



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



## **CARTA DE SERVIÇOS 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**
- 6. SECRETARIA DE SAÚDE**
- 7. SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**
- 8. SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO, CULTURA, DESPORTO E TURISMO**



## SUMÁRIO

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL</b>   | <b>12</b> |
| 1.1 Serviço de Ouvidoria Municipal   | 12        |
| 1.1.1 Especificação do Serviço Oferecido   | 12        |
| 1.1.2 Informações para acessar o Serviço   | 13        |
| 1.1.3 Forma de Prestação do Serviço  | 14        |
| 1.1.4 Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço | 14        |
| 1.1.5 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade                                       | 15        |
| 1.2 Defesa Civil   | 15        |
| 1.2.1 Especificação do Serviço Oferecido   | 15        |
| 1.2.2 Informações para acessar o Serviço   | 16        |
| 1.2.3 Forma de Prestação do Serviço  | 17        |
| 1.2.4 Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço | 17        |
| 1.2.5 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade                                       | 18        |
| <b>2. SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA E FOMENTO AGROPECUÁRIO</b>                               | <b>19</b> |
| 2.1 Serviços aos Avicultores   | 19        |
| 2.1.1 Especificação do Serviço Oferecido   | 19        |
| 2.1.2 Informações para acessar o Serviço   | 19        |
| 2.1.3 Forma de Prestação do Serviço  | 20        |
| 2.1.4 Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço | 20        |
| 2.1.5 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade                                       | 21        |
| 2.2 Transporte de Calcário e Adubo Orgânico  | 21        |
| 2.2.1 Informações para acessar o Serviço   | 21        |
| 2.2.2 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço   | 22        |
| 2.2.3 Forma de Prestação do Serviço  | 22        |
| 2.2.4 Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço | 22        |
| 2.2.5 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade                                       | 23        |



|  |    |
|--|----|
| 2.3 Serviço de Transporte de Cascalho e Terra  | 23 |
| 2.3.1 Especificação do Serviço Oferecido   | 23 |
| 2.3.2 Informações para acessar o Serviço   | 23 |
| 2.3.3 Forma de Prestação do Serviço  | 24 |
| 2.3.4 Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço | 24 |
| 2.3.5 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade                                       | 24 |
| 2.4 Serviços de Máquinas   | 25 |
| 2.4.1 Especificação do Serviço Oferecido   | 25 |
| 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   | 26 |
| 2.4.5 Forma de Prestação do Serviço  | 26 |
| 2.3.5 Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço | 27 |
| 2.3.6 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade                                       | 27 |
| 2.4 Auxílio para Aquisição de Sementes de Milho  | 28 |
| 2.4.1 Especificação do Serviço Oferecido   | 28 |
| 2.4.2 Informações para acessar o Serviço   | 28 |
| 2.4.3 Principais etapas para processamento do Serviço  | 28 |
| 2.4.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço   | 28 |
| 2.4.5 Forma de Prestação do Serviço  | 29 |
| 2.3.6 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade                                       | 29 |
| 2.4 Serviços do Trator Agrícola  | 29 |
| 2.4.1 Especificação do Serviço Oferecido   | 29 |
| 2.4.2 Informações para acessar o Serviço   | 30 |
| 2.4.3 Principais etapas para processamento do Serviço  | 30 |
| 2.4.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço   | 30 |
| 2.4.5 Forma de Prestação do Serviço  | 30 |
| 2.4.6 Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço | 31 |
| 2.4.7 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade                                       | 31 |
| 2.5 Serviços de Auxílio para a Implantação de Reflorestamento                                      | 31 |



|           |  |           |
|-----------|--|-----------|
| 2.5.1     | Especificação do Serviço Oferecido   | 31        |
| 2.5.2     | Informações para acessar o Serviço   | 32        |
| 2.5.3     | Principais etapas para processamento do Serviço  | 32        |
| 2.5.4     | Prazo Máximo para a Prestação do Serviço   | 32        |
| 2.5.5     | Forma de Prestação do Serviço  | 32        |
| 2.5.6     | Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço | 33        |
| 2.5.7     | Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade                                       | 33        |
| 2.6       | Serviço de Incentivo ao Melhoramento Genético do Rebanho Bovino                              | 33        |
| 2.6.1     | Especificação do Serviço Oferecido   | 33        |
| 2.6.2     | Informações para acessar o Serviço   | 34        |
| 2.6.3     | Principais etapas para processamento do Serviço  | 34        |
| 2.6.4     | Prazo Máximo para a Prestação do Serviço   | 34        |
| 2.6.5     | Forma de Prestação do Serviço  | 34        |
| 2.6.6     | Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço | 34        |
| 2.6.7     | Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade                                       | 35        |
| <b>3.</b> | <b>SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO, PLANEJAMENTO, MEIO AMBIENTE E SANEAMENTO</b>       | <b>36</b> |
| 3.1       | Serviços de Fornecimento de Água   | 36        |
| 3.1.1     | Especificação do Serviço Oferecido   | 36        |
| 3.1.2     | Informações para acessar o Serviço   | 36        |
| 3.1.3     | Principais etapas para processamento do Serviço  | 36        |
| 3.1.4     | Prazo Máximo para a Prestação do Serviço   | 37        |
| 3.1.5     | Forma de Prestação do Serviço  | 37        |
| 3.1.6     | Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço | 38        |
| 3.1.7     | Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade                                       | 38        |
| 3.2       | Serviços de Licenciamento Ambiental  | 39        |
| 3.2.1     | Especificação do Serviço Oferecido   | 39        |
| 3.2.2     | Informações para acessar o Serviço   | 40        |
| 3.2.3     | Principais etapas para processamento do Serviço  | 40        |
| 3.2.4     | Prazo Máximo para a Prestação do Serviço   | 40        |



|           |  |           |
|-----------|--|-----------|
| 3.2.5     | Forma de Prestação do Serviço  | 41        |
| 3.2.6     | Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço | 41        |
| 3.2.7     | Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade                                       | 41        |
| <b>4.</b> | <b>SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA, INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS</b>                       | <b>42</b> |
| 4.1       | Programa de Incentivo ao Comércio - Roteiro de Ônibus  | 42        |
| 4.1.1     | Especificação do Serviço Oferecido   | 42        |
| 4.1.2     | Informações para acessar o Serviço   | 42        |
| 4.1.3     | Principais etapas para processamento do Serviço  | 42        |
| 4.1.4     | Prazo Máximo para a Prestação do Serviço   | 43        |
| 4.1.5     | Forma de Prestação do Serviço  | 43        |
| 4.1.6     | Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço | 43        |
| 4.1.7     | Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade                                       | 44        |
| 4.2       | Serviço de Fiscalização Tributária   | 44        |
| 4.2.1     | Especificação do Serviço Oferecido   | 44        |
| 4.2.2     | Informações para acessar o Serviço   | 45        |
| 4.2.3     | Principais etapas para processamento do Serviço  | 45        |
| 4.2.4     | Prazo Máximo para a Prestação do Serviço   | 45        |
| 4.2.5     | Forma de Prestação do Serviço  | 45        |
| 4.2.6     | Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço | 45        |
| 4.2.7     | Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade                                       | 46        |
| 4.3       | Serviço ao Múnicipe da Secretaria da Fazenda   | 47        |
| 4.3.1     | Especificação do Serviço Oferecido   | 47        |
| 4.3.2     | Informações para acessar o Serviço   | 47        |
| 4.3.3     | Principais etapas para processamento do Serviço  | 47        |
| 4.3.4     | Prazo Máximo para a Prestação do Serviço   | 48        |
| 4.3.5     | Forma de Prestação do Serviço  | 48        |
| 4.3.6     | Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço | 48        |
| 4.3.7     | Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade                                       | 48        |



|  |           |
|--|-----------|
| <b>5. SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS, HABITAÇÃO E TRÂNSITO</b>                                      | <b>50</b> |
| 5.1 Serviço de Transporte de cascalho, brita e terra   | 50        |
| 5.1.1. Especificação do Serviço Oferecido  | 50        |
| 5.1.2 Informações para acessar o Serviço   | 50        |
| 5.1.3 Principais etapas para processamento do Serviço  | 50        |
| 5.1.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço   | 50        |
| 5.1.5 Forma de Prestação do Serviço  | 51        |
| 5.1.6 Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço | 51        |
| 5.1.7 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade                                       | 51        |
| 5.2 Serviço de Manutenção de Estradas, bueiros, pontes e pontilhões                                | 52        |
| 5.2.1. Especificação do Serviço Oferecido  | 52        |
| 5.2.2 Informações para acessar o Serviço   | 52        |
| 5.2.3 Principais etapas para processamento do Serviço  | 52        |
| 5.2.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço   | 53        |
| 5.2.5 Forma de Prestação do Serviço  | 53        |
| 5.2.6 Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço | 53        |
| 5.2.7 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade                                       | 53        |
| 5.3 Serviço de Manutenção de Terraplenagem   | 54        |
| 5.3.1. Especificação do Serviço Oferecido  | 54        |
| Executar serviços de terraplenagem para residências e empresas.                                    | 54        |
| 5.3.2 Informações para acessar o Serviço   | 54        |
| 5.3.3 Principais etapas para processamento do Serviço  | 54        |
| 5.3.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço   | 54        |
| 5.3.5 Forma de Prestação do Serviço  | 55        |
| 5.3.6 Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço | 55        |
| 5.3.7 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade                                       | 55        |
| <b>6. SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE</b>  | <b>56</b> |
| 6.1 Serviço do Setor Administrativo ao Cidadão   | 56        |
| 6.1.1. Especificação do Serviço Oferecido  | 56        |
| 6.1.2 Informações para acessar o Serviço   | 57        |



|  |    |
|--|----|
| 6.1.3 Principais etapas para processamento do Serviço _____  | 57 |
| 6.1.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço _____   | 58 |
| 6.1.5 Forma de Prestação do Serviço _____  | 58 |
| 6.1.6 Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço _____ | 58 |
| 6.1.7 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade _____                                       | 58 |
| 6.2 Serviço de Atendimento referente à Atenção Básica e Especialidades ____                              | 59 |
| 6.2.1. Especificação do Serviço Oferecido _____  | 59 |
| 6.2.2 Informações para acessar o Serviço _____   | 60 |
| 6.2.3 Principais etapas para processamento do Serviço _____  | 60 |
| 6.2.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço _____   | 61 |
| 6.2.5 Forma de Prestação do Serviço _____  | 61 |
| 6.2.6 Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço _____ | 61 |
| 6.2.7 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade _____                                       | 61 |
| 6.3 Serviços da Equipe NASF - Núcleo de Apoio à Saúde da Família e Academia e Saúde _____                | 62 |
| 6.3.1. Especificação do Serviço Oferecido _____  | 62 |
| 6.3.2 Informações para acessar o Serviço _____   | 62 |
| 6.3.3 Principais etapas para processamento do Serviço _____  | 63 |
| 6.3.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço _____   | 63 |
| 6.3.5 Forma de Prestação do Serviço _____  | 63 |
| 6.3.6 Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço _____ | 64 |
| 6.3.7 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade _____                                       | 64 |
| 6.4 Serviços da Área de Atenção Básica _____   | 64 |
| 6.4.1. Especificação do Serviço Oferecido _____  | 64 |
| 6.4.2 Informações para acessar o Serviço _____   | 65 |
| 6.4.3 Principais etapas para processamento do Serviço _____  | 65 |
| 6.4.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço _____   | 66 |
| 6.4.5 Forma de Prestação do Serviço _____  | 66 |
| 6.4.6 Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço _____ | 66 |



|  |    |
|--|----|
| 6.4.7 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade                                       | 66 |
| 6.5 Serviços de Fisioterapia   | 67 |
| 6.5.1. Especificação do Serviço Oferecido  | 67 |
| 6.5.2 Informações para acessar o Serviço   | 67 |
| 6.5.3 Principais etapas para processamento do Serviço  | 68 |
| 6.5.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço   | 68 |
| 6.5.5 Forma de Prestação do Serviço  | 68 |
| 6.5.6 Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço | 68 |
| 6.5.7 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade                                       | 69 |
| 6.6 Serviços de Atendimento Médico   | 69 |
| 6.6.1. Especificação do Serviço Oferecido  | 69 |
| 6.6.2 Informações para acessar o Serviço   | 70 |
| 6.6.3 Principais etapas para processamento do Serviço  | 70 |
| 6.6.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço   | 71 |
| 6.6.5 Forma de Prestação do Serviço  | 71 |
| 6.6.6 Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço | 71 |
| 6.6.7 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade                                       | 71 |
| 6.7 Serviços de Atendimento Fonoaudiológico  | 72 |
| 6.7.1. Especificação do Serviço Oferecido  | 72 |
| 6.7.2 Informações para acessar o Serviço   | 72 |
| 6.7.3 Principais etapas para processamento do Serviço  | 72 |
| 6.7.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço   | 73 |
| 6.7.5 Forma de Prestação do Serviço  | 73 |
| 6.7.6 Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço | 73 |
| 6.7.7 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade                                       | 74 |
| 6.8 Serviços de Inspeção de Vigilância Sanitária e Ambiental                                       | 74 |
| 6.8.1. Especificação do Serviço Oferecido  | 74 |
| 6.8.2 Informações para acessar o Serviço   | 75 |
| 6.8.3 Principais etapas para processamento do Serviço  | 75 |
| 6.8.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço   | 75 |



|           |  |           |
|-----------|--|-----------|
| 6.8.5     | Forma de Prestação do Serviço  | 75        |
| 6.8.6     | Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço | 76        |
| 6.8.7     | Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade                                       | 76        |
| 6.9       | Serviços de Enfermagem   | 76        |
| 6.9.1.    | Especificação do Serviço Oferecido   | 76        |
| 6.9.3     | Principais etapas para processamento do Serviço  | 78        |
| 6.9.4     | Prazo Máximo para a Prestação do Serviço   | 78        |
| 6.9.5     | Forma de Prestação do Serviço  | 78        |
| 6.9.6     | Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço | 78        |
| 6.9.7     | Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade                                       | 79        |
| 6.10      | Serviços de Saúde Bucal  | 79        |
| 6.10.1.   | Especificação do Serviço Oferecido   | 79        |
| 6.10.3    | Principais etapas para processamento do Serviço  | 80        |
| 6.10.4    | Prazo Máximo para a Prestação do Serviço   | 81        |
| 6.10.5    | Forma de Prestação do Serviço  | 81        |
| 6.10.6    | Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço | 81        |
| 6.10.7    | Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade                                       | 81        |
| <b>7.</b> | <b>SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL</b>  | <b>83</b> |
| 7.1       | Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos - SCVF                                   | 83        |
| 7.1.1.    | Especificação do Serviço Oferecido   | 83        |
| 7.1.2     | Informações para acessar o Serviço   | 84        |
| 7.1.3     | Principais etapas para processamento do Serviço  | 84        |
| 7.1.4     | Prazo Máximo para a Prestação do Serviço   | 85        |
| 7.1.5     | Forma de Prestação do Serviço  | 85        |
| 7.1.6     | Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço | 86        |
| 6.10.7    | Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade                                       | 87        |
| <b>8.</b> | <b>SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO, CULTURA, DESPORTO E TURISMO</b>                         | <b>88</b> |
| 8.1       | Serviços de Transporte Escolar   | 88        |



|  |           |
|--|-----------|
| 8.1.1. Especificação do Serviço Oferecido _____  | 88        |
| 8.1.2 Informações para acessar o Serviço _____   | 89        |
| 8.1.3 Principais etapas para processamento do Serviço _____  | 89        |
| 8.1.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço _____   | 89        |
| 8.1.5 Forma de Prestação do Serviço _____  | 90        |
| 8.1.6 Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço _____ | 90        |
| 8.1.7 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade _____                                       | 90        |
| 8.2 Serviços de Transporte Escolar _____   | 91        |
| 8.2.1. Especificação do Serviço Oferecido _____  | 91        |
| 8.1.2 Informações para acessar o Serviço _____   | 91        |
| 8.1.3 Principais etapas para processamento do Serviço _____  | 91        |
| 8.1.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço _____   | 92        |
| 8.1.5 Forma de Prestação do Serviço _____  | 92        |
| 8.1.6 Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço _____ | 92        |
| 8.1.7 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade _____                                       | 92        |
| <b>8. SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO, CULTURA, DESPORTO E TURISMO _____</b>                            | <b>93</b> |
| 8.1 Serviços de Transporte Escolar _____   | 93        |
| 8.1.1. Especificação do Serviço Oferecido _____  | 93        |
| 8.1.2 Informações para acessar o Serviço _____   | 94        |
| 8.1.3 Principais etapas para processamento do Serviço _____  | 94        |
| 8.1.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço _____   | 95        |
| 8.1.5 Forma de Prestação do Serviço _____  | 95        |
| 8.1.6 Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço _____ | 95        |
| 8.1.7 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade _____                                       | 95        |
| 8.2 Serviços Educacionais - Educação Infantil _____  | 96        |
| 8.2.1. Especificação do Serviço Oferecido _____  | 96        |
| 8.1.2 Informações para acessar o Serviço _____   | 97        |
| 8.1.3 Principais etapas para processamento do Serviço _____  | 98        |
| 8.1.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço _____   | 98        |



|  |     |
|--|-----|
| 8.1.5 Forma de Prestação do Serviço  | 98  |
| 8.1.6 Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço | 98  |
| 8.1.7 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade                                       | 99  |
| 8.2 Serviços Educacionais - Ensino Fundamental   | 99  |
| 8.2.1. Especificação do Serviço Oferecido  | 99  |
| 8.1.2 Informações para acessar o Serviço   | 100 |
| 8.1.3 Principais etapas para processamento do Serviço  | 100 |
| 8.1.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço   | 101 |
| 8.1.5 Forma de Prestação do Serviço  | 101 |
| 8.1.6 Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço | 101 |
| 8.1.7 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade                                       | 102 |



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.



### 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](mailto: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.º. 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.º. 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](mailto: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 consequentes 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](mailto:prefeitura@paulobento.rs.gov.br)/[defesacivil@paulobento.rs.gov.br](mailto:defesacivil@paulobento.rs.gov.br)  
[www.paulobento.rs.gov.br](http://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);



- Apuração do valor a ser pago (R\$ 0,25 por m<sup>2</sup> 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 possuírem 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.



## 3.2 Serviços de Licenciamento Ambiental

### 3.2.1 Especificação do Serviço Oferecido

A partir da Lei nº 6.938/81, o licenciamento ambiental passou a ser obrigatório em todo o território brasileiro. Isto acarretou o seguinte aspecto na conjuntura ambiental pertinentes as atividades efetivas, ou potencialmente, poluidoras não podem impreterivelmente funcionarem sem o devido licenciamento. O Ministério do Meio Ambiente (MMA) apregoa que as empresas funcionando sem a licença ambiental ficam sujeitas às sanções previstas em lei, incluindo as punições relacionadas na Lei de Crimes Ambientais de 1998. Assim, as licenças ambientais são a o instrumental fundamental do tratamento ao meio ambiente pela empresa. Através delas, o empreendedor passa a conhecer suas obrigações e restrições quanto ao controle ambiental de sua atividade.

Os tipos de licenças ambientais previstos são os seguintes:

- Licença Prévia - primeira etapa do licenciamento;
- Licença de instalação - concedida após à aprovação do projeto inicial;
- Licença de operação - necessária para o funcionamento.

Compõe todo o cabedal legislativo pertinente ao Licenciamento Ambiental à seguinte legislação:

- Constituição Federal;
- Lei 6.803/80;
- Lei 6.938/81;
- Decreto 99.274/90;
- Resoluções CONAMA 001/86 e 237/97.

A Constituição Federal no seu artigo nº. 23 elucida a respeito da responsabilidade dos entes Federal, Estadual e Municipal, a respeito do zelo do meio ambiente conforme reprodução textual na íntegra:



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



"Art. 23. É competência comum da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios:

- VI - proteger o meio ambiente e combater a poluição em qualquer de suas formas;
- VII - preservar as florestas, a fauna e a flora;"

### 3.2.2 Informações para acessar o Serviço

**Canais de atendimento:** Secretaria Municipal de Administração, Planejamento, Meio Ambiente e Saneamento; especificamente no Departamento do Meio Ambiente, e pelo endereço na Internet: <http://www.paulobento.rs.gov.br/site/downloadarquivos/?categoria=1> .

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

### 3.2.3 Principais etapas para processamento do Serviço

- a) Primeira etapa:** A solicitação ao Departamento do Meio Ambiente é realizada por meio de Projeto Técnico protocolado;
- b) Segunda etapa:** A Equipe Técnica do Departamento do Meio Ambiente acolhe o Projeto e faz a vistoria *in loco*;
- c) Terceira etapa:** A Equipe Técnica do Departamento do Meio Ambiente emite parecer e alvará de licenciamento.

### 3.2.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço

Sem prazo pré-estabelecido/não se aplica.



### 3.2.5 Forma de Prestação do Serviço

Nas Dependências do Departamento do Meio Ambiente e no local da solicitação do requerente.

### 3.2.6 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/Departamento do Meio Ambiente - Fone: (54) 3613 0075/meioambiente@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.

### 3.2.7 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade

**Prioridades de atendimento:** por ordem de entrada, por meio de protocolo 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/[prefeutra@paulobento.rs.gov.br](mailto:prefeutra@paulobento.rs.gov.br)/[www.paulobento.rs.gov.br](http://www.paulobento.rs.gov.br) .

**b)** Por meio da Ouvidoria Municipal - Fone: (54) 3613 0134/[ouvidoria@paulobento.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@paulobento.rs.gov.br)/[www.paulobento.rs.gov.br](http://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;



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



#### 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:



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



- 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](http://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](http://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

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

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



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.

## **5.2 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.

**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.



## 6. SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

A Secretaria Municipal de Saúde conta atualmente com 39 servidores com diferentes vínculos empregatícios: estatutários, nomeados, cargos em comissão e contratos temporários, incluindo Equipe NASF. Esse universo heterogêneo de múltiplos vínculos, com diversidade de conhecimento e formação, precisa ser trabalhado no sentido de adquirir habilidades e características exigidas para o sucesso do Programa Estratégia da Saúde da Família. A área de gestão do trabalho em saúde compreende então o desenvolvimento destes trabalhadores, incorporando ações de gestão que tenham o intuito de prepará-los para executar suas funções com segurança, eficiência e eficácia, trabalhando não só os aspectos técnicos, mas também os comportamentais.

Constam hoje no Cadastro de estabelecimentos de Saúde (CNES) três Estabelecimentos de Saúde cadastrados no Município:

- CNES: 2249421- Posto de Saúde de Paulo Bento;
- CNES: 6434517- Secretaria Municipal de Saúde de Paulo Bento;
- CNES:7499809 - Clínica de Especialidades e Fisioterapia;

### 6.1 Serviço do Setor Administrativo ao Cidadão

#### 6.1.1. Especificação do Serviço Oferecido

Os serviços do Setor Administrativo ao Cidadão da Secretaria de Saúde, consiste em: transporte de pacientes para centros de referência em Saúde (Erechim, Passo Fundo, Getúlio Vargas, Nonoai, Aratiba, Porto Alegre, etc.); transporte de pacientes acamados ou com dificuldade de locomoção até a Unidade Básica de Saúde; plantão urgência e emergência; agendamento de consultas, exames e transporte; acolhimento; recepção e atendimento ao público; controle mensal da quilometragem de cada veículo, consumo de combustível, óleo, mecânica, entre outros; organização da parte administrativa (orçamentos, empenhos, relatórios de



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



viagens, compras, gastos da secretaria, controle de patrimônio, etc.) e controle e uso de sistemas pertinentes a Gestão do SUS e Secretaria (SIAB, DIGISUS, RAGS, SISPPI, entre outros...).

### 6.1.2 Informações para acessar o Serviço

**Canais de atendimento:** Secretaria Municipal de Saúde.

**Documentos para o acesso ao serviço:** Os usuários para fazerem uso do serviço pela primeira vez, deverão portar documentos pessoais (RG, CPF ou Certidão de Nascimento e Cartão SUS) e comprovante de residência. Aos usuários que já utilizaram o serviço estarão automaticamente cadastrados no sistema de informação do serviço.

### 6.1.3 Principais etapas para processamento do Serviço

**Requisitos para acessá-lo:** Residir no município ou necessitar de atendimento de urgência ou emergência;

**a) Principais etapas para processamento do Serviço;**

- Agendar previamente via telefone ou pessoalmente para atendimento;
- Apresentar documentos necessários descritos acima para atendimento;
- Aguardar atendimento conforme agenda disponível;

**b) Prazo Máximo para a Prestação do Serviço;**

- Urgência e emergência atendimento imediato;
- Consultas, exames e demais serviços conforme agenda;



#### 6.1.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço

Sem prazo pré-estabelecido, varia conforme a demanda e em obediência ao agendamento.

#### 6.1.5 Forma de Prestação do Serviço

Cada usuário do SUS ou munícipe cadastrado pelo serviço de Saúde do município terá direito de acesso aos atendimentos prestados no município conforme a necessidade, sem cota ou limite e sem custo ao usuário.

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

- a) No âmbito da Secretaria Municipal da Saúde - Fone: (54) 3613 0096 - (54) 3613 0308/saude@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.

- c) Por meio do Serviço de Plantão sobre aviso – Urgência e Emergência – Fone: (54) 3613 0016.

#### 6.1.7 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade

**Prioridades de atendimento:** agendamento junto à Unidade Básica de Saúde e ser residente no município ou necessitar de atendimento caracteristicamente de urgência e/ou emergência

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

Secretaria Municipal de Saúde e Conselho Municipal de Saúde.



## **6.2 Serviço de Atendimento referente à Atenção Básica e Especialidades**

### 6.2.1. Especificação do Serviço Oferecido

O serviço de Atendimento pertinente à Atenção Básica, envolve uma gama de profissionais lotados na Secretaria de Saúde, conforme discorreremos.

#### *6.2.1.1 Equipe Saúde da Família/ Saúde Bucal*

Profissionais que atuam na Equipe:

- 01 médico clínico geral ESF/MAIS MÉDICOS – 40 horas semanais;
- 02 Enfermeiras - 40 horas semanais;
- 01 Técnica em Enfermagem - 40 horas semanais;
- 06 Agentes Comunitários de Saúde - 40 horas semanais;
- 01 Cirurgião Dentista - 40 horas semanais;
- 01 Atendente de Consultório Dentário - 40 horas semanais;

As atividades desenvolvidas pela Equipe consistem em: consultas médicas em Atenção Básica; acolhimento; consulta Pré-Natal; consulta puerperal; consulta/atendimento domiciliar; consulta de enfermagem; consulta de Profissionais de Nível Superior na Atenção Básica; consulta Odontológica; visita domiciliar de Profissionais de Nível Médio (Agentes de Saúde e Técnicas em Enfermagem); curativo de Grau I e II; retirada de pontos; drenagem de abcesso; lavagem otológica; sutura em ferimentos; eletrocardiograma; nebulização; glicemia capilar; cateterismo vesical de demora e alívio; sondagem nasogástrica; administração de medicamentos; soroterapia com observação (se necessária) na UBS até 08 horas diárias; teste rápido de detecção de HIV, Sífilis, Hepatites B e C e BHCG; coleta de Material para Detecção do Câncer de Colo Uterino; atividade/ Orientação em Grupos na Atenção Básica (Hipertensos, diabéticos, gestantes, dependentes químicos e familiares); atendimento em Urgência e Emergência; atividades Educativas, de Orientação e Prevenção nas Escolas do município; exodontia; aplicação tópica de flúor; escovação dental supervisionada; profilaxia/remoção de placa bacteriana; selamento



provisório na cavidade dentária; raspagem corono- radicular; agendamento de consultas, exames, cirurgias, entre outros; encaminhamento para Centros de Referência em Especialidades (Erechim, Passo Fundo, Porto Alegre); encaminhamento Reabilitação Física, Auditiva e Ocular; organização e acesso aos sistemas de informação da Rede SUS (SINAN, DIGISUS, ESUS, SAIPS, GERCON, SAPI, SISREGII, SIGTAP, SISCAN, RAGS, SIM, SINASC, SISPPI, MTR, FORM-SUS, TABAGISMO, entre outros); e riação de projetos de programas e atividades a serem desenvolvidas pela Equipe;

### 6.2.2 Informações para acessar o Serviço

**Canais de atendimento:** Secretaria Municipal de Saúde.

**Documentos para o acesso ao serviço:** Os que virão ao serviço pela primeira vez, deverão portar documentos pessoais (RG, CPF ou Certidão de Nascimento e Cartão SUS) e comprovante de residência.

Aos usuários que já utilizaram o serviço estarão automaticamente cadastrados no sistema de informação do serviço.

### 6.2.3 Principais etapas para processamento do Serviço

**Requisitos para acessá-lo:** Residir no município e necessitar de atendimento de urgência ou emergência;

#### **a) Principais etapas para processamento do Serviço:**

- Agendar previamente via telefone ou pessoalmente para atendimento;
- Apresentar documentos necessários descritos acima para atendimento;
- Aguardar atendimento conforme agenda disponível.

#### **b) Prazo Máximo para a Prestação do Serviço**

- Urgência e emergência atendimento imediato;
- Consultas, exames e demais serviços conforme agenda.



#### 6.2.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço

Sem prazo pré-estabelecido, varia conforme a demanda e em obediência ao agendamento.

#### 6.2.5 Forma de Prestação do Serviço

Cada usuário do SUS ou munícipe cadastrado pelo serviço de Saúde do município terá direito de acesso aos atendimentos prestados no município conforme a necessidade, sem cota ou limite e sem custo ao usuário.

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

a) No âmbito da Secretaria Municipal da Saúde - Fone: (54) 3613 0096 - (54) 3613 0308/saude@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.

c) Por meio do Serviço de Plantão sobre aviso – Urgência e Emergência – Fone: (54) 3613 0016.

#### 6.2.7 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade

**Prioridades de atendimento:** agendamento junto à Unidade Básica de Saúde e ser residente no município ou necessitar de atendimento caracteristicamente de urgência e/ou emergência

**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



Secretaria Municipal de Saúde e Conselho Municipal de Saúde.

### **6.3 Serviços da Equipe NASF - Núcleo de Apoio à Saúde da Família e Academia e Saúde**

#### 6.3.1. Especificação do Serviço Oferecido

Os Serviços da Equipe NASF (Núcleo de Apoio à Saúde da Família e Academia e Saúde, compõe uma gama de atividades, desenvolvidas pelos profissionais da Unidade Básica de Saúde.

##### *6.3.1.1 Equipe do NASF*

Profissionais que atuam na Equipe:

- 01 Educadora Física – 20 horas semanais;
- 01 Psicóloga - 20 horas semanais;
- 01 Nutricionista - 20 horas semanais;
- 01 Fisioterapeuta – 20 horas semanais;

Atividades desenvolvidas e inerentes aos presentes serviços consistem em: consulta/Atendimento domiciliar; acolhimento; consulta de Profissionais de Nível Superior na Atenção Básica; atividade/ Orientação em Grupos na Atenção Básica (Hipertensos, diabéticos, gestantes, dependentes químicos e familiares); prática Corporal/ Atividade Física em Grupo; avaliação antropométrica; atividades Educativas, de Orientação e Prevenção nas Escolas do município; e atendimento Fisioterapêutico em pacientes pré e pós-operatório, nas alterações motoras, neurológicas e respiratórias.

#### 6.3.2 Informações para acessar o Serviço

**Canais de atendimento:** Secretaria Municipal de Saúde.



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



**Documentos para o acesso ao serviço:** Os que virão ao serviço pela primeira vez, deverão portar documentos pessoais (RG, CPF ou Certidão de Nascimento e Cartão SUS) e comprovante de residência.

Aos usuários que já utilizaram o serviço estarão automaticamente cadastrados no sistema de informação do serviço.

### 6.3.3 Principais etapas para processamento do Serviço

**Requisitos para acessá-lo:** Residir no município ou precisar de atendimento de urgência ou emergência;

#### **a) Principais etapas para processamento do Serviço:**

- Agendar previamente via telefone ou pessoalmente para atendimento;
- Apresentar documentos necessários descritos acima para atendimento;
- Aguardar atendimento conforme agenda disponível;

#### **b) Prazo Máximo para a Prestação do Serviço**

- Urgência e emergência atendimento imediato;
- Consultas, exames e demais serviços conforme agenda;

### 6.3.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço

Sem prazo pré-estabelecido, varia conforme a demanda e em obediência ao agendamento.

### 6.3.5 Forma de Prestação do Serviço

Cada usuário do SUS ou munícipe cadastrado pelo serviço de Saúde do município terá direito de acesso aos atendimentos prestados no município conforme a necessidade, sem cota ou limite e sem custo ao usuário.



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



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

a) No âmbito da Secretaria Municipal da Saúde - Fone: (54) 3613 0096 - (54) 3613 0308/saude@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.

c) Por meio do Serviço de Plantão sobre aviso – Urgência e Emergência – Fone: (54) 3613 0016.

### 6.3.7 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade

**Prioridades de atendimento:** agendamento junto à Unidade Básica de Saúde e ser residente no município ou necessitar de atendimento caracteristicamente de urgência e/ou emergência

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

Secretaria Municipal de Saúde e Conselho Municipal de Saúde.

## **6.4 Serviços da Área de Atenção Básica**

### 6.4.1. Especificação do Serviço Oferecido

#### *6.4.1.1 Equipe da Atenção Básica*

Profissionais que atuam na Equipe:

- 01 Farmacêutica 40 horas semanais;
- 01 Técnica em Enfermagem – 40 horas semanais;



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



O Serviço consiste basicamente nos seguintes aspectos conforme a discriminação: atendimento aos usuários; acolhimento; dispensação de medicação conforme prescrição médica; orientação individual e em grupo para uso correto de medicamentos; organização e conferência de estoque (Lote, Data Fabricação, Data de Validade, Registro ANVISA, Conservação); elaboração da lista de componentes na Farmácia Básica, estratégicos e demais, adquiridos com Recurso Livre; orçamento de medicamentos para compras e licitações; solicitação e pedido mensal de medicamentos; elaboração e acompanhamento de processos administrativos de medicamentos especializados (AME); acesso e envio de dados e relatórios para o sistema BNAFAR; relatórios e controle de conservação de Insulinas; e relatórios e pedidos de insumos do Programa Saúde da Mulher e DST's;

#### 6.4.2 Informações para acessar o Serviço

**Canais de atendimento:** Secretaria Municipal de Saúde.

Documentos para o acesso ao serviço: Os que virão ao serviço pela primeira vez, deverão portar documentos pessoais (RG, CPF ou Certidão de Nascimento e Cartão SUS) e comprovante de residência. Aos usuários que já utilizaram o serviço estarão automaticamente cadastrados no sistema de informação do serviço.

Apresentação da receita médica.

#### 6.4.3 Principais etapas para processamento do Serviço

Requisitos para acessá-lo: Residir no município ou precisar de atendimento de urgência ou emergência;

##### **a) Principais etapas para processamento do Serviço:**

- Apresentar documentos necessários descritos acima para atendimento;
- Aguardar atendimento conforme agenda disponível;

##### **b) 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



- Urgência e emergência atendimento imediato;
- Conforme horário de atendimento da UBS (Segunda a Sexta-Feira);

#### 6.4.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço

Sem prazo pré-estabelecido, varia conforme a demanda e em obediência ao agendamento.

#### 6.4.5 Forma de Prestação do Serviço

Cada usuário do SUS ou munícipe cadastrado pelo serviço de Saúde do município terá direito de acesso aos atendimentos prestados no município conforme a necessidade, sem cota ou limite e sem custo ao usuário, dentro da lista padronizada de medicamentos do município, no qual composta por mais de 300 itens.

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

- a) No âmbito da Secretaria Municipal da Saúde - Fone: (54) 3613 0096 - (54) 3613 0308/saude@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.

- c) Por meio do Serviço de Plantão sobre aviso – Urgência e Emergência – Fone: (54) 3613 0016.

#### 6.4.7 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:** agendamento junto à Unidade Básica de Saúde e ser residente no município ou necessitar de atendimento caracteristicamente de urgência e/ou emergência

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

Secretaria Municipal de Saúde e Conselho Municipal de Saúde.

## 6.5 Serviços de Fisioterapia

### 6.5.1. Especificação do Serviço Oferecido

O serviço de fisioterapia consistem em no atendimento aos munícipes pertinente a consulta/atendimento domiciliar, acolhimento, consulta de Profissionais de Nível Superior na Atenção Básica, atividade/ orientação em Grupos na Atenção Básica (Hipertensos, diabéticos, gestantes, dependentes químicos e familiares), prática Corporal/ Atividade Física em Grupo, atividades Educativas, de Orientação e Prevenção nas Escolas do município, atendimento Fisioterapêutico em pacientes pré e pós-operatório, nas alterações motoras, neurológicas e respiratórias.

### 6.5.2 Informações para acessar o Serviço

**Canais de atendimento:** Secretaria Municipal de Saúde.

**Documentos para o acesso ao serviço:** Os que virão ao serviço pela primeira vez, deverão portar documentos pessoais (RG, CPF ou Certidão de Nascimento e Cartão SUS) e comprovante de residência.

Aos usuários que já utilizaram o serviço estarão automaticamente cadastrados no sistema de informação do serviço.



### 6.5.3 Principais etapas para processamento do Serviço

**Requisitos para acessá-lo:** Residir no município ou precisar de atendimento de urgência ou emergência;

#### **a) Principais etapas para processamento do Serviço;**

- Agendar previamente via telefone ou pessoalmente para atendimento;
- Apresentar pedido médico solicitando o serviço especificado;
- Apresentar documentos necessários descritos acima para atendimento;
- Aguardar atendimento conforme agenda disponível;

#### **b) Prazo Máximo para a Prestação do Serviço**

- Urgência e emergência atendimento imediato;
- Consultas, exames e demais serviços conforme agenda;

### 6.5.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço

Sem prazo pré-estabelecido, varia conforme a demanda e em obediência ao agendamento.

### 6.5.5 Forma de Prestação do Serviço

Cada usuário do SUS ou munícipe cadastrado pelo serviço de Saúde do município terá direito de acesso aos atendimentos prestados no município conforme a necessidade, sem cota ou limite e sem custo ao usuário.

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

a) No âmbito da Secretaria Municipal da Saúde - Fone: (54) 3613 0096 - (54) 3613 0308/saude@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.

c) Por meio do Serviço de Plantão sobre aviso – Urgência e Emergência – Fone: (54) 3613 0016.

### 6.5.7 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade

**Prioridades de atendimento:** agendamento junto à Unidade Básica de Saúde e ser residente no município ou necessitar de atendimento caracteristicamente de urgência e/ou emergência

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

Secretaria Municipal de Saúde e Conselho Municipal de Saúde.

## **6.6 Serviços de Atendimento Médico**

### 6.6.1. Especificação do Serviço Oferecido

O Serviço de atendimento médico é composto por uma equipe de: 02 médicos clínico Geral – 20 horas semanais cada; 01 médico ginecologista - 32 horas mensais; 01 médico pediatra - 08 horas semanais; 01 médico cardiologista – 16 horas mensais.

O presente serviço consiste em consultas médicas em Atenção Básica (médico Clínico Geral, Ginecologista, Pediatra); consultas médicas em Atenção Especializada (cardiologista); consulta para acompanhamento de Crescimento e Desenvolvimento (pediatra); consulta Pré-Natal; consulta puerperal; consulta/Atendimento domiciliar; avaliação e solicitação de



exames, se necessário; prescrição de medicação; pequenos procedimentos cirúrgicos com ou sem Biópsia; drenagem de abscesso; sutura em ferimentos; atividade/ Orientação em Grupos na Atenção Básica (Hipertensos, diabéticos, gestantes, dependentes químicos e familiares); atendimento em Urgência e Emergência; e atividades Educativas, de Orientação e Prevenção nas Escolas do município.

### 6.6.2 Informações para acessar o Serviço

**Canais de atendimento:** Secretaria Municipal de Saúde.

**Documentos para o acesso ao serviço:** Os que virão ao serviço pela primeira vez, deverão portar documentos pessoais (RG, CPF ou Certidão de Nascimento e Cartão SUS) e comprovante de residência.

Aos usuários que já utilizaram o serviço estarão automaticamente cadastrados no sistema de informação do serviço.

### 6.6.3 Principais etapas para processamento do Serviço

Requisitos para acessá-lo: Residir no município ou precisar de atendimento de urgência ou emergência;

#### **a) Principais etapas para processamento do Serviço:**

- Agendar previamente via telefone ou pessoalmente para atendimento;
- Apresentar documentos necessários descritos acima para atendimento;
- Aguardar atendimento conforme agenda disponível;

#### **b) Prazo Máximo para a Prestação do Serviço:**

- Urgência e emergência atendimento imediato;
- Consultas, exames e demais serviços conforme agenda;



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



#### 6.6.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço

Sem prazo pré-estabelecido, varia conforme a demanda e em obediência ao agendamento.

#### 6.6.5 Forma de Prestação do Serviço

Cada usuário do SUS ou munícipe cadastrado pelo serviço de Saúde do município terá direito de acesso aos atendimentos prestados no município conforme a necessidade, sem cota ou limite e sem custo ao usuário.

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

- a) No âmbito da Secretaria Municipal da Saúde - Fone: (54) 3613 0096 - (54) 3613 0308/saude@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.

- c) Por meio do Serviço de Plantão sobre aviso – Urgência e Emergência – Fone: (54) 3613 0016.

#### 6.6.7 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade

**Prioridades de atendimento:** agendamento junto à Unidade Básica de Saúde e ser residente no município ou necessitar de atendimento caracteristicamente de urgência e/ou emergência



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 Saúde e Conselho Municipal de Saúde.

## **6.7 Serviços de Atendimento Fonoaudiológico**

### 6.7.1. Especificação do Serviço Oferecido

O Serviço de fonoaudiologia, dispõe de 01 (uma) Fonoaudióloga com carga horária de 16 horas mensais, na qual desenvolve as atividades de: consulta /atendimento domiciliar; acolhimento; consulta de Profissionais de Nível Superior na Atenção Básica; atividades Educativas, de Orientação e Prevenção nas Escolas do município; atividade/ Orientação em Grupos na Atenção Básica (Hipertensos, diabéticos, gestantes, dependentes químicos e familiares); e terapia relacionada a especialidade.

### 6.7.2 Informações para acessar o Serviço

**Canais de atendimento:** Secretaria Municipal de Saúde.

**Documentos para o acesso ao serviço:** Os que virão ao serviço pela primeira vez, deverão portar documentos pessoais (RG, CPF ou Certidão de Nascimento e Cartão SUS) e comprovante de residência.

Aos usuários que já utilizaram o serviço estarão automaticamente cadastrados no sistema de informação do serviço.

### 6.7.3 Principais etapas para processamento do Serviço

**Requisitos para acessá-lo:** Residir no município ou precisar de atendimento de urgência ou emergência;



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



- a) Principais etapas para processamento do Serviço;  
Agendar previamente via telefone ou pessoalmente para atendimento;  
Apresentar documentos necessários descritos acima para atendimento;  
Aguardar atendimento conforme agenda disponível;

**b) Prazo Máximo para a Prestação do Serviço**

- Urgência e emergência atendimento imediato;  
Consultas, exames e demais serviços conforme agenda;

6.7.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço

Sem prazo pré-estabelecido, varia conforme a demanda e em obediência ao agendamento.

6.7.5 Forma de Prestação do Serviço

Cada usuário do SUS ou munícipe cadastrado pelo serviço de Saúde do município terá direito de acesso aos atendimentos prestados no município conforme a necessidade, sem cota ou limite e sem custo ao usuário.

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

- a) No âmbito da Secretaria Municipal da Saúde - Fone: (54) 3613 0096 - (54) 3613 0308/saude@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.



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



c) Por meio do Serviço de Plantão sobre aviso – Urgência e Emergência – Fone: (54) 3613 0016.

#### 6.7.7 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade

**Prioridades de atendimento:** agendamento junto à Unidade Básica de Saúde e ser residente no município ou necessitar de atendimento caracteristicamente de urgência e/ou emergência

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

Secretaria Municipal de Saúde e Conselho Municipal de Saúde.

### **6.8 Serviços de Inspeção de Vigilância Sanitária e Ambiental**

#### 6.8.1. Especificação do Serviço Oferecido

A Equipe é composta por um (01) Vigilante Sanitário e Ambiental – 40 horas semanais e uma (01) Coordenadora da Vigilância Sanitária (Enfermeira) -40 horas semanais.

O referido serviço consiste em atividade/ Orientação em Grupos na Atenção Básica (Hipertensos, diabéticos, gestantes, dependentes químicos e familiares); inspeção dos Estabelecimentos sujeitos à Vigilância Sanitária; atividades Educativas sobre a Dengue; atividades Educativas, de Orientação e Prevenção nas Escolas do município; controle, coleta e análise da água, nos poços artesianos do município; visitas aos imóveis urbanos para controle de mosquito *Aedes Aegypti*; orientações quanto ao manejo do lixo urbano e rural; visitas domiciliares para orientação de manejo do lixo e controle de pragas e vetores; visitas, controle, atividades e aplicação de BTI para controle do Simulídeo; inspeção, orientação e análise das fossas sépticas nos imóveis urbanos em construção; e aplicação de “fumacê” na área urbana para controle do mosquito *Culex* (pernilongo).



### 6.8.2 Informações para acessar o Serviço

**Canais de atendimento:** Secretaria Municipal de Saúde.

**Documentos para o acesso ao serviço:** Os que virão ao serviço pela primeira vez, deverão portar documentos pessoais (RG, CPF ou Certidão de Nascimento e Cartão SUS) e comprovante de residência.

Aos usuários que já utilizaram o serviço estarão automaticamente cadastrados no sistema de informação do serviço.

### 6.8.3 Principais etapas para processamento do Serviço

**Requisitos para acessá-lo:** Residir no município ou precisar de atendimento de urgência ou emergência;

#### **a) Principais etapas para processamento do Serviço;**

- Agendar previamente via telefone ou pessoalmente para atendimento;
- Apresentar documentos necessários descritos acima para atendimento;
- Aguardar atendimento conforme agenda disponível;

#### **b) Prazo Máximo para a Prestação do Serviço**

- Urgência e emergência atendimento imediato;
- Consultas, exames e demais serviços conforme agenda;

### 6.8.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço

Sem prazo pré-estabelecido, varia conforme a demanda e em obediência ao agendamento.

### 6.8.5 Forma de Prestação do Serviço



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



Cada usuário do SUS ou munícipe cadastrado pelo serviço de Saúde do município terá direito à prestação do serviço, sem cota ou limite e sem custo ao usuário.

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

a) No âmbito da Secretaria Municipal da Saúde - Fone: (54) 3613 0096 - (54) 3613 0308/saude@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.

c) Por meio do Serviço de Plantão sobre aviso – Urgência e Emergência – Fone: (54) 3613 0016.

#### 6.8.7 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade

**Prioridades de atendimento:** agendamento junto à Unidade Básica de Saúde.

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

Secretaria Municipal de Saúde e Conselho Municipal de Saúde.

### **6.9 Serviços de Enfermagem**

#### 6.9.1. Especificação do Serviço Oferecido



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



O Serviço da Unidade Básica de Saúde de Enfermagem, é prestado pela Equipe composta por quatro (04) técnicas de enfermagem (uma afastada), com carga horária de 40 horas semanais e três (03) enfermeiras, com a carga horária de 40 horas semanais. No tangente às atividades que compreendem o referente serviço temos: consulta profissional em atenção básica, consulta/ Atendimento domiciliar, acolhimento, consulta de Enfermagem, visita domiciliar de Profissionais de Nível Médio, verificação de sinais vitais, curativo de grau I e II, retirada de pontos, lavagem otológica, eletrocardiograma, nebulização, glicemia capilar, cateterismo vesical de demora e alívio, sondagem nasogástrica, administração de medicamentos, soroterapia com observação (se necessária) na UBS até 08 horas diárias, aplicação de vacinas disponibilizadas pela Rede SUS, teste rápido de detecção de HIV, Sífilis, Hepatites B e C e BHCG, coleta de sangue para Triagem Neonatal, coleta de material para detecção do Câncer de Colo Uterino, atividade/orientação em Grupos na Atenção Básica (Hipertensos, diabéticos, gestantes, dependentes químicos e familiares), atendimento em Urgência e Emergência, atividades educativas sobre a Dengue, atividades educativas, de Orientação e Prevenção nas Escolas do município, e plantão sobre aviso.

#### 6.9.2 Informações para acessar o Serviço

**Canais de atendimento:** Secretaria Municipal de Saúde.

**Documentos para o acesso ao serviço:** Os que virão ao serviço pela primeira vez, deverão portar documentos pessoais (RG, CPF ou Certidão de Nascimento e Cartão SUS) e comprovante de residência.

Aos usuários que já utilizaram o serviço estarão automaticamente cadastrados no sistema de informação do serviço.



### 6.9.3 Principais etapas para processamento do Serviço

Requisitos para acessá-lo: Residir no município ou precisar de atendimento de urgência ou emergência;

#### **a) Principais etapas para processamento do Serviço:**

Agendar previamente via telefone ou pessoalmente para atendimento;  
Apresentar documentos necessários descritos acima para atendimento;  
Aguardar atendimento conforme agenda disponível;

#### **b) Prazo Máximo para a Prestação do Serviço:**

Urgência e emergência atendimento imediato;  
Consultas, exames e demais serviços conforme agenda;

### 6.9.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço

Sem prazo pré-estabelecido, varia conforme a demanda e em obediência ao agendamento.

### 6.9.5 Forma de Prestação do Serviço

Cada usuário do SUS ou munícipe cadastrado pelo serviço de Saúde do município terá direito de acesso aos atendimentos prestados no município conforme a necessidade, sem cota ou limite e sem custo ao usuário.

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

a) No âmbito da Secretaria Municipal da Saúde - Fone: (54) 3613 0096 - (54) 3613 0308/saude@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.

c) Por meio do Serviço de Plantão sobre aviso – Urgência e Emergência – Fone: (54) 3613 0016.

### 6.9.7 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade

**Prioridades de atendimento:** agendamento junto à Unidade Básica de Saúde e ser residente no município ou necessitar de atendimento caracteristicamente de urgência e/ou emergência

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

Secretaria Municipal de Saúde e Conselho Municipal de Saúde.

## **6.10 Serviços de Saúde Bucal**

### 6.10.1. Especificação do Serviço Oferecido

Os Serviços de Saúde Bucal, são prestados pelos seguintes profissionais: um (01) Cirurgião - Dentista - 40 horas semanais, um (01) Cirurgião – Dentista - 20 horas semanais e duas (02) Atendentes de Consultório Dentário – 40 horas semanais. Os Serviços compreendem as atividades a seguir elencadas: acolhimento, consulta odontológica, retirada de pontos, sutura, atendimento em Urgência e Emergência Odontológica, atividade/orientação em Grupos na Atenção Básica (Hipertensos, diabéticos, gestantes, dependentes químicos e familiares), atividades Educativas, de



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



Orientação e Prevenção nas Escolas do município, exodontia, aplicação tópica de flúor, escovação dental supervisionada, profilaxia/remoção de placa bacteriana, selamento provisório na cavidade dentária, e raspagem corono- radicular.

### 6.10.2 Informações para acessar o Serviço

**Canais de atendimento:** Secretaria Municipal de Saúde.

**Documentos para o acesso ao serviço:** Os que virão ao serviço pela primeira vez, deverão portar documentos pessoais (RG, CPF ou Certidão de Nascimento e Cartão SUS) e comprovante de residência.

Aos usuários que já utilizaram o serviço estarão automaticamente cadastrados no sistema de informação do serviço.

### 6.10.3 Principais etapas para processamento do Serviço

Requisitos para acessá-lo: Residir no município ou precisar de atendimento de urgência ou emergência;

#### **a) Principais etapas para processamento do Serviço:**

Agendar previamente via telefone ou pessoalmente para atendimento;

Apresentar documentos necessários descritos acima para atendimento;

Aguardar atendimento conforme agenda disponível;

#### **b) Prazo Máximo para a Prestação do Serviço:**

Urgência e emergência atendimento imediato;

Consultas, exames e demais serviços conforme agenda;



#### 6.10.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço

Sem prazo pré-estabelecido, varia conforme a demanda e em obediência ao agendamento.

#### 6.10.5 Forma de Prestação do Serviço

Cada usuário do SUS ou munícipe cadastrado pelo serviço de Saúde do município terá direito de acesso aos atendimentos prestados no município conforme a necessidade, sem cota ou limite e sem custo ao usuário.

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

a) No âmbito da Secretaria Municipal da Saúde - Fone: (54) 3613 0096 - (54) 3613 0308/saude@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.

c) Por meio do Serviço de Plantão sobre aviso – Urgência e Emergência – Fone: (54) 3613 0016.

#### 6.10.7 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade

**Prioridades de atendimento:** agendamento junto à Unidade Básica de Saúde e ser residente no município ou necessitar de atendimento caracteristicamente de urgência e/ou emergência



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 Saúde e Conselho Municipal de Saúde.



## **7. SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**

### **7.1 Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos - SCVF**

#### 7.1.1. Especificação do Serviço Oferecido

Os SCFV (Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos), tratam-se de um Serviço de Proteção Social Básica do SUAS (Sistema Único de Assistência Social), regulamentado pela Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (Resolução CNAS nº 109/2009; sendo reordenado em 2013 por meio da Resolução CNAS nº 01/2013).

"O SCFV é um serviço da Proteção Social Básica do SUAS que é ofertado de forma complementar ao trabalho social com famílias realizado por meio do Serviço de Proteção e Atendimento Integral às Famílias (PAIF) e do Serviço de Proteção e Atendimento Especializado às Famílias e Indivíduos (PAEFI).

*"O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) realiza atendimentos em grupo. São atividades artísticas, culturais, de lazer e esportivas, dentre outras, de acordo com a idade dos usuários.*

*É uma forma de intervenção social planejada que cria situações desafiadoras, estimula e orienta os usuários na construção e reconstrução de suas histórias e vivências individuais, coletivas e familiares. O serviço pode ser ofertado no Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) ou nos Centros de Convivência."* (Fonte: Ministério do Desenvolvimento Social/ Secretaria do Desenvolvimento Social, disponível em: <http://mds.gov.br/assistencia-social-suas/servicos-e-programas/servicos-de-convivencia-e-fortalecimento-de-vinculos>).



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



### 7.1.2 Informações para acessar o Serviço

**Canais de atendimento:** Assistência Social - CRAS.

**Requisitos para acessá-lo:** cadastro único ativo e formulário de inscrição.

a) Principais etapas para processamento do Serviço;

\* O preenchimento e/ou atualização do Cadastro único realizado junto a Secretaria Municipal de Assistência Social. Os documentos necessários para o preenchimento do mesmo são: Documentos pessoais de todos os membros da família.

\* O Formulário de inscrição para as oficinas do SCFV são preenchidos junto ao Centro de Referência em Assistência Social.

### 7.1.3 Principais etapas para processamento do Serviço

Requisitos para acessá-lo: Cadastro Único e Ficha de inscrição da pessoa.

#### **a) Principais etapas para processamento do Serviço:**

O preenchimento e/ou atualização do Cadastro único realizado junto a Secretária Municipal de Assistência Social. Os documentos necessários para o preenchimento do mesmo são: Documentos pessoais de todos os membros da família.

O Formulário de inscrição para as oficinas do SCFV são preenchidos junto ao Centro de Referência em Assistência Social.

#### **b) Prazo Máximo para a Prestação do Serviço:**

Não se aplica.



#### 7.1.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço

Sem prazo pré-estabelecido.

#### 7.1.5 Forma de Prestação do Serviço

O serviço de convivência e fortalecimento de vínculos é, segundo a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, um serviço realizado com grupos, organizado de modo a prevenir as situações de risco social, ampliar trocas culturais e de vivências, desenvolver o sentimento de pertença e de identidade, fortalecer vínculos e incentivar a socialização e a convivência comunitária.

Possui caráter preventivo, pautado na defesa dos direitos e desenvolvimento das capacidades e potencialidades de cada indivíduo, prevenindo situações de vulnerabilidade social.

Atualmente no CRAS por meio do SCFV esta disponibilizado nos seguintes grupos:

- **Grupo de Meninos:**

Contra turno escolar, segundas feiras no período vespertino. Atividades de educação física.

- **Grupo de Meninas:**

Contra turno escolar, sexta-feiras turno vespertino. Atividades de educação física e culinária.

- **Grupos de Informática:**

Segundas-feiras, manhã, grupo destinado a crianças para inserção no mundo digital

Segundas-feiras à tarde, a turma destina-se para jovens e adultos que buscam capacitação para inserção no mercado de trabalho;

Quartas-feiras a tarde: adultos (agricultores e microempreendedores) com objetivo de inserção no mundo digital e auxílio como elaboração de notas fiscais eletrônicas.

- **Grupos de Artesanato:**



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



Segundas-férias a tarde, destinado a mulheres rurais, cada semana o CRAS realiza o transporte de uma comunidade para participar da oficina. Nas quintas-feiras a tarde o grupo é destinado a mulheres urbanas.

- **Grupo de Corte e Costura:**

Realizado nas terças-feiras pela manhã, destinado a mulheres.

- **Grupo de Terapias alternativas:**

Terças-feiras à tarde, grupo formado por homens e mulheres que participam de atividades como respiração, meditação além de troca de experiências e vivências.

- **Grupo de Musica e dança tradicionalista:**

Contra turno, quartas-feiras de manhã, crianças entre 06 e 12 anos. E quartas-feiras a tarde, também contra turno, crianças de 08 a 14 anos.

- **Grupo de música adultos:**

Quartas-feiras de manhã, adultos que desejam aprender tocar algum instrumento como gaita e violão, e/ou aperfeiçoar a prática.

- **Grupo de Banda marcial:**

Contra turno, sextas-feiras a tarde, crianças, jovens e adultos que desejam participar da banda e estejam disponíveis para eventuais apresentações.

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

a) Secretaria Municipal de Assistência Social

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

Telefone: 54. 3613.0075

paulobentosocial@yahoo.com.br

b) Centro de Referência em Assistência Social – CRAS.

Rua São José, Centro – Paulo Bento/RS

Telefones: 54. 3613-0095



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



paulobentosocial@yahoo.com.br

c) 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.

#### 6.10.7 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade

**Prioridades de atendimento:** Público em situação de vulnerabilidade social, em concordância com estudo social.

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

Por meio do SCFV busca-se o enfrentamento das diversas faces da questão social, bem como a prevenção de situação de riscos, e assim contribuir para uma melhoria na qualidade de vida da população paulobentense.

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



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



## **8. SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO, CULTURA, DESPORTO E TURISMO**

### **8.1 Serviços de Transporte Escolar**

#### 8.1.1. Especificação do Serviço Oferecido

A Constituição Federal de 1988 assegura ao aluno da escola pública o direito ao transporte escolar, como forma de facilitar seu acesso à educação. A Lei nº 9.394/96, mais conhecida como LDB, também prevê o direito do aluno no uso do transporte escolar, mediante a obrigação de estado e municípios, conforme transcrição abaixo:

*"Art. 208. O dever do Estado com a educação será efetivado mediante a garantia de:*

...

*VII - atendimento ao educando, em todas as etapas da educação básica, por meio de programas suplementares de material didático-escolar, transporte, alimentação e assistência à saúde. (redação dada pela Emenda Constitucional nº 59, de 2009)."*

NA LEI DE DIRETRIZES E BASES DA EDUCAÇÃO NACIONAL – LEI Nº 9.394/96 (com acréscimo da Lei nº 10.709/2003).

*"Art. 10. Os Estados incumbir-se-ão de:*

...

*VII - assumir o transporte escolar dos alunos da rede estadual. (Incluído pela Lei nº 10.709, de 31/7/2003).*

*Art. 11. Os municípios incumbir-se-ão de:*

...



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



VI - assumir o transporte escolar dos alunos da rede municipal (incluído pela Lei nº 10.709, de 31/7/2003)." (Fonte: Guia do Transporte Escolar do FNDE, disponível em: <https://www.fnde.gov.br>).

### 8.1.2 Informações para acessar o Serviço

**Canais de atendimento:** Secretaria Municipal de Educação.

**Documentos para o acesso ao serviço:** Os estudantes devidamente matriculados nas escolas Municipais e Estaduais, localizadas na área territorial do Município no início do ano letivo, necessitam apresentar o comprovante de matrícula e informarem corretamente o endereço (comprovante de residência).

### 8.1.3 Principais etapas para processamento do Serviço

**a) Requisitos para acessá-lo:** Residir no município.

**b) Principais etapas para processamento do Serviço:**

Realizar cadastro na escola em que o estudante frequentará;

A escola repassa os dados à Secretaria de Educação, no Setor do Transporte Escolar;

É realizada o ordenamento das rotas do Transporte Escolar, conforme da demanda repassada.

### 8.1.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço

Não se aplica.



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



### 8.1.5 Forma de Prestação do Serviço

A forma da prestação do serviço se dá por meio da Frota do Transporte Escola própria do Município.

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

a) No âmbito da Secretaria Municipal de Educação, Cultura, Desporto e Turismo - Fone: (54) 3613 0075/smec@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.

### 8.1.7 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 de Educação, Cultura, Desporto e Turismo; e Conselho Municipal de Educação.



## 8.2 Serviços de Transporte Escolar

### 8.2.1. Especificação do Serviço Oferecido

A Constituição Federal de 1988 assegura ao aluno da escola pública o direito ao transporte escolar, como forma de facilitar seu acesso à educação. A Lei nº 9.394/96, mais conhecida como LDB, também prevê o direito do aluno no uso do transporte escolar, mediante a obrigação de estado e municípios, conforme transcrição abaixo:

*"Art. 208. O dever do Estado com a educação será efetivado mediante a garantia de:*

*...*

*VII - atendimento ao educando, em todas as etapas da educação básica, por meio de programas suplementares de material didático-escolar, transporte, alimentação e assistência à saúde. (redação dada pela Emenda Constitucional nº 59, de 2009)."*

### 8.1.2 Informações para acessar o Serviço

**Canais de atendimento:** Secretaria Municipal de Educação.

**Documentos para o acesso ao serviço:** Os estudantes devidamente matriculados nas escolas Municipais e Estaduais, localizadas na área territorial do Município no início do ano letivo, necessitam apresentar o comprovante de matrícula e informarem corretamente o endereço (comprovante de residência).

### 8.1.3 Principais etapas para processamento do Serviço

**a) Requisitos para acessá-lo:** Residir no município.

**b) Principais etapas para processamento do Serviço:**



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



Realizar cadastro na escola em que o estudante frequentará;

A escola repassa os dados à Secretaria de Educação, no Setor do Transporte Escolar;

É realizada o ordenamento das rotas do Transporte Escolar, conforme da demanda repassada.

#### 8.1.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço

Não se aplica.

#### 8.1.5 Forma de Prestação do Serviço

A forma da prestação do serviço se dá por meio da Frota do Transporte Escola própria do Município.

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

a) No âmbito da Secretaria Municipal de Educação, Cultura, Desporto e Turismo - Fone: (54) 3613 0075/smec@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.

#### 8.1.7 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade

**Prioridades de atendimento:** não se aplica.



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 Educação, Cultura, Desporto e Turismo; e Conselho Municipal de Educação.

## **8. SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO, CULTURA, DESPORTO E TURISMO**

### **8.1 Serviços de Transporte Escolar**

#### 8.1.1. Especificação do Serviço Oferecido

A Constituição Federal de 1988 assegura ao aluno da escola pública o direito ao transporte escolar, como forma de facilitar seu acesso à educação. A Lei nº 9.394/96, mais conhecida como LDB, também prevê o direito do aluno no uso do transporte escolar, mediante a obrigação de estado e municípios, conforme transcrição abaixo:

*"Art. 208. O dever do Estado com a educação será efetivado mediante a garantia de:*

...

*VII - atendimento ao educando, em todas as etapas da educação básica, por meio de programas suplementares de material didático-escolar, transporte, alimentação e assistência à saúde. (redação dada pela Emenda Constitucional nº 59, de 2009)."*



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



NA LEI DE DIRETRIZES E BASES DA EDUCAÇÃO NACIONAL – LEI Nº 9.394/96 (com acréscimo da Lei nº 10.709/2003).

*"Art. 10. Os Estados incumbir-se-ão de:*

...

*VII - assumir o transporte escolar dos alunos da rede estadual. (Incluído pela Lei nº 10.709, de 31/7/2003).*

*Art. 11. Os municípios incumbir-se-ão de:*

...

*VI - assumir o transporte escolar dos alunos da rede municipal (incluído pela Lei nº 10.709, de 31/7/2003)." (Fonte: Guia do Transporte Escolar do FNDE, disponível em: <https://www.fnde.gov.br>).*

### 8.1.2 Informações para acessar o Serviço

**Canais de atendimento:** Secretaria Municipal de Educação.

**Documentos para o acesso ao serviço:** Os estudantes devidamente matriculados nas escolas Municipais e Estaduais, localizadas na área territorial do Município no início do ano letivo, necessitam apresentar o comprovante de matrícula e informarem corretamente o endereço (comprovante de residência).

### 8.1.3 Principais etapas para processamento do Serviço

**a) Requisitos para acessá-lo:** Residir no município.

**b) Principais etapas para processamento do Serviço:**

Realizar cadastro na escola em que o estudante frequentará;



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



A escola repassa os dados à Secretaria de Educação, no Setor do Transporte Escolar;

É realizada o ordenamento das rotas do Transporte Escolar, conforme da demanda repassada.

#### 8.1.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço

Não se aplica.

#### 8.1.5 Forma de Prestação do Serviço

A forma da prestação do serviço se dá por meio da Frota do Transporte Escola própria do Município.

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

a) No âmbito da Secretaria Municipal de Educação, Cultura, Desporto e Turismo - Fone: (54) 3613 0075/smec@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.

#### 8.1.7 Aspectos mínimos relacionados aos padrões de qualidade

**Prioridades de atendimento:** não se aplica.



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 Educação, Cultura, Desporto e Turismo; e Conselho Municipal de Educação.

## **8.2 Serviços Educacionais - Educação Infantil**

### 8.2.1. Especificação do Serviço Oferecido

A Educação Infantil é direito público subjetivo, sendo dever da família e do Estado a sua oferta pública, gratuita, de qualidade e sem requisito de seleção.

As escolas devem considerar essa etapa da educação básica como aquela capaz de assegurar a todos o acesso ao conhecimento e aos elementos da cultura imprescindíveis para o seu desenvolvimento pessoal e para a vida em sociedade, assim como os benefícios de uma formação comum, independentemente da grande diversidade da população escolar e das demandas sociais.

O direito à educação, enquanto um direito inalienável do ser humano deve proporcionar o desenvolvimento do potencial humano e permitir o exercício dos direitos civis, políticos, sociais e do direito à diferença, sendo ela mesma também um direito social, possibilitando a formação cidadã e o usufruto dos bens sociais e culturais, ou seja, a Educação Infantil deve comprometer-se com uma educação com qualidade social, igualmente entendida como direito humano.

A educação de qualidade refere-se aos aspectos: de relevância, em relação à promoção de aprendizagens significativas do ponto de vista das exigências sociais e de desenvolvimento pessoal; de pertinência, quanto à possibilidade de atender às necessidades e às características dos estudantes de diversos contextos sociais e culturais, com diferentes



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



capacidades e interesses; e de equidade, quanto à importância de tratar de forma diferenciada o que se apresenta como desigual no ponto de partida, com vistas a obter desenvolvimento e aprendizagens equiparáveis.

O Município possui uma Escola de Educação Infantil, onde o curso está organizado em modalidades (Berçário II, Maternal, Pré-Escolar A e B) de acordo com a faixa etária das crianças, a carga horária anual mínima é de 800 horas e o ano letivo com no mínimo de 200 dias letivos efetivos de trabalho escolar, conforme legislação vigente.

A jornada escolar é de 4 horas, porém é permitido que crianças de até 3 anos de idade permaneçam na escola no turno da manhã e da tarde, desde que a mãe comprove não ter condições e trabalhar fora. Não é exigida da criança a frequência mínima do total dos dias letivos. A escola funciona em dois turnos, no horário de 07h30min às 11h30min e das 13hs às 17hs.

#### 8.1.2 Informações para acessar o Serviço

**Canais de atendimento:** Secretaria Municipal de Educação, Escola Municipal de Educação Infantil Monteiro Lobato, sito Rua do Comércio nº. 295 - Paulo Bento.

**Documentos para o acesso ao serviço - matrícula:**

- a) Admissão de alunos, mediante matrícula com documentação e preenchimento de ficha individual com dados pessoais da criança e da família;
- b) Os períodos previstos para as inscrições da matrícula e para efetivação da mesma são determinados pela direção em consonância com orientações da mantenedora;
- c) O número de alunos matriculados por turma é fixado conforme normas vigentes.



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



### 8.1.3 Principais etapas para processamento do Serviço

**a) Requisitos para acessá-lo:** Ter idade compatível com a modalidade de ensino.

**b) Principais etapas para processamento do Serviço:** Dirigir-se à Secretaria da Escola, no endereço: Rua do Comércio n°. 295 - Paulo Bento; para verificar a disponibilidade de vaga, e após realizar a matrícula.

### 8.1.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço

Não se aplica.

### 8.1.5 Forma de Prestação do Serviço

A prestação do serviço é contínua, durante o ano letivo vigente, na Escola Municipal de Educação Infantil Monteiro Lobato, sito Rua do Comércio n°. 295 - Paulo Bento.

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

a) No âmbito da Secretaria Municipal de Educação, Cultura, Desporto e Turismo - Fone: (54) 3613 0075/smec@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 .

c) Por meio do Conselho Municipal de Educação: cme@paulobento.rs.gov.br.



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



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

### 8.1.7 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 de Educação, Cultura, Desporto e Turismo; e Conselho Municipal de Educação.

Escola Municipal de Educação Infantil Monteiro Lobato.

## **8.2 Serviços Educacionais - Ensino Fundamental**

### 8.2.1. Especificação do Serviço Oferecido

#### ***Ensino Fundamental de Nove Anos:***

O Ensino fundamental é uma das etapas da educação básica. Tem duração de nove anos, sendo matrícula obrigatória para todas as crianças com idade entre seis e catorze anos. A obrigatoriedade da matrícula nessa faixa etária implica na responsabilidade conjunta dos pais ou responsáveis, pela matrícula dos filhos.

O papel fundamental da educação no desenvolvimento dos indivíduos e das sociedades é o de trabalhar no sentido de construir uma escola voltada para a formação de cidadãos. Trabalhar coletivamente, apesar de ser muito mais vantajoso para a escola como um todo, não é uma tarefa sempre fácil. Mas é pela ação coletiva que a escola se fortalece, revelando sua capacidade de se organizar e produzir um trabalho pedagógico de melhor qualidade.



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



O serviço é ofertado pela Escola Municipal de Ensino Fundamental Valério Schillo, sito, Rua Valdomiro Schillo, Paul Bento. O seu funcionamento é no turno manhã das 07h 30min às 11h30min e no turno da tarde das 13h às 17 horas.

A escola preocupa-se em atender às necessidades específicas da comunidade na qual está inserida, planejando seu trabalho a médio e longo prazos, com a finalidade de construir uma identidade própria

### 8.1.2 Informações para acessar o Serviço

**Canais de atendimento:** Secretaria Municipal de Educação, Escola Municipal de Ensino Fundamental Valério Schillo, sito, Rua Valdomiro Schillo.

#### **Documentos para o acesso ao serviço - matrícula:**

- a) Admissão de alunos, mediante matrícula com documentação e preenchimento de ficha individual com dados pessoais e da família;
- b) Os períodos previstos para as inscrições da matrícula e para efetivação da mesma são determinados pela direção em consonância com orientações da mantenedora;
- c) É necessário também o histórico escolar do aluno da escola advinda, no caso de transferências para a escola;
- d) O número de alunos matriculados por turma é fixado conforme normas vigentes.

### 8.1.3 Principais etapas para processamento do Serviço

**a) Requisitos para acessá-lo:** Ter idade compatível com a modalidade de ensino.



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



**b) Principais etapas para processamento do Serviço:** Dirigir-se à Secretaria da Escola, no endereço: Rua Valdomiro Schillo; para verificar a disponibilidade de vaga, e após realizar a matrícula.

#### 8.1.4 Prazo Máximo para a Prestação do Serviço

Não se aplica.

#### 8.1.5 Forma de Prestação do Serviço

A prestação do serviço é contínua, durante o ano letivo vigente, na Escola Municipal de Ensino Fundamental Valério Schillo, sito, Rua Valdomiro Schillo - Paulo Bento.

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

a) No âmbito da Secretaria Municipal de Educação, Cultura, Desporto e Turismo - Fone: (54) 3613 0075/smec@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 .

c) Por meio do Conselho Municipal de Educação: cme@paulobento.rs.gov.br.

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



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



### 8.1.7 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 de Educação, Cultura, Desporto e Turismo; e Conselho Municipal de Educação.

Escola Municipal de Ensino Fundamental Valério Schillo.