



CARTA DE SERVIÇOS PROVISÓRIA DO EXECUTIVO MUNICIPAL DE PAULO BENTO

- 1. GABINETE DO PRREFEITO MUNICIPAL**
- 2. SECRETARIA DA AGRICULTURA E FOMENTO AGROPECUÁRIO**
- 3. SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO, PLANEJ., MEIO AMBIENT. E SANEAMENT.**
- 4. SECRETARIA DA FAZENDA, IND., COM. E SERV.**
- 5. SECRETARIA DE OBRAS**

SUMÁRIO

1. GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL	7
1.1 Serviço de Ouvidoria Municipal	7
1.1 .1 Especificação do Serviço Oferecido	7
1.1.2 Informações para acessar o Serviço	8
1.1.3 Forma de Prestação do Serviço	9
1.1.4 Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço	9
1.1.5 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade	10
1.2 Defesa Civil	10
1.2 .1 Especificação do Serviço Oferecido	10
1.2.2 Informações para acessar o Serviço	11
1.2.3 Forma de Prestação do Serviço	12
1.2.4 Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço	12
1.2.5 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade	13
2. SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA E FOMENTO AGROPECUÁRIO	14
2.1 Serviços aos Avicultores	14
2.1 .1 Especificação do Serviço Oferecido	14



2.1.2	Informações para acessar o Serviço	14
2.1.3	Forma de Prestação do Serviço	15
2.1.4	Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço	15
2.1.5	Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade	16
2.2	Transporte de Calcário e Adubo Orgânico	16
2.2.1	Informações para acessar o Serviço	16
2.2.2	Prazo Máximo para a Prestação do Serviço	17
2.2.3	Forma de Prestação do Serviço	17
2.2.4	Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço	17
2.2.5	Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade	18
2.3	Serviço de Transporte de Cascalho e Terra	18
2.3.1	Especificação do Serviço Oferecido	18
2.3.2	Informações para acessar o Serviço	18
2.3.3	Forma de Prestação do Serviço	19
2.3.4	Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço	19
2.3.5	Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade	19
2.4	Serviços de Máquinas	20
2.4.1	Especificação do Serviço Oferecido	20
2.4.2	Informações para acessar o Serviço	20
2.4.3	Principais etapas para processamento do Serviço	20
2.4.4	Prazo Máximo para a Prestação do Serviço	21
2.4.5	Forma de Prestação do Serviço	21
2.3.5	Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço	22
2.3.6	Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade	22
2.4	Auxílio para Aquisição de Sementes de Milho	23
2.4.1	Especificação do Serviço Oferecido	23
2.4.2	Informações para acessar o Serviço	23
2.4.3	Principais etapas para processamento do Serviço	23
2.4.4	Prazo Máximo para a Prestação do Serviço	23



2.4.5	Forma de Prestação do Serviço	24
2.3.6	Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade	24
2.4	Serviços do Trator Agrícola	24
2.4.1	Especificação do Serviço Oferecido	24
2.4.2	Informações para acessar o Serviço	25
2.4.3	Principais etapas para processamento do Serviço	25
2.4.4	Prazo Máximo para a Prestação do Serviço	25
2.4.5	Forma de Prestação do Serviço	25
2.4.6	Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço	26
2.4.7	Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade	26
2.5	Serviços de Auxílio para a Implantação de Reflorestamento	26
2.5.1	Especificação do Serviço Oferecido	26
2.5.2	Informações para acessar o Serviço	27
2.5.3	Principais etapas para processamento do Serviço	27
2.5.4	Prazo Máximo para a Prestação do Serviço	27
2.5.5	Forma de Prestação do Serviço	27
2.5.6	Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço	28
2.5.7	Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade	28
2.6	Serviço de Incentivo ao Melhoramento Genético do Rebanho Bovino	28
2.6.1	Especificação do Serviço Oferecido	28
2.6.2	Informações para acessar o Serviço	29
2.6.3	Principais etapas para processamento do Serviço	29
2.6.4	Prazo Máximo para a Prestação do Serviço	29
2.6.5	Forma de Prestação do Serviço	29
2.6.6	Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço	29
2.6.7	Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade	30
3.	SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO, PLANEJAMENTO, MEIO AMBIENTE E SANEAMENTO	31
3.1	Serviços de Fornecimento de Água	31
3.1.1	Especificação do Serviço Oferecido	31



3.1.2	Informações para acessar o Serviço	31
3.1.3	Principais etapas para processamento do Serviço	31
3.1.4	Prazo Máximo para a Prestação do Serviço	32
3.1.5	Forma de Prestação do Serviço	32
3.1.6	Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço	33
3.1.7	Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade	33
4.	SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA, INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS	34
4.1	Programa de Incentivo ao Comércio - Roteiro de Ônibus	34
4.1.1	Especificação do Serviço Oferecido	34
4.1.2	Informações para acessar o Serviço	34
4.1.3	Principais etapas para processamento do Serviço	34
4.1.4	Prazo Máximo para a Prestação do Serviço	35
4.1.5	Forma de Prestação do Serviço	35
4.1.6	Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço	35
4.1.7	Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade	36
4.2	Serviço de Fiscalização Tributária	36
4.2.1	Especificação do Serviço Oferecido	36
	Executar trabalhos na fiscalização e no lançamento dos tributos de competência do Município, tais como:	36
4.2.2	Informações para acessar o Serviço	37
4.2.3	Principais etapas para processamento do Serviço	37
4.2.4	Prazo Máximo para a Prestação do Serviço	37
4.2.5	Forma de Prestação do Serviço	37
4.2.6	Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço	37
4.2.7	Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade	38
4.3	Serviço ao Munícipe da Secretaria da Fazenda	39
4.3.1	Especificação do Serviço Oferecido	39
4.3.2	Informações para acessar o Serviço	39
4.3.3	Principais etapas para processamento do Serviço	39



4.3.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço	40
4.3.5 Forma de Prestação do Serviço	40
4.3.6 Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço	40
4.3.7 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade	40
5. SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS, HABITAÇÃO E TRÂNSITO	42
5.1 Serviço de Transporte de cascalho, brita e terra	42
5.1.1. Especificação do Serviço Oferecido	42
Executar trabalhos de transporte de cascalho, brita e terra, no pátio e acesso das residências dos Municípes.	42
5.1.2 Informações para acessar o Serviço	42
5.1.3 Principais etapas para processamento do Serviço	42
5.1.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço	42
Sem prazo pré-estabelecido, varia conforme a quantidade de serviços solicitados e disponibilidade do caminhão.	43
5.1.5 Forma de Prestação do Serviço	43
5.1.6 Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço	43
5.1.7 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade	43
5.2 Serviço de Manutenção de Estradas, bueiros, pontes e pontilhões	44
5.2.1. Especificação do Serviço Oferecido	44
Executar serviços de manutenção de estradas, bueiros, pontes e pontilhões no território do município.	44
5.2.2 Informações para acessar o Serviço	44
5.2.3 Principais etapas para processamento do Serviço	44
5.2.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço	45
Não se aplica (sem prazo pré-estabelecido, varia conforme a quantidade de serviços e disponibilidade de máquinas).	45
5.2.5 Forma de Prestação do Serviço	45
5.2.6 Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço	45
5.2.7 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade	45
5.3 Serviço de Manutenção de Terraplenagem	46
5.3.1. Especificação do Serviço Oferecido	46



Executar serviços de terraplenagem para residências e empresas. _____	46
5.3.2 Informações para acessar o Serviço _____	46
5.3.3 Principais etapas para processamento do Serviço _____	46
5.3.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço _____	46
Não se aplica (sem prazo pré-estabelecido, varia conforme a quantidade de serviços e disponibilidade de máquinas). _____	46
5.3.5 Forma de Prestação do Serviço _____	47
5.3.6 Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço _____	47
5.3.7 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade _____	47



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE PAULO BENTO
PODER EXECUTIVO
Carta de Serviços da Ouvidoria Municipal



1. GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL

1.1 Serviço de Ouvidoria Municipal

1.1 .1 Especificação do Serviço Oferecido

Criada e Regulamentada pela Lei Municipal nº. 1803 de 14 de maio de 2019, a Ouvidoria Geral do Município, é vinculada ao Gabinete do Prefeito, constituindo-se no órgão responsável pela interface da administração com a comunidade, com as atribuições de: receber e apurar denúncias, reclamações, críticas, comentários e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais comissivos e/ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do município ou agentes públicos; diligenciar junto às unidades da Administração competentes para a prestação por estes, de informações e esclarecimentos; manter sigilo, quando solicitado; informar ao interessado as providências adotadas em razão de seu pedido; recomendar aos órgãos da Administração a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas; elaborar e publicar relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais; realizar cursos, seminários, encontros, debates e pesquisas versando sobre assuntos do controle da "coisa pública"; coordenar ações integradas com os diversos órgãos da municipalidade com vistas a encaminhar a s solicitações/demandas dos munícipes; e comunicar ao órgão da administração direta competente para a apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE PAULO BENTO
PODER EXECUTIVO
Carta de Serviços da Ouvidoria Municipal



1.1.2 Informações para acessar o Serviço

Canais de atendimento: O Serviço da Ouvidoria Geral do Município poderá ser acessado pelos seguintes canais: Fone (54) 3163 0134 - e-mail: ouvidoria@paulobento.rs.gov.br - via web site da Prefeitura no seguinte link: <http://www.paulobento.rs.gov.br/site/ouvidoria>. E pelo endereço da Prefeitura: Avenida Irmãs Consolata, 189 - Centro - Paulo Bento/RS.

Documentos para o acesso ao serviço: no concernente a este item, é importante ressaltarmos que o usuário do serviço público poderá valer-se do e-mail, e telefone exclusivos da Ouvidoria, conforme o destacado acima, web site da Prefeitura no formulário de registro das demandas on-line da Ouvidoria; ou *in loco* nas dependências da Ouvidoria, onde poderá efetuar solicitação verbal e/ou formal (documentada).

Requisitos para acessá-lo: o requisito para acessá-lo consiste em ser usuário do Serviço Público Municipal.

a) Principais etapas para processamento do Serviço;

- Manifestar-se a respeito da prestação do Serviço Público, via verbal, documental, telefone, e-mail e web site;
- Gerar protocolo da referida manifestação;
- A Ouvidoria acolhe a manifestação e dá encaminhamento ao Órgão competente;
- A Ouvidoria comunica ao solicitante (usuário do Serviço Público Municipal) dentro dos prazos legais previstos na Lei Municipal n°. 1803 de 14 de maio de 2019, art. 5º, § 2º e § 3º;

b) Prazo Máximo para a Prestação do Serviço

Conforme o previsto da Lei na Lei Municipal n°. 1803 de 14 de maio de 2019, art. 5º, § 2º e § 3º; o prazo para dar ciência ao demandante acerca das providências adotadas será de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período. Objetando atender à



manifestação declarada pelo solicitante, a Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos órgãos e agentes públicos vinculados ao Poder Executivo, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de 10 (dez) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

1.1.3 Forma de Prestação do Serviço

A forma da prestação do presente serviço se dá in loco no âmbito da Prefeitura Municipal, via telefone da Ouvidoria e on-line (e-mail e web site).

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

Os locais para o usuário apresentar eventual manifestação são os seguintes:

- Fone (54) 3163 0134;
- E-mail: ouvidoria@paulobento.rs.gov.br;
- Por meio de web site da Prefeitura no seguinte link:
<http://www.paulobento.rs.gov.br/site/ouvidoria>;
- Endereço da Prefeitura: Avenida Irmãs Consolata, 189 - Centro - CEP - 99718-000, Paulo Bento/RS.

As formas para o usuário apresentar eventual manifestação são as seguintes:

- exposição oral, perante o Ouvidor Geral, que reduzirá a termo;
- informação escrita protocolada no setor competente;
- via postal, eletrônica (e-mail) ou por telefone;



1.1.5 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade

Prioridades de atendimento: todos (as) os (as) usuários (as) dos Serviços Públicos Municipais.

Mecanismos de consultas e comunicação com o usuário: Rádio, Web site da prefeitura, e-mail e telefone da Ouvidoria, e mural Público Municipal.

1.2 Defesa Civil

1.2 .1 Especificação do Serviço Oferecido

A Coordenadoria Municipal de Defesa Civil - COMDEC do Município de Paulo Bento, diretamente subordinada ao Prefeito Municipal ou ao seu eventual substituto legal, com a finalidade de coordenar em nível municipal todas as ações de defesa civil, períodos de normalidade e anormalidade, conforme apregoa a Lei Municipal nº. 203 de 27 de janeiro de 2003, as suas finalidades estão dispostas no Art. 2º da referida Lei, conforme segue a redação na íntegra:

"Art. 2º - Para as finalidades desta Lei denomina-se:

- I. Defesa Civil: O conjunto de ações preventivas de socorro assistenciais e reconstitutivas, destinadas a evitar ou minimizar os desastres, preservar a moral da população e restabelecer a normalidade social;*
- II. Desastre: o resultado dos eventos adversos, naturais ou provocados pelo homem sobre um ecossistema, causando danos humanos, materiais ou ambientais e conseqüentes prejuízos econômicos e sociais;*
- III. Situação de Emergência: reconhecimento legal pelo poder público de situação anormal provocada por desastre causando danos suportáveis à comunidade afetada;*



IV. *Estado de Calamidade Pública: reconhecimento legal pelo poder público de situação anormal, provocada por desastre causando sérios danos à comunidade ou à vida de seus integrantes."*

1.2.2 Informações para acessar o Serviço

Canais de atendimento: Gabinete do Prefeito e Coordenadoria Municipal de Defesa Civil - COMDEC do Município de Paulo Bento.

Documentos para o acesso ao serviço: Não se aplica.

Requisitos para acessá-lo: Não se aplica.

a) Principais etapas para processamento do Serviço;

- As etapas para o processamento do Serviço estão delineadas no Plano Municipal de Contingência, e consistem basicamente em:
 - O COMDEC ativará o plano de chamada, o posto de comando e a compilação das informações delineadas.
 - Os órgãos mobilizados ativarão os protocolos internos definidos de acordo com o nível da ativação (atenção, alerta, alarme, resposta).
 - Os órgãos que serão ativados serão os seguintes: Secretaria da Agricultura e Meio Ambiente, Secretaria de Obras, Secretaria de Saúde, Secretaria de Assistência Social e Secretaria da Administração.
 - A comunidade será avisada por meio da rádio, on-line (site da Prefeitura Municipal) e jornais de circulação na região.
 - No caso de situações específicas de desastres de qualquer impacto (vendavais, alagamentos, etc), em caráter de urgência/emergência, o COMDEC, irá acionar diretamente aos Órgão da Prefeitura Municipal (Secretaria de Obras, Agricultura e Meio Ambiente, Saúde e Assistência Social),



bem como em dependendo da gravidade a Defesa Civil Regional.

b) Prazo Máximo para a Prestação do Serviço

Não se aplica.

1.2.3 Forma de Prestação do Serviço

O serviço será prestado sob duas formas:

- No (s) local (is) dos eventos ocorridos, compreendendo tanto à área urbana quanto a rural do Município;
- Nos abrigos do Município definidos no Plano de Contingência, conforme segue a relação:

Identificação do abrigo 01: Ginásio Multifinalitário Professor Arnaldo Piovesan - Endereço: Rua Valdomiro Schillo, s/nº.

Identificação do abrigo 02: Ginásio da Paróquia Sagrado Coração de Jesus - Endereço: Rua Gaspar Martins, nº 217.

Identificação do abrigo 03: Garagem da Prefeitura - Endereço: Rua Humberto Giaretton, s/nº.

Identificação do abrigo 03: Escola Municipal de Ensino Fundamental Valério Schillo - Endereço: Rua Valdomiro Schillo, s/nº.

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

a) No Gabinete do Prefeito Municipal, Coordenadoria Municipal da Defesa Civil, Secretaria de Obras e Agricultura - Fone: (54) 3613 0075/prefeitura@paulobento.rs.gov.br/defesacivil@paulobento.rs.gov.br
www.paulobento.rs.gov.br .



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE PAULO BENTO
PODER EXECUTIVO
Carta de Serviços da Ouvidoria Municipal



b) Por meio da Ouvidoria Municipal - Fone: (54) 3613 0134/ouvidoria@paulobento.rs.gov.br/ www.paulobento.rs.gov.br .
Endereço: Avenida Irmãs Consolata, 189 - Centro - Paulo Bento/RS.

1.2.5 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade

Prioridades de atendimento: depende da gravidade do (s) evento (s) ocorrido (s), e em concordância com a demanda levantada quando da ocorrência. Obedecendo ao preconizado no Plano de Contingência, conforme segue o descritivo:

- Socorro às vítimas; eventuais buscas e salvamentos.
- Atendimento médico e cirúrgico em caráter de urgência.
- Evacuação; assistência às vítimas com cadastramento via Secretaria Municipal da Assistência Social e alojamento em abrigos e casas de parentes.
- Solicitação de recursos de outros municípios e do nível estadual ou federal; reabilitação de cenários, para o restabelecimento das condições mínimas; coordenação, comando e controle do cenário.

Mecanismos de consultas e comunicação com o usuário: Rádio, Web site da prefeitura e mural Público Municipal;

O controle social do serviço é realizado pela Coordenadoria Municipal da Defesa Civil, supervisionada pela Coordenadoria Regional da Defesa Civil - CREPDEC 2: Passo Fundo/RS.



2. SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA E FOMENTO AGROPECUÁRIO

2.1 Serviços aos Avicultores

2.1 .1 Especificação do Serviço Oferecido

Subsídio de parte do valor financeiro gasto pelos avicultores municipais pertinente a retirada da "cama de aviário" do interior do seu empreendimento (aviário).

2.1.2 Informações para acessar o Serviço

Canais de atendimento: Secretaria Municipal de Agricultura e Fomento Agropecuário.

Documentos para o acesso ao serviço: Os interessados em receber o subsídio de valores deverão protocolar requerimento junto a Secretaria de Agricultura e Fomento Agropecuário, apresentando comprovante de propriedade, planta baixa do empreendimento (aviário) e nota fiscal de prestação dos serviços referentes aos valores despendidos para realização do serviço.

Requisitos para acessá-lo: Não possuir dívida ativa com a Fazenda Municipal.

a) Principais etapas para processamento do Serviço;

- Protocolar requerimento junto a Secretaria de Agricultura e Fomento Agropecuário;
- Apresentar demais documentos necessários descritos acima (comprovante de propriedade, planta baixa do empreendimento (aviário) e nota fiscal de prestação dos serviços referentes aos valores despendidos para realização do serviço);



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE PAULO BENTO
PODER EXECUTIVO
Carta de Serviços da Ouvidoria Municipal



- Apuração do valor a ser pago (R\$ 0,25 por m² do aviário), a ser realizado através de depósito em conta bancária em nome do beneficiado.

b) Prazo Máximo para a Prestação do Serviço

Após análise de documentos e comprovação da realização do serviço, prazo de 30 (trinta) dias.

2.1.3 Forma de Prestação do Serviço

Cada avicultor, terá direito ao ressarcimento de R\$ 0,25 (vinte e cinco centavos de real) por metro quadrado do seu empreendimento, que será verificado pelo Município no momento do pagamento. Cada avicultor terá direito a receber o subsídio do qual se enquadre a cada período mínimo de 1 (um) ano, limitado ao máximo de dois empreendimentos. O Município reserva-se o direito de, aleatoriamente, fiscalizar os empreendimentos, a fim de verificar se realmente a retirada da "cama de aviário" foi de fato realizada. Em caso de protocolo de requerimento, sem que tenha havido a realização do serviço em seu empreendimento, o beneficiado fica obrigado a devolver o valor recebido, bem como ficará impossibilitado de receber o incentivo pelo prazo de 2 (dois) anos.

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

a) No âmbito da Secretaria Municipal da Agricultura e Fomento Agropecuário - Fone: (54) 3613 0075/agricultura@paulobento.rs.gov.br/
www.paulobento.rs.gov.br .



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE PAULO BENTO
PODER EXECUTIVO
Carta de Serviços da Ouvidoria Municipal



b) Por meio da Ouvidoria Municipal - Fone: (54) 3613 0134/ouvidoria@paulobento.rs.gov.br/ www.paulobento.rs.gov.br .
Endereço: Avenida Irmãs Consolata, 189 - Centro - Paulo Bento/RS.

2.1.5 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade

Prioridades de atendimento: todos os avicultores que realizarem a retirada da cama do aviário e protocolarem pedido junto a Secretaria.

Mecanismos de consultas e comunicação com o usuário: Rádio, Web site da prefeitura e mural Público Municipal;

O controle social do serviço é realizado pelo Conselho Municipal da Agricultura, na qual fiscaliza todas as ações do referido Órgão, bem como tem a finalidade propositiva e deliberativa de assuntos desta pertinência.

2.2 Transporte de Calcário e Adubo Orgânico

2.2.1 Informações para acessar o Serviço

Canais de atendimento: Secretaria Municipal de Agricultura e Fomento Agropecuário;

Requisitos para acessá-lo: O Agricultor do Município, não possuir dívida ativa com a Fazenda Municipal;

a) Principais etapas para processamento do Serviço;

- Pedido junto a Secretaria de Agricultura e Fomento Agropecuário;
- Aguardar a realização do serviço;



2.2.2 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço

Sem prazo pré-estabelecido, é de natureza variável e é prestado conforme a quantidade de serviços solicitados e disponibilidade do caminhão da Secretaria.

2.2.3 Forma de Prestação do Serviço

O serviço é prestado da seguinte forma, o caminhão faz o transporte do produto da empresa fornecedora até a propriedade solicitante. Sendo que, conforme a Lei Municipal N°937/2009, em seu Art. 2º, Alíneas “i” e “j”, afiança que:

"Art. 2º Serão executados de forma gratuita, com aval técnico (se houver necessidade), os seguintes trabalhos:

“i) Transporte de calcário para correção de solo;

j) Transporte de adubo orgânico de fora do Município, até um limite máximo de 70 (setenta) quilômetros de distância, considerando-se a quilometragem de ida e de volta.”

Será cobrado um valor de R\$ 2,55 o Km rodado.

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

a) No âmbito da Secretaria Municipal da Agricultura e Fomento Agropecuário - Fone: (54) 3613 0075/agricultura@paulobento.rs.gov.br/ www.paulobento.rs.gov.br .



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE PAULO BENTO
PODER EXECUTIVO
Carta de Serviços da Ouvidoria Municipal



b) Por meio da Ouvidoria Municipal - Fone: (54) 3613 0134/ouvidoria@paulobento.rs.gov.br/ www.paulobento.rs.gov.br .
Endereço: Avenida Irmãs Consolata, 189 - Centro - Paulo Bento/RS.

2.2.5 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade

Prioridades de atendimento: por ordem de solicitação, juntamente com a proximidade das propriedades solicitantes.

Mecanismos de consultas e comunicação com o usuário: Rádio, Web site da prefeitura e mural Público Municipal;

O controle social do serviço é realizado pelo Conselho Municipal da Agricultura, na qual fiscaliza todas as ações do referido Órgão, bem como tem a finalidade propositiva e deliberativa de assuntos desta pertinência.

2.3 Serviço de Transporte de Cascalho e Terra

2.3.1 Especificação do Serviço Oferecido

Transporte de cascalho e terra, aos agricultores do Município.

2.3.2 Informações para acessar o Serviço

Canais de atendimento: Secretaria Municipal de Agricultura e Fomento Agropecuário;

Requisitos para acessá-lo: Não possuir dívida ativa com a Fazenda Municipal;

- a) Principais etapas para processamento do Serviço;
- Pedido junto a Secretaria de Agricultura;
 - Aguardar a realização do serviço;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE PAULO BENTO
PODER EXECUTIVO
Carta de Serviços da Ouvidoria Municipal



b) Prazo Máximo para a Prestação do Serviço;

Sem prazo pré-estabelecido, varia conforme a quantidade de serviços solicitados e disponibilidade do caminhão.

2.3.3 Forma de Prestação do Serviço

O serviço é realizado da seguinte forma; o caminhão faz o transporte do produto da empresa fornecedora até a propriedade solicitante. Sendo que, para cascalhamento na propriedade e retirada de terra proveniente de terraplanagens, o transporte é fornecido gratuitamente, para outros serviços será cobrado um valor de R\$ 2,55 o Km rodado.

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

a) No âmbito da Secretaria Municipal da Agricultura e Fomento Agropecuário - Fone: (54) 3613 0075/agricultura@paulobento.rs.gov.br/ www.paulobento.rs.gov.br .

b) Por meio da Ouvidoria Municipal - Fone: (54) 3613 0134/ouvidoria@paulobento.rs.gov.br/ www.paulobento.rs.gov.br .
Endereço: Avenida Irmãs Consolata, 189 - Centro - Paulo Bento/RS.

2.3.5 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade

Prioridades de atendimento: por ordem de solicitação, juntamente com a proximidade das propriedades solicitantes.

Mecanismos de consultas e comunicação com o usuário: Rádio, Web site da prefeitura e mural Público Municipal;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE PAULO BENTO
PODER EXECUTIVO
Carta de Serviços da Ouvidoria Municipal



O controle social do serviço é realizado pelo Conselho Municipal da Agricultura, na qual fiscaliza todas as ações do referido Órgão, bem como tem a finalidade propositiva e deliberativa de assuntos desta pertinência.

2.4 Serviços de Máquinas

2.4.1 Especificação do Serviço Oferecido

Os serviços de máquinas compreendem basicamente: Trator esteira, Retroescavadeira, Escavadeira Hidráulica (Terraplanagens, Abertura e melhorias de estradas dentro da propriedade e lavoura, base larga, valetas, valos para silagem, abertura de fossas e fontes e serviços na lavoura como limpeza, destoque e aterramentos).

2.4.2 Informações para acessar o Serviço

Canais de atendimento: Secretaria Municipal de Agricultura e Fomento Agropecuário.

Requisitos para acessá-lo: Não possuir dívida ativa com a Fazenda Municipal.

2.4.3 Principais etapas para processamento do Serviço

- a) Primeira etapa:** Pedido junto a Secretaria de Agricultura;
- b) Segunda etapa:** Aguardar a realização do serviço;



2.4.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço

Sem prazo pré-estabelecido, varia conforme a quantidade de serviços solicitados e tempo da realização dos mesmos.

2.4.5 Forma de Prestação do Serviço

No que concerne a forma da prestação do Serviço, temos o seguinte roteiro a ser realizado; a máquina necessária para execução do serviço solicitado é deslocada até a propriedade para efetuar o serviço, sendo pago o valor da hora/máquina estabelecido, excetuando os serviços que são isentos pela Lei Municipal N° 937/2009, conforme seus aspectos redacionais que seguem integralmente;

"Art. 2º Serão executados de forma gratuita, com aval técnico (se houver necessidade), os seguintes trabalhos:

a) Serviços de terraplanagem e aterro para construção de única moradia do núcleo familiar;

b) Abertura de valas para silagem;

c) Terraplanagem para pocilgas, estábulos, aviários, silos, estufas e tambos;

d) Serviços de melhoria e recuperação nas estradas de acesso às propriedades;

e) Serviços para limpeza de fontes e escavações para saneamento básico;

f) Serviços de abertura e limpeza de esterqueiras, até o limite de 03 (três) horas/ano;

g) Abertura de estradas no interior da propriedade, até o limite de 03 (três) horas/ano;

h) Serviços relacionados ao implemento de programas e projetos de incentivos especiais promovidos pelo município para instalação de empresas industriais e outras;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE PAULO BENTO
PODER EXECUTIVO
Carta de Serviços da Ouvidoria Municipal



Sendo que, ainda conforme a Lei 937/2009:

Art. 3º Cada propriedade terá direito a 01 (uma) hora por ano, sem ônus, considerando-se a primeira máquina que trabalhar no Estabelecimento Agropecuário, em serviços não descritos no artigo anterior."

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

a) No âmbito da Secretaria Municipal da Agricultura e Fomento Agropecuário - Fone: (54) 3613 0075/agricultura@paulobento.rs.gov.br/ www.paulobento.rs.gov.br .

b) Por meio da Ouvidoria Municipal - Fone: (54) 3613 0134/ouvidoria@paulobento.rs.gov.br/ www.paulobento.rs.gov.br .
Endereço: Avenida Irmãs Consolata, 189 - Centro - Paulo Bento/RS.

2.3.6 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade

Prioridades de atendimento: por ordem de solicitação, juntamente com a proximidade das propriedades solicitantes.

Mecanismos de consultas e comunicação com o usuário: Rádio, Web site da prefeitura e mural Público Municipal;

O controle social do serviço é realizado pelo Conselho Municipal da Agricultura, na qual fiscaliza todas as ações do referido Órgão, bem como tem a finalidade propositiva e deliberativa de assuntos desta pertinência.



2.4 Auxílio para Aquisição de Sementes de Milho

2.4.1 Especificação do Serviço Oferecido

Auxílio para aquisição de sementes de milho aos agricultores do Município.

2.4.2 Informações para acessar o Serviço

Canais de atendimento: Secretaria Municipal e Agricultura;

Documentos para o acesso ao serviço: CPF, Inscrição Estadual do Talão de Produtor e número da matrícula da escritura;

Requisitos para acessá-lo: Não possuir dívida ativa com a Fazenda Municipal;

2.4.3 Principais etapas para processamento do Serviço

a) Primeiro etapa: Reserva das variedades escolhidas;

b) Segundo etapa: realização de Processo de Licitação;

c) Terceiro etapa: Retirada do produto nas dependências da empresa vencedora da licitação;

2.4.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço

Abril a agosto, anualmente.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE PAULO BENTO
PODER EXECUTIVO
Carta de Serviços da Ouvidoria Municipal



2.4.5 Forma de Prestação do Serviço

Desconto no valor de R\$150,00 por saco de semente, sendo no máximo dois sacos de semente por produtor.

a) No âmbito da Secretaria Municipal da Agricultura e Fomento Agropecuário - Fone: (54) 3613 0075/agricultura@paulobento.rs.gov.br/
www.paulobento.rs.gov.br .

b) Por meio da Ouvidoria Municipal - Fone: (54) 3613 0134/ouvidoria@paulobento.rs.gov.br/ www.paulobento.rs.gov.br .
Endereço: Avenida Irmãs Consolata, 189 - Centro - Paulo Bento/RS.

2.3.6 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade

Prioridades de atendimento: por ordem de solicitação, juntamente com a proximidade das propriedades solicitantes.

Mecanismos de consultas e comunicação com o usuário: Rádio, Web site da prefeitura e mural Público Municipal.

O controle social do serviço é realizado pelo Conselho Municipal da Agricultura, na qual fiscaliza todas as ações do referido Órgão, bem como tem a finalidade propositiva e deliberativa de assuntos desta pertinência.

2.4 Serviços do Trator Agrícola

2.4.1 Especificação do Serviço Oferecido

Serviços com Trator Agrícola (Plantio de culturas de verão e de inverno, silagem, gobar e esparramar calcário), nas propriedades dos munícipes.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE PAULO BENTO
PODER EXECUTIVO
Carta de Serviços da Ouvidoria Municipal



2.4.2 Informações para acessar o Serviço

Canais de atendimento: Secretaria Municipal e Agricultura Fomento Agropecuária;

Requisitos para acessá-lo: Não possuir dívida ativa com a Fazenda Municipal;

2.4.3 Principais etapas para processamento do Serviço

a) Primeira etapa: Pedido junto a Secretaria de Agricultura e Fomento Agropecuário;

b) Segunda etapa: Aguardar a realização do serviço;

2.4.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço

Sem prazo pré-estabelecido, varia conforme a quantidade de serviços solicitados.

2.4.5 Forma de Prestação do Serviço

A realização do serviço, dá-se por meio do deslocamento de um trator agrícola juntamente com o equipamento necessário; são disponibilizados para efetuar o serviço na propriedade, sendo pago o valor da hora/máquina estabelecido pela Lei Municipal n°. 937/2009.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE PAULO BENTO
PODER EXECUTIVO
Carta de Serviços da Ouvidoria Municipal



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

a) No âmbito da Secretaria Municipal da Agricultura e Fomento Agropecuário - Fone: (54) 3613 0075/agricultura@paulobento.rs.gov.br/ www.paulobento.rs.gov.br .

b) Por meio da Ouvidoria Municipal - Fone: (54) 3613 0134/ouvidoria@paulobento.rs.gov.br/ www.paulobento.rs.gov.br .
Endereço: Avenida Irmãs Consolata, 189 - Centro - Paulo Bento/RS.

2.4.7 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade

Prioridades de atendimento: por ordem de solicitação, juntamente com a proximidade das propriedades solicitantes.

Mecanismos de consultas e comunicação com o usuário: Rádio, Web site da prefeitura e mural Público Municipal.

O controle social do serviço é realizado pelo Conselho Municipal da Agricultura, na qual fiscaliza todas as ações do referido Órgão, bem como tem a finalidade propositiva e deliberativa de assuntos desta pertinência.

2.5 Serviços de Auxílio para a Implantação de Reflorestamento

2.5.1 Especificação do Serviço Oferecido

Implantação de Reflorestamento no Município. Estabelecendo o percentual de 25% (vinte e cinco por cento) de subsídio aos proprietários rurais do Município de Paulo Bento visando atender o Programa Municipal de Incentivo ao Reflorestamento para melhorar o ambiente e a renda.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE PAULO BENTO
PODER EXECUTIVO
Carta de Serviços da Ouvidoria Municipal



2.5.2 Informações para acessar o Serviço

Canais de atendimento: Secretaria Municipal de Agricultura e Fomento Agropecuário e EMATER;

Documentos para o acesso ao serviço:

Requisitos para acessá-lo: Não possuir dívida ativa com a Fazenda Municipal;

2.5.3 Principais etapas para processamento do Serviço

Caberá ao escritório municipal da ASCAR-EMATER/RS de Paulo Bento realizar a seleção, as inscrições e a prestação de assistência técnica aos produtores que aderirem ao Programa compreendendo o preparo do solo, plantio e orientação no manejo e controle de pragas, visando o reflorestamento com espécies nativas e exóticas.

2.5.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço

Conforme a época adequada para o plantio e encaminhamento feito pela EMATER Municipal.

2.5.5 Forma de Prestação do Serviço

O Município pagará diretamente a empresa contratada o subsídio correspondente a 25% (vinte e cinco por cento) do valor das mudas adquiridas, sendo que os 75% (setenta e cinco por cento) restantes do pagamento não subsidiado será efetuado diretamente pelos produtores à empresa contratada, nos prazos e locais estabelecidos no contrato celebrado entre ambas partes.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE PAULO BENTO
PODER EXECUTIVO
Carta de Serviços da Ouvidoria Municipal



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

a) No âmbito da Secretaria Municipal da Agricultura e Fomento Agropecuário - Fone: (54) 3613 0075/agricultura@paulobento.rs.gov.br/ www.paulobento.rs.gov.br .

b) Por meio da Ouvidoria Municipal - Fone: (54) 3613 0134/ouvidoria@paulobento.rs.gov.br/ www.paulobento.rs.gov.br .
Endereço: Avenida Irmãs Consolata, 189 - Centro - Paulo Bento/RS.

2.5.7 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade

Prioridades de atendimento: Prioridades de atendimento: todos os produtores que tiverem interesse em aderir ao programa e se comprometerem com o plantio das mudas.

Mecanismos de consultas e comunicação com o usuário: Rádio, Web site da prefeitura e mural Público Municipal.

O controle social do serviço é realizado pelo Conselho Municipal da Agricultura, na qual fiscaliza todas as ações do referido Órgão, bem como tem a finalidade propositiva e deliberativa de assuntos desta pertinência.

2.6 Serviço de Incentivo ao Melhoramento Genético do Rebanho Bovino

2.6.1 Especificação do Serviço Oferecido

Programa Municipal de Melhoramento Genético do Rebanho Bovino do Município.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE PAULO BENTO
PODER EXECUTIVO
Carta de Serviços da Ouvidoria Municipal



2.6.2 Informações para acessar o Serviço

Canais de atendimento: Informações na Secretaria Municipal de Agricultura e diretamente com a empresa que presta o serviço contratada via processo licitatório: ANDRÉ LÚCIO JEVINSKI - ME.

Requisitos para acessá-lo: Poderão aderir ao Programa todos os agricultores que possuem imóvel rural próprio dentro dos limites do Município de Paulo Bento.

2.6.3 Principais etapas para processamento do Serviço

Pedido junto a Empresa prestadora do serviço contratada.

2.6.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço

No mesmo dia da realização do pedido por parte do Produtor Rural.

2.6.5 Forma de Prestação do Serviço

Pagamento de R\$ 34,15 (trinta e quatro reais e quinze centavos) por dose de sêmen aplicada, até o limite de 1.000 (um mil) doses anuais, a título de incentivo aos agricultores que aderirem ao Programa, sendo que, serão disponibilizadas para cada propriedade rural 15 (quinze) doses/anuais, independente de na propriedade existir mais de uma pessoa com inscrição e talão de produtor.

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



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE PAULO BENTO
PODER EXECUTIVO
Carta de Serviços da Ouvidoria Municipal



a) No âmbito da Secretaria Municipal da Agricultura e Fomento Agropecuário - Fone: (54) 3613 0075/agricultura@paulobento.rs.gov.br/ www.paulobento.rs.gov.br . E empresa ANDRÉ LÚCIO JEVINSKI - ME, contratada.

b) Por meio da Ouvidoria Municipal - Fone: (54) 3613 0134/ouvidoria@paulobento.rs.gov.br/ www.paulobento.rs.gov.br .
Endereço: Avenida Irmãs Consolata, 189 - Centro - Paulo Bento/RS.

2.6.7 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade

Prioridades de atendimento: Prioridades de atendimento: todos os produtores que tiverem interesse em aderir ao programa e se comprometerem com o plantio das mudas.

Mecanismos de consultas e comunicação com o usuário: Rádio, Web site da prefeitura e mural Público Municipal e empresa ANDRÉ LÚCIO JEVINSKI - ME contratada.

O controle social do serviço é realizado pelo Conselho Municipal da Agricultura, na qual fiscaliza todas as ações do referido Órgão, bem como tem a finalidade propositiva e deliberativa de assuntos desta pertinência.



3. SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO, PLANEJAMENTO, MEIO AMBIENTE E SANEAMENTO

3.1 Serviços de Fornecimento de Água

3.1.1 Especificação do Serviço Oferecido

Serviço Municipal de Água - SEMA, instituído pela Lei Municipal nº. 192 de 12 de dezembro de 2002, compete:

- programar executar e fiscalizar as atividades relativas à construção, melhoramento, ampliação, exploração, conservação e fornecimento de água;
- lançar e arrecadar as tarifas dos serviços de água;
- defender os recursos de água do município contra poluição;
- colaborar com a Secretaria da Saúde do Município no cumprimento dos deveres e obrigações relativos ao controle e vigilância da qualidade da água para o consumo humano e seu padrão de potabilidade nos termos da Portaria nº 1469 de 29/12/2000 do Ministério da Saúde.

3.1.2 Informações para acessar o Serviço

Canais de atendimento: Secretaria Municipal de Administração, Planejamento, Meio Ambiente e Saneamento.

Requisitos para acessá-lo: ter imóvel seja ele rural ou urbano no território do Município de Paulo Bento/RS.

3.1.3 Principais etapas para processamento do Serviço

a) Primeira etapa: Preenchimento de documentação pertinente à ligação de ponto de água no Departamento do Meio Ambiente da Secretaria da Administração;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE PAULO BENTO
PODER EXECUTIVO
Carta de Serviços da Ouvidoria Municipal



b) Segunda etapa: O usuário é encaminhado ao Setor Tributário da Secretaria da Fazenda para pagamento da taxa de instalação do hidrômetro e cadastro na base de dados;

c) Terceira etapa: O Departamento do Meio Ambiente agenda a instalação do hidrômetro.

3.1.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço

Sem prazo pré-estabelecido, varia conforme a quantidade de serviços solicitados.

3.1.5 Forma de Prestação do Serviço

A realização do serviço, dá-se por meio da manutenção das redes de água da Sede e Interior do Município, bem como do seu fornecimento em caráter contínuo. Cobrança mensal da taxa e valor excedente aos usuários do Sistema Municipal de Abastecimento de Água, é regida pela Lei Municipal nº. 1651 de 14 de Fevereiro de 2017 . A tarifa básica da água corresponderá a um consumo de até 10 (dez) metros cúbicos por mês, sujeitando-se o usuário ao pagamento do consumo excedente. No que coaduna-se ao valor tarifário este é fixado em R\$ 27,50 (vinte e sete reais e cinquenta centavos) mensais, sendo que o consumo excedente será calculado na razão de 3,50 (três reais e cinquenta centavos) por metro cúbico excedido. Estabelece-se também que os usuários dos serviços de fornecimento de água do município considerados carentes ou necessitados, ficarão isentos temporariamente do pagamento da tarifa de água potável, desde que seja solicitado por escrito junto ao Setor de Tributos.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE PAULO BENTO
PODER EXECUTIVO
Carta de Serviços da Ouvidoria Municipal



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

a) No âmbito da Secretaria Municipal de Administração, Planejamento, Meio Ambiente e Saneamento - Fone: (54) 3613 0075/prefeitura@paulobento.rs.gov.br/ www.paulobento.rs.gov.br .

b) Por meio da Ouvidoria Municipal - Fone: (54) 3613 0134/ouvidoria@paulobento.rs.gov.br/ www.paulobento.rs.gov.br .
Endereço: Avenida Irmãs Consolata, 189 - Centro - Paulo Bento/RS.

3.1.7 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade

Prioridades de atendimento: por ordem de solicitação.

Mecanismos de consultas e comunicação com o usuário: Rádio, Web site da prefeitura e mural Público Municipal.

Secretaria Municipal de Administração, Planejamento, Meio Ambiente e Saneamento, especificamente junto ao Departamento do Meio Ambiente.



4. SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA, INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS

4.1 Programa de Incentivo ao Comércio - Roteiro de Ônibus

4.1.1 Especificação do Serviço Oferecido

O Serviço pertinente ao Incentivo ao Comércio - Roteiro de Ônibus, implantado pela Lei Municipal nº. 103 de 27 de março de 2002 e Decreto Municipal nº 973/2007, visando o transporte de passageiros no interior do Município, nas seguintes localidades: Linha Gramado, Rio Tigre, Esportivo, Rio Erechim, Povoado Chapadão, Linha Campestre, Campo Erechim, São João Giaretta, Lajeado Henrique, Linha Três, Linha Quatro e Barra do Cravo.

4.1.2 Informações para acessar o Serviço

Canais de atendimento: Secretaria Municipal da Fazenda, Indústria, Comércio e Serviços.

Requisitos para acessá-lo: não há requisitos pré-estabelecidos para acessar o serviço.

4.1.3 Principais etapas para processamento do Serviço

Serviço de transporte de Passageiros (municípios) visando o incentivo ao comércio local, com Ônibus com capacidade mínima de 38 lugares, em bom estado de conservação, onde o transporte é realizado independente do número de passageiros nas Terças-Feiras e Quintas-Feiras no turno da manhã com chegada em frente a Prefeitura Municipal no máximo as 08:30 horas e retorno as 11:30 horas, respeitando os seguintes roteiros:



a) ROTEIRO 1: TODAS AS TERÇAS-FEIRAS, no seguinte itinerário: Lajeado Henrique, São João Giaretta, Campo Erechim, Chapadão, Sanga Funda - Paulo Bento e vice-versa.

b) ROTEIRO 2: TODAS AS QUINTAS-FEIRAS, no seguinte itinerário: Gramado, Rio Tigre, Esportivo, Linha Quatro, Barra do Cravo, Paulo Bento e vice-versa.

4.1.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço

Não se aplica.

4.1.5 Forma de Prestação do Serviço

Serviço prestado pela de empresa especializada no transporte de passageiros com vistas ao atendimento do Programa de Incentivo ao Comércio - Roteiro de Ônibus previsto, devendo o mesmo ser realizado nas Terças-Feiras e Quintas-Feiras no turno da manhã, conforme roteiros estabelecidos pela Prefeitura Municipal.

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

a) No âmbito da Secretaria Municipal da Fazenda, Indústria e Comércio -
Fone: (54) 3613 0075/prefeitura@paulobento.rs.gov.br/
www.paulobento.rs.gov.br .

b) Por meio da Ouvidoria Municipal - Fone: (54) 3613 0134/ouvidoria@paulobento.rs.gov.br/ www.paulobento.rs.gov.br .
Endereço: Avenida Irmãs Consolata, 189 - Centro - Paulo Bento/RS.



4.1.7 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade

Prioridades de atendimento: Não se aplica.

Mecanismos de consultas e comunicação com o usuário: Rádio, Web site da prefeitura e mural Público Municipal.

Secretaria Municipal da Fazenda, Indústria e Comércio.

4.2 Serviço de Fiscalização Tributária

4.2.1 Especificação do Serviço Oferecido

Executar trabalhos na fiscalização e no lançamento dos tributos de competência do Município, tais como:

- a) verificar a ocorrência de fato gerador dos tributos de competência do Município; efetuar o lançamento dos tributos de competência do Município e a respectiva notificação dos sujeitos passivos;
- b) realizar visitas, vistorias e verificação “in loco” em estabelecimentos comerciais, industriais, de prestação de serviços e residências, bem como obras em andamento no Município, requerer documentos, livros fiscais e quaisquer outras espécies de expediente necessários à análise da situação tributária dos sujeitos passivos;
- c) proceder as inscrições em Dívida Ativa e respectivas notificações;
- d) lavrar autos de infrações, aplicando sanções;
- e) manifestar-se em todos os expedientes relacionados com a legislação tributária, quando solicitado;
- f) cumprir e fazer cumprir a legislação tributária;



4.2.2 Informações para acessar o Serviço

Canais de atendimento: presencial mediante pedido protocolado no balcão de atendimento da Secretaria da Fazenda Indústria Comércio e Serviços.

Requisitos para acessá-lo: pedido escrito e fundamentado acompanhado de documentos pertinentes para elucidação do direito do contribuinte.

4.2.3 Principais etapas para processamento do Serviço

As etapas para o processamento do serviço requerido, consistem basicamente em:

- o contribuinte, após o protocolo da sua solicitação em livro próprio, passará para análise do Setor;
- comunica-se ao solicitante o resultado documentalente.

4.2.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço

O prazo adotado é de até 30 dias, podendo variar de acordo com a demanda do Setor.

4.2.5 Forma de Prestação do Serviço

Serviço prestado dá-se sob a forma presencial, no âmbito do Setor Tributário da Secretaria Municipal da Fazenda Indústria e Comércio.

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



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE PAULO BENTO
PODER EXECUTIVO
Carta de Serviços da Ouvidoria Municipal



a) No âmbito da Secretaria Municipal da Fazenda, Indústria e Comércio - Setor Tributário - Fone: (54) 3613 0075/tributario@paulobento.rs.gov.br/ www.paulobento.rs.gov.br .

b) Por meio da Ouvidoria Municipal - Fone: (54) 3613 0134/ouvidoria@paulobento.rs.gov.br/ www.paulobento.rs.gov.br .

Endereço: Avenida Irmãs Consolata, 189 - Centro - Paulo Bento/RS.

4.2.7 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade

Prioridades de atendimento: No concernente as prioridades no atendimento, temos os seguintes aspectos a serem elencados e merecedores de destaque:

a) será dada prioridade à requerimentos de contribuintes idosos, conforme lei nº 10.741/03;

b) dentre os demais requerimentos, será dada prioridade para aqueles relacionados a débitos já lançados no sistema.

Mecanismos de consultas e comunicação com o usuário: Rádio, Web site da prefeitura e mural Público Municipal.

Secretaria Municipal da Fazenda, Indústria e Comércio.

Trâmites a serem seguidos para eventuais consultas e/ou comunicação, pertinente ao referido serviço:

a) consultas para sanar eventuais questões, quando necessárias, serão realizadas diretamente na Secretaria responsável pela ordem de lançamento;

b) o usuário, mediante requerimento fundamentado, poderá ter acesso à documentação constante nesta Secretaria;



c) após o julgamento do requerimento, normalmente, o meio adotado para notificação do contribuinte e pedido de comparecimento no Setor, é o telefônico.

4.3 Serviço ao Múncipe da Secretaria da Fazenda

4.3.1 Especificação do Serviço Oferecido

Os serviços prestados aos Múncipes consistem em: lançamento de valores pertinentes à hora máquina, auxílios aos produtores de projetos voltados à agropecuária, emissão *in loco* de certidões de numeração predial, certidão negativa de débitos, certidão de lotação, certidão de localização, certidão de zoneamento, carta de habite-se/alvará de construção; a emissão de alvará de localização, alvará de vigilância sanitária, taxas de licença para funcionamento em horário especial, lançamento do ITBI, lançamento do ISS, cadastro e alteração cadastral de empresas sediadas no município, lançamento e cadastramento de contas da água, lançamento de IPTU e dívida ativa.

4.3.2 Informações para acessar o Serviço

Canais de atendimento: presencial mediante pedido protocolado no balcão de atendimento da Secretaria da Fazenda Indústria Comércio e Serviços.

Requisitos para acessá-lo: ser contribuinte cadastrado no Município.

4.3.3 Principais etapas para processamento do Serviço

As etapas para o processamento do serviço requerido, consistem basicamente em:



- o contribuinte, após a solicitação *in loco* no balão da Secretaria;
- procede-se com a emissão/lançamento da solcitação.

4.3.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço

O prazo adotado é de até 30 dias, podendo variar de acordo com a demanda do Setor e necessidade.

4.3.5 Forma de Prestação do Serviço

Serviço prestado dá-se sob a forma presencial, e-mail, telefone e/ou serviços on-line pelo endereço:
<http://transparencia.paulobento.rs.gov.br:8080/sys530> .

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

a) No âmbito da Secretaria Municipal da Fazenda, Indústria e Comércio - Setor Tributário - Fone: (54) 3613 0075/tributario@paulobento.rs.gov.br/ www.paulobento.rs.gov.br .

b) Por meio da Ouvidoria Municipal - Fone: (54) 3613 0134/ouvidoria@paulobento.rs.gov.br/ www.paulobento.rs.gov.br .
Endereço: Avenida Irmãs Consolata, 189 - Centro - Paulo Bento/RS.

4.3.7 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade

Prioridades de atendimento: No concernente as prioridades no atendimento, dá-se por meio da demanda por ordem cronológica de solicitação.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE PAULO BENTO
PODER EXECUTIVO
Carta de Serviços da Ouvidoria Municipal



Mecanismos de consultas e comunicação com o usuário: Rádio, Web site da prefeitura e mural Público Municipal.

Secretaria Municipal da Fazenda, Indústria e Comércio.



5. SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS, HABITAÇÃO E TRÂNSITO

5.1 Serviço de Transporte de cascalho, brita e terra

5.1.1. Especificação do Serviço Oferecido

Executar trabalhos de transporte de cascalho, brita e terra, no pátio e acesso das residências dos Municípes.

5.1.2 Informações para acessar o Serviço

Canais de atendimento: presencial mediante pedido protocolado nas dependências da Secretaria Municipal de Obras, Habitação e Trânsito.

Requisitos para acessá-lo: pedido escrito, além de não possuir dívida ativa com a Fazenda do Município.

5.1.3 Principais etapas para processamento do Serviço

As etapas para o processamento do serviço requerido, consistem basicamente em:

- o munícipe protocola a sua solicitação junto à Secretaria de Obras, Habitação e Trânsito;
- realização do serviço, conforme a disponibilidade.

5.1.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE PAULO BENTO
PODER EXECUTIVO
Carta de Serviços da Ouvidoria Municipal



Sem prazo pré-estabelecido, varia conforme a quantidade de serviços solicitados e disponibilidade do caminhão.

5.1.5 Forma de Prestação do Serviço

A forma da prestação do serviço, ocorre da seguinte forma, o caminhão faz o transporte do produto da empresa fornecedora até a propriedade solicitante. Sendo que, conforme a Lei Municipal N°937/2009, em seu Art. 2º, Alíneas “i” e “j”, diz que:

Art. 2º Serão executados de forma gratuita, com aval técnico (se houver necessidade), os seguintes trabalhos:

“i) Transporte de calcário para correção de solo;

j) Transporte de adubo orgânico de fora do Município, até um limite máximo de 70 (setenta) quilômetros de distância, considerando-se a quilometragem de ida e de volta.”

Além disso será cobrado um valor de R\$ 2,55 o Km rodado.

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

a) No âmbito da Secretaria Municipal de Obras, Habitação e Trânsito -
Fone: (54) 3613 0075/obras@paulobento.rs.gov.br/
www.paulobento.rs.gov.br .

b) Por meio da Ouvidoria Municipal - Fone: (54) 3613
0134/ouvidoria@paulobento.rs.gov.br/ www.paulobento.rs.gov.br .
Endereço: Avenida Irmãs Consolata, 189 - Centro - Paulo Bento/RS.

5.1.7 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE PAULO BENTO
PODER EXECUTIVO
Carta de Serviços da Ouvidoria Municipal



Prioridades de atendimento: por ordem de solicitação, juntamente com a proximidade das propriedades solicitantes.

Mecanismos de consultas e comunicação com o usuário: Rádio, Web site da prefeitura e mural Público Municipal.

Secretaria Municipal de Obras, Habitação e Trânsito.

5.2 Serviço de Manutenção de Estradas, bueiros, pontes e pontilhões

5.2.1. Especificação do Serviço Oferecido

Executar serviços de manutenção de estradas, bueiros, pontes e pontilhões no território do município.

5.2.2 Informações para acessar o Serviço

Canais de atendimento: presencial mediante pedido protocolado nas dependências da Secretaria Municipal de Obras, Habitação e Trânsito.

Requisitos para acessá-lo: não se aplica.

5.2.3 Principais etapas para processamento do Serviço

As etapas para o processamento do serviço requerido, consistem basicamente em:

- apuração da demanda, seja ela (abertura ou manutenção de estradas, a manutenção ou a construção de bueiros, pontes e pontilhões), e agendamento para a sua respectiva execução;
- realização do serviço.



5.2.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço

Não se aplica (sem prazo pré-estabelecido, varia conforme a quantidade de serviços e disponibilidade de máquinas).

5.2.5 Forma de Prestação do Serviço

A forma da prestação do serviço, ocorre com as máquinas da Prefeitura e/ou eventualmente terceirizadas.

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

a) No âmbito da Secretaria Municipal de Obras, Habitação e Trânsito -
Fone: (54) 3613 0075/obras@paulobento.rs.gov.br/
www.paulobento.rs.gov.br .

b) Por meio da Ouvidoria Municipal - Fone: (54) 3613
0134/ouvidoria@paulobento.rs.gov.br/ www.paulobento.rs.gov.br .
Endereço: Avenida Irmãs Consolata, 189 - Centro - Paulo Bento/RS.

5.2.7 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade

Prioridades de atendimento: estradas, bueiros, pontes e pontilhões em situações calamitosas, possuem prioridade, lava-se em conta também o tráfego diário da via para a realização de reparos.

Aberturas de novas estradas, depende de análise por parte da Secretaria.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE PAULO BENTO
PODER EXECUTIVO
Carta de Serviços da Ouvidoria Municipal



Mecanismos de consultas e comunicação com o usuário: Rádio, Web site da prefeitura e mural Público Municipal.

Secretaria Municipal de Obras, Habitação e Trânsito.

5.3 Serviço de Manutenção de Terraplenagem

5.3.1. Especificação do Serviço Oferecido

Executar serviços de terraplenagem para residências e empresas.

5.3.2 Informações para acessar o Serviço

Canais de atendimento: presencial mediante pedido protocolado nas dependências da Secretaria Municipal de Obras, Habitação e Trânsito.

Requisitos para acessá-lo: não se aplica.

5.3.3 Principais etapas para processamento do Serviço

As etapas para o processamento do serviço requerido, consistem basicamente em:

- apuração da demanda, e agendamento para a sua respectiva execução;
- realização do serviço.

5.3.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço

Não se aplica (sem prazo pré-estabelecido, varia conforme a quantidade de serviços e disponibilidade de máquinas).



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE PAULO BENTO
PODER EXECUTIVO
Carta de Serviços da Ouvidoria Municipal



5.3.5 Forma de Prestação do Serviço

A forma da prestação do serviço, ocorre com as máquinas da Prefeitura e/ou eventualmente terceirizadas.

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

a) No âmbito da Secretaria Municipal de Obras, Habitação e Trânsito -
Fone: (54) 3613 0075/obras@paulobento.rs.gov.br/
www.paulobento.rs.gov.br .

b) Por meio da Ouvidoria Municipal - Fone: (54) 3613
0134/ouvidoria@paulobento.rs.gov.br/ www.paulobento.rs.gov.br .
Endereço: Avenida Irmãs Consolata, 189 - Centro - Paulo Bento/RS.

5.3.7 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade

Prioridades de atendimento: por ordem de registro no agendamento.

Mecanismos de consultas e comunicação com o usuário: Rádio, Web site da prefeitura e mural Público Municipal.

Secretaria Municipal de Obras, Habitação e Trânsito.