54) 3281-8400.

## Ouvidoria:

Neste canal o usuário poderá se manifestar sobre os serviços prestados pelo Município através de elogios, denúncias, solicitações, reclamações, sugestões ou outros.

O acesso a esse canal ocorre através da aba “ouvidoria” no site oficial do Município em www.novapetropolis.rs.gov.br mediante o preenchimento de um formulário eletrônico que pode ser identificado ou anônimo, o qual gerará um número de protocolo de atendimento.

O contato com a ouvidoria pode ser realizado diretamente pelo e-mail [ouvidoria@novapetropolis.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@novapetropolis.rs.gov.br)

## SIC – Sistema de Informação ao Cidadão:

Através deste canal o usuário pode solicitar informações e documentos não disponíveis no site. O acesso ao SIC pode ser realizado na aba “SIC” no site oficial do Município em [www.novapetropolis.rs.gov.br](http://www.novapetropolis.rs.gov.br), mediante o preenchimento de um formulário eletrônico devidamente identificado, o qual gerará um número de protocolo de atendimento.

## Contato do Gabinete do Prefeito e de cada Secretaria:

## Gabinete do Prefeito:

Prefeito: Jorge Darlei Wolf

E-mail: [administracao@novapetropolis.rs.gov.br](mailto:administracao@novapetropolis.rs.gov.br)

Telefone: (54) 3281.8400

Horário de Atendimento: Segundas-feiras a Sextas-feiras das 7h30min às 12h e das 13h30min às 17h

## Secretaria Municipal de Administração:

Secretário: Bruno Seger

E-mail: [administracao@novapetropolis.rs.gov.br](mailto:administracao@novapetropolis.rs.gov.br)

Telefone: (54) 3281.8400

Horário de Atendimento: Segundas-feiras a Sextas-feiras das 7h30min às 12h e das 13h30min às 17h

**Secretaria Municipal de Fazenda:**

Secretário: Ariane Cristina Berti

E-mail: [fazenda@novapetropolis.rs.gov.br](mailto:fazenda@novapetropolis.rs.gov.br)

Telefone: (54) 3281.8400

Horário de Atendimento da Secretaria: De segundas-feiras a sextas-feira das 7h 30min às 12h e 13h 30min às 17h

## Secretaria Municipal de Planejamento, Coordenação, Trânsito e Habitação:

Secretário: Cristhie Lenz

E-mail: [planejamento@novapetropolis.rs.gov.br](mailto:planejamento@novapetropolis.rs.gov.br)

Telefone: (54) 3281.8400

Horário de Atendimento da Secretaria: De segundas-feiras a sextas-feira das 7h 30min às 12h e 13h 30min às 17h

## 

## Secretaria Municipal de Obras e Serviços Públicos:

Secretário: João Carlos da Silva Telefone: (54) 3281.1559

Horário de Atendimento da Secretaria: De segunda-feiras as sextas-feiras 7h30min às 11h30min e 13h30min às 17h (sextas-feiras, até às 16h30min)

## Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente:

Secretário: Jorge Luiz Ludke

E-mail: [agricultura@novapetropolis.rs.gov.br](mailto:agricultura@novapetropolis.rs.gov.br) Telefone: (54) 3281.8400

Horário de Atendimento da Secretaria: De segundas-feiras a sextas-feira das 7h 30min às 12h e 13h 30min às 17h

## Secretaria Municipal de Saúde e Assistência Social:

Secretária: Martim Egidio Vontobel Wissmann

E-mail: [saude@novapetropolis.rs.gov.br](mailto:saude@novapetropolis.rs.gov.br) Telefone: (54) 3298.2650

Horário de Atendimento da Secretaria:

De segundas-feiras a sextas-feira das 7h 30min às 12h e 13h 30min às 17h

## Secretaria Municipal de Educação e Cultura:

Secretário: Gislaine Marli Marchioro Leal

E-mail: [educacao@novapetropolis.rs.gov.br](mailto:educacao@novapetropolis.rs.gov.br)

Telefone: Secretaria Municipal de Educação (54) 3281 8400 e Biblioteca Pública (54)

3281 2299

Horário de Atendimento da Secretaria: Segundas-feiras a Sextas-feiras das 7h30min às 12h e das 13h30min às 17h.

## Secretaria Municipal de Turismo, Indústria e Comércio:

Secretário: Rodrigo José dos Santos

E-mail: [turismo@novapetropolis.rs.gov.br](mailto:turismo@novapetropolis.rs.gov.br) Telefone: (54) 3281.1254

Horário de Atendimento da Secretaria: Segundas-feiras a Sextas-feiras das 7h30min às 12h e das 13h30min às 17h.

# [Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários](#_bookmark12)

O recebimento e resposta das manifestações dos usuários ocorre diretamente em cada Secretaria, através dos contatos mencionados no item anterior, pelo fale conosco e SIC. Caso a demanda não tenha resposta/resolutividade, ela deve ser encaminhada para a Ouvidoria do Município, na forma mencionada no item anterior para as devidas providências.

# [Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do](#_bookmark13) [serviço solicitado e de eventual manifestação](#_bookmark13)

A consulta acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação pode ser realizado diretamente na Secretaria competente, nos contatos mencionados ao longo desta Carta. Caso a demanda tenha sido encaminhada para a Ouvidoria do Município o usuário poderá consultar o andamento do serviço e/ou a manifestação pelo site do Município através da aba “Ouvidoria” e após acessar o link “acompanhamento de manifestação” no qual deverá informar o número do seu protocolo. Cabe mencionar que o número do protocolo é gerado quando o usuário insere/encaminha a demanda para a Ouvidoria.