



PREFEITURA MUNICIPAL DE FELIZ

Carta de Serviços

2019

A elaboração deste material tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

A presente Carta de Serviços buscou identificar e agrupar os serviços prestados nos diversos departamentos dos órgãos de administração finalística, de auxílio e de assessoramento da Prefeitura, com informações necessárias à identificação e ao acesso a tais serviços.

A Lei Federal nº 13.460, de 26 de Junho de 2017, e o Decreto nº 4.100, de 14 de junho de 2019, foram utilizados como balizadores, durante a elaboração desta Carta de Serviços.

A elaboração e disponibilização de tal documento procurou dar início a um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais - participação e comprometimento (Público Interno), informação e transparência (Público Externo), aprendizado e participação do cidadão (Público interno e externo).

Esta Carta de Serviços foi dividida em 11 Categorias de Serviços, prestados diretamente ao cidadão. Estiveram envolvidos todos os órgãos de administração finalística e alguns assessoramentos e órgãos auxiliares na confecção deste documento. Indiretamente, a Carta de Serviços também é um meio de disseminar boas práticas para a comunidade interna de servidores, pois muitos servidores desconhecem o que ocorre em setores diferentes do seu departamento. Do mesmo modo que a carta de serviço se torna mais um canal e uma ferramenta de comunicação com a sociedade.

IMPORTANTE: Os serviços, horários e locais de atendimento poderão, eventualmente, sofrer modificações devido às necessidades demandadas.

APRESENTAÇÃO

A carta de serviços é um documento elaborado pela Prefeitura Municipal de Feliz/RS que visa informar as pessoas sobre:

- a) os serviços prestados;
- b) como acessar e obter esses serviços;
- c) os compromissos com o atendimento das demandas;
- d) os padrões de atendimento estabelecidos.

Sumário de Categorias

Agricultura	3
Assistência Social	11
Defesa Civil.....	17
Educação	20
Engenharia, Trânsito e Urbanismo	25
Indústria, Comércio e Serviços	40
Meio Ambiente	49
Obras – Infraestrutura e Saneamento	55
Saúde	59
Segurança	71
Servidor	74
Canais de Comunicação	78
Avaliação dos Serviços Prestados.....	79

Agricultura

Nesta Seção foram agrupados os serviços vinculados às atividades agrícolas, disponibilizados pelo Município de Feliz/RS.

A identificação, transcrição e atualização dos serviços vinculados às atividades agrícolas e disponibilizados pelo Município (seus objetivos, requisitos e documentos necessários, principais etapas, previsão de prazos de atendimento e formas de prestação dos serviços) são de responsabilidade dos servidores **Angela Maria Boetcher** e **José Osmar Bohn**.

Atendimento de Contribuintes de ICMS – Produtor Rural

Certidão Agrícola

Incentivos e Subsídios – Estufas

Incentivos e Subsídios – Milho Safra

Incentivos e Subsídios – Retorno ICMS

Incentivos e Subsídios – Transporte de Insumos

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA AGRICULTURA	SUB ASSUNTO ATENDIMENTO DE CONTRIBUINTES DE ICMS DA PRODUÇÃO PRIMÁRIA – TALÃO DE PRODUTOR
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Cadastramento de estabelecimentos de produtores rurais e fornecimento de talões de produtor.
OBJETIVO	Oportunizar o cadastro e abertura de inscrição de produtor rural e efetuar o controle e movimentação de todas as etapas que envolvem o talão de produtor.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	A documentação a ser apresentada deve vir em folhas tamanho DIN A4. A solicitação deve ser feita pessoalmente junto ao Departamento Administrativo da Secretaria Municipal da Agricultura - SMA. Documentos básicos: 1. Documento de Identificação contendo registro de Identidade (RG) e Cadastro de Pessoas Físicas (CPF). 2. Certidão de Matrícula no Registro de Imóveis, atualizada, (emitida com até 6 meses de antecedência); 3. Contrato de Arrendamento (se for o caso).
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	1. Apresentação da documentação junto ao Departamento Administrativo da Secretaria Municipal da Agricultura - SMA. 2. Análise da documentação. 3. Preenchimento da Ficha Cadastral on line no Portal da Sefaz/RS. 4. Impressão da Ficha cadastral. 5. Preenchimento da Declaração de Enquadramento de Micro Produtor Rural (se for o caso). 6. Ciência dos dados cadastrais ao titular da inscrição. 7. Envio eletrônico da Ficha Cadastral. 8. Arquivamento no Departamento Administrativo da SMA dos documentos da Ficha Cadastral. 9. Conferência on line do deferimento ou indeferimento da solicitação de inscrição. 10. Comunicação do produtor para sanar a irregularidade em caso de indeferimento da inscrição. 11. Registro do recebimento dos talões no autoatendimento (conferência e guarda). 12. Retirada do talão de produtor, a qual somente poderá ser feita pelo titular ou participante da inscrição. 13. Recebimento do resumo das operações efetuadas no talão. 14. Conferência da inclusão da nota de produtor para apuração do Índice de Participação dos Municípios – IPM. 15. Digitação dos dados da nota fiscal de produtor no Sistema de Informações Tributárias – Sitagro (se for o caso). 16. Registro on line da devolução do talão. 17. Arquivo do resumo com as devidas notas no Departamento Administrativo da SMA.

	<p>18. Transmissão pela internet do arquivo com o registro das notas fiscais.</p> <p>19. Manutenção do cadastro de produtor rural atualizado em especial nos casos que tem área arrendada.</p> <p>20. Apresentação do talão de produtor até 15 março de cada ano (para fins de apuração do IPM).</p>
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	<p>Conforme Convênio celebrado entre o Município de Feliz e o Estado do Rio Grande do Sul, através do Programa de Integração Tributária – PIT e da Seção de Coordenação da Produção Primária – SEPRIM (IN DRP nº 045/1998).</p> <p>Liberação do talão, ao contribuinte, quando de nova inscrição estadual, em até 30 dias.</p>
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	<p>Solicitação presencial.</p> <p>Retirada do talão e devolução do resumo no Departamento Administrativo da SMA.</p> <p>A solicitação da inscrição nova pode ser realizada a qualquer momento.</p> <p>Nos casos de renovação de contrato, apresentar a documentação de preferência em até 30 dias antes do vencimento do contrato.</p>
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	<p>Requerimento da Ficha Cadastral on line.</p>

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA AGRICULTURA	SUB ASSUNTO CERTIDÃO AGRÍCOLA
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Emissão de Certificação de Tempo de Contribuição e Serviço Agrícola.
OBJETIVO	Certificar o Tempo de contribuição e Serviço Agrícola.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	A documentação a ser apresentada deve vir em folhas tamanho DIN A4. A solicitação deve ser feita pessoalmente junto ao Setor de Protocolo da Prefeitura. Documentos básicos: 1. Documento de Identificação contendo o Registro de Identidade (RG) e Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) do requerente. 2. Documento que informe período a ser solicitado (caso tenha); 3. Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) e/ou Inscrição Estadual de Produtor do requerido.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	O solicitante deve se apresentar com a documentação, junto ao Setor de Protocolo, para fazer a solicitação da Certidão, o que viabilizará a avaliação da solicitação e a transferência de informações para o adequado acompanhamento da solicitação que será encaminhada para o Departamento Administrativo da Secretaria Municipal da Agricultura.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Até 15 dias, contados da data do protocolo de requerimento. Tal prazo dependerá das condições e dos documentos apresentados.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Requerimento Padrão.

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA AGRICULTURA	SUB ASSUNTO INCENTIVOS E SUBSÍDIOS - ESTUFAS
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Programa de Auxílio de Instalação de Estufas – ANUAL.
OBJETIVO	Incentivar o cultivo de morangos e hortigranjeiros.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<p>A documentação a ser apresentada deve vir em folhas tamanho DIN A4. A solicitação deve ser feita pessoalmente junto ao Setor de Protocolo.</p> <p>Documentos básicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Documento de Identificação contendo o Registro de Identidade (RG) e o Cadastro de Pessoas Físicas (CPF); 2. Talão de Produtor Rural; 3. Certidão de Matrícula no Registro de Imóveis (emitida com até 6 meses de antecedência) vinculada à inscrição de produtor rural; 4. Contrato de Arrendamento ou similar vigente (se for o caso); 5. Certidão Negativa de Débitos Municipais.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Publicação do Edital de abertura para as inscrições. 2. O solicitante deve se apresentar com a documentação junto ao Departamento Administrativo da Secretaria Municipal da Agricultura. 3. Análise da documentação. 4. Preenchimento da Ficha de Inscrição. 5. Análise das Inscrições pelo Conselho Municipal de Desenvolvimento Rural – CMDR. 6. Publicação do Edital das Inscrições Homologadas. 7. Celebração do Termo de Compromisso entre o Município e o Produtor beneficiado. 8. Entrega dos Bônus. 9. Laudo de Vistoria da construção de estufas. 10. Análise das metas previstas no Termo de Compromisso.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	<p>Conforme regulamento municipal (Lei nº 2.755/2013 e Decreto nº 3.907/2018) e Editais a serem publicados anualmente.</p> <p>A construção das estufas deverá estar concluída até 31 de dezembro do ano de inscrição.</p>
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Inscrição Presencial.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Requerimento Padrão.

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA AGRICULTURA	SUB ASSUNTO INCENTIVOS E SUBSÍDIOS – MILHO SAFRA
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Programa Troca Troca de sementes – Milho – ANUAL.
OBJETIVO	Facilitar a aquisição e disponibilização de sementes para pequenos produtores rurais a custos menores.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<p>A documentação a ser apresentada deve vir em folhas tamanho DIN A4. A solicitação deve ser feita pessoalmente junto ao Departamento Administrativo da Secretaria Municipal da Agricultura - SMA.</p> <p>Documentos básicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Documento de Identificação contendo o Registro de Identidade (RG) e o Cadastro de Pessoas Físicas (CPF); 2. Talão de Produtor Rural; 3. Extrato da Declaração de Aptidão ao Pronaf - DAP. 4. Certidão Negativa de Débitos Municipais.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Publicação do Edital para as inscrições; 2. Apresentação da Documentação no Departamento Administrativo da SMA; 3. Análise da documentação; 4. Preenchimento da Ficha de Inscrição do Programa; 5. Análise das inscrições pelo Conselho Municipal de Desenvolvimento Rural – CMDR; 6. Publicação do Edital das inscrições homologadas; 7. Lançamento do Pedido no Sistema da FEAPER; 8. Pagamento da Tecnologia Transgênica (quando for o caso); 9. Registro e entrega do pedido; 10. Pagamento das sementes.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Conforme regulamento municipal (Lei nº 2.894/2014 e Decreto nº 3.239/2014) e Editais a serem publicados anualmente, assim como Regulamento da FEAPER/RS.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Inscrição presencial. O produtor deverá efetuar a retirada das sementes junto à Secretaria Municipal da Agricultura.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Requerimento Padrão.

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA AGRICULTURA	SUB ASSUNTO INCENTIVOS E SUBSÍDIOS- RETORNO ICMS
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Programa de Incentivo sobre o Retorno de ICMS.
OBJETIVO	Geração de renda, estímulo a novos investimentos e o aumento da arrecadação Tributária Municipal nas atividades da avicultura, suinocultura e produção de leite.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<p>A documentação a ser apresentada deve vir em folhas tamanho DIN A4.</p> <p>A solicitação deve ser feita pessoalmente junto ao Departamento Administrativo da Secretaria Municipal da Agricultura - SMA.</p> <p>Documentos básicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Documento de Identificação contendo o Registro de Identidade (RG) e o Cadastro de Pessoas Físicas (CPF); 2. Talão de Produtor Rural; 3. Certidão de Matrícula no Registro de Imóveis (vinculada a inscrição de produtor); 4. Contrato de Arrendamento ou similar vigente (se for o caso); 5. Licença Ambiental vigente ou Dispensa Ambiental. 6. Documento com os dados Bancários (para fins de depósito). 7. Certidão Negativa de Débitos Municipais.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apresentação da Documentação no Departamento Administrativo da SMA. 2. Análise da documentação. 3. Preenchimento da Ficha de Inscrição do Programa. 4. Preenchimento da Ficha com os Dados Bancários. 5. Publicação do Edital com os produtores aptos a receber o incentivo. 6. Celebração do Termo de Compromisso entre o Município e o Produtor beneficiado. 7. Apuração do VAF e dos valores de incentivo a serem pagos. 8. Encaminhamento da relação dos produtores com seu devido valor de incentivo para o órgão Fazendário. 9. Pagamento do incentivo ao produtor pelo órgão Fazendário.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Conforme regulamento municipal (Lei nº 3.460/2018 e Decreto nº 3.978/2018).
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	<p>Inscrição presencial.</p> <p>A inscrição deverá ser feita a partir do mês de registro da produção ou no máximo até o ano seguinte ao início da produção, surtindo efeito, se deferida à solicitação, somente no segundo ano posterior ao da produção.</p> <p>O pagamento do incentivo ocorrerá quadrimestralmente até o dia 20 do mês seguinte ao do término de cada quadrimestre.</p>
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Requerimento Padrão.

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA AGRICULTURA	SUB ASSUNTO INCENTIVOS E SUBSÍDIOS - TRANSPORTE DE INSUMOS
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Transporte de Calcário, Cal Virgem e Cinza Calcística.
OBJETIVO	Melhoramento e redução das deficiências do solo.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	A documentação a ser apresentada deve vir em folhas tamanho DIN A4. A solicitação deve ser feita pessoalmente junto ao Departamento Administrativo da Secretaria Municipal da Agricultura - SMA. Documentos básicos: 1. Documento de Identificação contendo o Registro de Identidade (RG) e o Cadastro de Pessoas Físicas (CPF); 2. Talão de Produtor Rural; 3. Certidão de Matrícula no Registro de Imóveis (vinculada a inscrição de produtor); 4. Contrato de Arrendamento Vigente (se for o caso); 5. Certidão Negativa de Débitos Municipais; 6. Análise de solo ou recomendações técnicas redigidas.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	1. Apresentação da documentação junto ao Departamento Administrativo da SMA. 2. Análise da documentação. 3. Preenchimento da ficha de inscrição do programa. 4. Celebração do Termo de Compromisso entre o Município e o Produtor beneficiado. 5. Depósito Bancário do valor de insumo à empresa fornecedora (feito pelo beneficiado). 6. Preenchimento da Ficha de Retirada do Insumo. 7. Agendamento do transporte do insumo junto à Secretaria Municipal de Obras.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Conforme regulamento municipal (Lei nº 2.755/2013 e Decreto nº 3.912/2018) e capacidade logística de atendimento à demanda conforme disponibilidade de veículo.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Inscrição presencial. A solicitação pode ser realizada em qualquer período do ano, sendo a demanda atendida conforme a disponibilidade de veículo.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Requerimento Padrão.

Assistência Social

Nesta Seção foram agrupados os serviços vinculados às atividades de Assistência Social, disponibilizados pelo Município de Feliz/RS.

A identificação, transcrição e atualização dos serviços vinculados às atividades de Assistência Social e disponibilizados pelo Município (seus objetivos, requisitos e documentos necessários, principais etapas, previsão de prazos de atendimento e formas de prestação dos serviços) são de responsabilidade dos servidores **Angélica Braun Cruz, Daiane Klein John, Marelice S. Bayer Munchen e Camila Adriane Vargas Amaral.**

<i>Benefícios Eventuais</i>
<i>Cadastro Único</i>
<i>Passê Livre Interestadual</i>
<i>Passê Livre Intermunicipal - FADERS</i>
<i>Passê Livre Intermunicipal - FETAPERGS</i>

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA ASSISTÊNCIA SOCIAL	SUB ASSUNTO BENEFÍCIOS EVENTUAIS
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	BENEFÍCIOS EVENTUAIS
OBJETIVO	<p>O Benefício Eventual destina-se aos cidadãos e às famílias com impossibilidade de arcar, por meios próprios, com o enfrentamento de contingências sociais, cuja ocorrência provoca risco e fragiliza a manutenção do indivíduo, a unidade da família e/ou sobrevivência dos seus membros.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Auxílio-Natalidade</i>: constitui-se em uma prestação temporária, para reduzir vulnerabilidade provocada por nascimento de um membro da família; 2. <i>Auxílio-Funeral</i>: constitui-se em uma prestação temporária, para reduzir vulnerabilidade provocada por morte de membro da família; 3. <i>Cesta Básica</i>: destinada à famílias em situação de risco ou de vulnerabilidade social temporária, que visam à manutenção cotidiana da família; 4. <i>Transporte</i>: consiste no fornecimento de passagem rodoviária interurbana para o indivíduo que esteja impossibilitado de se deslocar devido à situação de alta hospitalar; liberdade definitiva de estabelecimento prisional; população em trânsito ou pessoa em situação de rua.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	A solicitação deve ser feita pessoalmente no Departamento de Assistência Social, com horário previamente agendado com o técnico de referência de sua área.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	<p>O solicitante deve se apresentar no Departamento de Assistência Social, no horário previamente agendado.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apresentação da solicitação e Documentação; 2. Análise da solicitação; 3. Encaminhamento do serviço.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	A solicitação pode ser realizada em qualquer período do ano, sendo o prazo para análise de no máximo 30 dias, dependendo da solicitação.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	O atendimento da solicitação ocorrerá após análise do técnico de referência.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Requerimento Padrão.

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA ASSISTÊNCIA SOCIAL	SUB ASSUNTO CADASTRO ÚNICO
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	CADASTRO ÚNICO DO GOVERNO FEDERAL
OBJETIVO	É um instrumento que identifica e caracteriza as famílias de baixa renda, permitindo que o governo conheça melhor a realidade socioeconômica dessa população.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	A solicitação deve ser feita pessoalmente junto ao Departamento de Assistência Social, com horário previamente agendado. Documentos básicos: 1. Certidão de Nascimento ou casamento; 2. Registro de Identidade (RG); 3. Cadastro de Pessoa Física (CPF); 3. Título de eleitor; 4. Carteira de Trabalho; 5. Comprovante de endereço (obrigatório ser Conta de Luz); 6. Cartão SUS; 7. Cartão de Identificação da Família (Saúde – ESF); 8. Comprovante de Escolaridade (somente estudante); 9. Comprovante de renda do último mês (contracheque).
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	O solicitante deve se apresentar no horário agendado com a documentação, junto ao Departamento de Assistência Social, para realizar o cadastro, para ver em qual programa social a família se enquadra. Sendo eles: programa Bolsa Família; Tarifa Social de Energia Elétrica (TSEE); Isenção de Taxa de Inscrição em Concursos Públicos; ID Jovem; Aposentadoria pessoas baixa renda; BPC. 1. Apresentação da solicitação e Documentação; 2. Análise da documentação; 3. Encaminhamento do serviço.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	A solicitação pode ser realizada em qualquer período do ano, sendo o prazo estimado para retorno de 10 dias.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	O atendimento da solicitação ocorrerá se todos os enquadramentos foram preenchidos.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Requerimento Padrão – SISTEMAS Federais.

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA ASSISTÊNCIA SOCIAL	SUB ASSUNTO PASSE LIVRE INTERESTADUAL
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	PASSE LIVRE INTERESTADUAL
OBJETIVO	Programa do governo federal que garante às pessoas com deficiência carentes (renda per capita de um salário mínimo), a gratuidade no transporte coletivo interestadual.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<p>A solicitação pode ser feita de forma manual, comparecendo no CRAS com os seguintes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulário para Requerimento de Beneficiário; 2. Declaração da composição e renda familiar (que é a segunda página do formulário); 3. Uma foto 3X4; 4. Documento de identificação; 5. Comprovante de residência; 6. Se o requerente é menor de idade e o pai ou mãe não forem os responsáveis legais, é necessário que seja encaminhado o Termo de Tutela e Curatela; e 7. Atestado/relatório Médico Padrão do PASSE LIVRE. <p>Ou acessando o site https://passelivre.infraestrutura.gov.br/spl/login.html.</p>
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	<p>O solicitante deve se apresentar com a documentação, junto ao Departamento de Assistência Social, para o preenchimento dos formulários.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apresentação da solicitação e Documentação; 2. Análise da documentação; 3. Encaminhamento do serviço, via internet ou correios.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	A solicitação pode ser realizada em qualquer período do ano, sendo o prazo estimado para retorno de 30 dias.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	O atendimento da solicitação ocorrerá se todos os enquadramentos foram preenchidos.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Requerimento Padrão – SISTEMAS Federais.

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA ASSISTÊNCIA SOCIAL	SUB ASSUNTO PASSE LIVRE INTERMUNICIPAL FADERS
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	PASSE LIVRE INTERMUNICIPAL FADERS (FUNDAÇÃO DE ARTICULAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE POLÍTICAS PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E COM ALTAS HABILIDADES NO RIO GRANDE DO SUL)
OBJETIVO	Programa do governo federal que garante às pessoas com deficiência, comprovadamente carentes (renda per capita igual ou inferior a 1,5 salário mínimo nacional), descontos em passagens intermunicipais.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	A solicitação deve ser feita pessoalmente junto ao Departamento de Assistência Social. Documentos básicos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulário 1 – Requerimento e situação socioeconômica; 2. Formulário 2 – Atestado médico permanente; 3. Formulário 3 – Credenciamento de acompanhantes – se necessário; 4. Uma foto 3X4; 5. Comprovante de renda dos integrantes do grupo familiar; 6. Cópia da carteira de identidade (frente e verso), ou outro documento com foto; 7. Cópia do comprovante de residência.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	O solicitante deve se apresentar com a documentação, junto ao Departamento de Assistência Social, para realizar o encaminhamento da Carteirinha pelos correios. <ol style="list-style-type: none"> 1. Apresentação da solicitação e Documentação; 2. Análise da documentação; 3. Encaminhamento do serviço.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	A solicitação pode ser realizada a qualquer período durante o ano, sendo o prazo estimado para retorno de 90 dias.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	O atendimento da solicitação ocorrerá se todos os enquadramentos foram preenchidos.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Requerimento Padrão – SISTEMAS Federais.

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA ASSISTÊNCIA SOCIAL	SUB ASSUNTO PASSE LIVRE INTERMUNICIPAL FETAPERGS
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	PASSE LIVRE INTERMUNICIPAL FETAPERGS – APOSENTADOS OU PENSIONISTAS
OBJETIVO	De acordo com a Lei Estadual nº 10.982/1997, todo aposentado ou pensionista, com idade igual ou superior a 65 anos, com renda bruta de até 3 salários mínimos e que fazem viagens longas de ônibus intermunicipais podem ter 40% de desconto no valor de sua passagem. Este desconto é válido para duas passagens a cada ônibus.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	A solicitação deve ser feita pessoalmente junto ao Departamento de Assistência Social. Documentos básicos: 1. Carteira de Identidade e CPF; 2. Uma foto 2X2 ou 3X4; 3. Número do benefício; 4. Comprovante de pagamento da aposentadoria ou pensão (INSS, IPE, Estado ou Prefeitura); 5. Taxa de R\$ 20,00 (vinte reais).
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	O solicitante deve se apresentar com a documentação, junto ao Departamento de Assistência Social, para realizar o encaminhamento da carteirinha pelos correios. 1. Apresentação da solicitação e Documentação; 2. Análise da documentação; 3. Encaminhamento do serviço.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	A solicitação pode ser realizada a qualquer período durante o ano, sendo o prazo estimado para retorno de 10 dias.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	O atendimento da solicitação ocorrerá se todos os enquadramentos foram preenchidos.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Requerimento Padrão – SISTEMAS Federais.

Defesa Civil

Nesta Seção foram agrupados os serviços vinculados às atividades de Defesa Civil, disponibilizados pelo Município de Feliz/RS.

A identificação, transcrição e atualização dos serviços vinculados às atividades de Defesa Civil e disponibilizados pelo Município (seus objetivos, requisitos e documentos necessários, principais etapas, previsão de prazos de atendimento e formas de prestação dos serviços) são de responsabilidade dos servidores **Claudinei Sturmer** e **Everton Samuel da Rosa**.

Desastres Ambientais

Retirada de Animais Peçonhentos

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA DEFESA CIVIL	SUB ASSUNTO DESASTRES AMBIENTAIS
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Assistência às vítimas ou estabelecimentos atingidos por desastres ambientais.
OBJETIVO	Atender as demandas de emergência, oriundas de desastres ambientais, através de ações que envolvem a disponibilização de alguns materiais para auxílio em caso de deslizamentos, enchentes, temporais, entre outros. Além de realocar os moradores, temporariamente, em abrigos seguros.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	- Acionar o serviço por telefone: (51) 3637-1500
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	O solicitante deve telefonar para o Departamento de Defesa Civil para informar a situação e solicitar os serviços.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Imediato, conforme disponibilidade de pessoal e materiais.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Não possui.

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA DEFESA CIVIL	SUB ASSUNTO RETIRADA DE ANIMAIS PEÇONHENTOS
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Retirada de animais peçonhentos de residências e estabelecimentos públicos e privados.
OBJETIVO	Providenciar a retirada de animais que ofereçam riscos à vida dos indivíduos que residem ou frequentam o local.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	- Acionar o serviço por telefone: (51) 3637-1500
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	O solicitante deve telefonar para o Departamento de Defesa Civil para informar a situação e solicitar os serviços.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Imediato, conforme disponibilidade de pessoal e materiais.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Não possui.

Educação

Nesta Seção foram agrupados os serviços vinculados às atividades de Ensino, disponibilizados pelo Município de Feliz/RS.

A identificação, transcrição e atualização dos serviços vinculados às atividades de Ensino e disponibilizados pelo Município (seus objetivos, requisitos e documentos necessários, principais etapas, previsão de prazos de atendimento e formas de prestação dos serviços) são de responsabilidade da servidora **Cristina Heloísa Knak**.

Educação Infantil

Transporte Escolar

Histórico Escolar

Transferência Escolar

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA EDUCAÇÃO	SUB ASSUNTO EDUCAÇÃO INFANTIL
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Matrículas nas Escolas Municipais de Educação Infantil.
OBJETIVO	Manutenção, atualizada, do cadastro para ingresso de criança em Escolas Municipais de Educação Infantil de acordo com o Decreto nº 3.822/2017, de 20 de outubro de 2017.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<p>A documentação a ser apresentada deve vir em folhas tamanho DIN A4.</p> <p>A solicitação deve ser feita pessoalmente junto ao Departamento Administrativo da Secretaria Municipal de Educação e Cultura - SMEC.</p> <p>Documentos básicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Certidão de Nascimento da criança; 2. Cartão SUS da criança; 3. Caderneta de vacinação da criança; 4. Comprovante de Residência; 5. Registro de Identidade (RG) – pai e mãe; 6. Cadastro de Pessoa Física (CPF) – pai e mãe; 7. Declaração emitida pelo Empregador constando o período da Licença Maternidade: <ol style="list-style-type: none"> a. Licença Maternidade de 4 meses – realizar a inscrição com 3 meses; b. Licença Maternidade de 6 meses – realizar a inscrição com 5 meses. <p>Documento Específico:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ficha de Inscrição para EMEI.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	O solicitante deve comparecer, com a documentação básica necessária e o requerimento devidamente preenchido, junto ao Departamento Administrativo da SMEC, para efetuar o registro de sua demanda e receber as informações adicionais para o acompanhamento de sua solicitação.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Existindo vaga disponível, o atendimento da demanda é imediato; Inexistindo vagas disponíveis, o período de espera pode chegar a um ano.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Requerimento Padrão. Ficha de Inscrição EMEI.

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA EDUCAÇÃO	SUB ASSUNTO TRANSPORTE ESCOLAR
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Cadastro e emissão de carteira de Transporte Escolar.
OBJETIVO	Manutenção, atualizada, do cadastro de demanda de Transporte Escolar e fornecimento da Carteira Individual de Transporte Escolar, para utilização durante o uso dos serviços em consonância com os Decretos nº 3.284/2014, de 23 de outubro de 2014, e nº 4.016/2018, de 18 de dezembro de 2018.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<p>A documentação a ser apresentada deve vir em folhas tamanho DIN A4.</p> <p>A solicitação deve ser feita, pessoalmente, junto ao Departamento Administrativo da Secretaria Municipal de Educação e Cultura - SMEC.</p> <p>Documentos básicos do usuário do serviço:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registro de Identidade (RG), certidão de nascimento; 2. Cadastro de Pessoa Física (CPF); 3. Comprovante de Residência; 4. Foto 3 x 4. <p>Documento Específico:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Requerimento modelo preenchido.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	O solicitante deve comparecer, com a documentação básica necessária e o requerimento devidamente preenchido, junto ao Departamento Administrativo da SMEC, para efetuar o registro de sua demanda e receber informações adicionais.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Até 15 dias.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Requerimento Padrão.

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA EDUCAÇÃO	SUB ASSUNTO HISTÓRICO ESCOLAR
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Emissão de Histórico Escolar.
OBJETIVO	Atender as demandas de emissão de histórico escolar.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<p>A documentação a ser apresentada deve vir em folhas tamanho DIN A4.</p> <p>A solicitação deve ser feita, pessoalmente, junto ao Departamento Administrativo da Secretaria Municipal de Educação e Cultura - SMEC.</p> <p>Documentos básicos do usuário do serviço:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registro de Identidade (RG); 2. Cadastro de Pessoa Física (CPF); 3. Número de telefone e endereço de e-mail, quando houver. <p>Documento Específico:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Requerimento modelo preenchido.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	O solicitante deve comparecer, com a documentação básica necessária e o requerimento devidamente preenchido, junto ao Departamento Administrativo da SMEC, para efetuar o registro de sua demanda e receber informações adicionais.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Caso a escola esteja em funcionamento, a requisição acontece na própria escola. Caso contrário, a SMEC emite o documento em até 15 dias.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Requerimento Padrão.

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA EDUCAÇÃO	SUB ASSUNTO TRANSFERÊNCIA ESCOLAR
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Transferência de aluno das Escolas Municipais de Educação Infantil.
OBJETIVO	Atender as demandas de transferência de alunos que frequentam as escolas de educação infantil.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	A documentação a ser apresentada deve vir em folhas tamanho DIN A4. A solicitação deve ser feita, pessoalmente, junto ao Departamento Administrativo da Secretaria Municipal de Educação e Cultura - SMEC. Documentos básicos do usuário do serviço: 1. Registro de Identidade (RG); 2. Cadastro de Pessoa Física (CPF). Documento Específico: 1. Ficha de transferência da SMEC.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	O solicitante deve comparecer, com a documentação básica necessária e o requerimento devidamente preenchido, junto ao Departamento Administrativo da SMEC, para efetuar o registro de sua demanda, assinar a ficha de transferência e receber informações adicionais.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	A demanda será atendida somente quando houver vaga, respeitando-se a ordem cronológica de inscrição de alunos novos x pedidos de transferência.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Requerimento Padrão.

Engenharia, Trânsito e Urbanismo

Nesta Seção foram agrupados os serviços vinculados às atividades de Engenharia, Trânsito e Urbanismo, disponibilizados pelo Município de Feliz/RS.

A identificação, transcrição e atualização dos serviços vinculados às atividades de Engenharia, Trânsito e Urbanismo e disponibilizados pelo Município (seus objetivos, requisitos e documentos necessários, principais etapas, previsão de prazos de atendimento e formas de prestação dos serviços) são de responsabilidade dos servidores **Cristiane Port Nienow, Fabiano Masao Hironaka e Sueli Maria Klein Erbes.**

Alinhamento

Avaliação de Projetos de Edificações

Avaliação de Projetos de Parcelamento de Solo

Certidões, Autorizações e Declarações Diversas

Certidões e Autorizações para Permissionários do Serviço Público de Táxi

Credenciamento para Estacionamento de Veículo Utilizado por Pessoas Idosas

Credenciamento para Estacionamento de Veículo Utilizado por Pessoas Portadoras de Deficiência

Declarações

Habite-se

Licença Simples

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA ENGENHARIA E URBANISMO	SUB ASSUNTO ALINHAMENTO
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Alinhamento
OBJETIVO	Avaliar solicitação e regulamento municipal a fim de viabilizar o adequado Alinhamento do imóvel.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	A documentação a ser apresentada deve vir em folhas tamanho DIN A4. A solicitação deve ser feita, pessoalmente, junto ao Setor de Protocolo do Município. Documentos básicos: 1. Imagem de localização via satélite (Google Earth); 2. Matrícula do Imóvel; 3. Inscrição de IPTU (quando for imóvel urbano); 4. Inscrição de taxa de recolhimento de lixo (quando for imóvel rural).
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	O solicitante deve se apresentar, com a documentação básica, junto ao Setor de Protocolo, para a avaliação e atendimento da demanda.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Até 20 dias.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Processo físico de avaliação de documentos.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Não há.

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA ENGENHARIA E URBANISMO	SUB ASSUNTO AVALIAÇÃO DE PROJETOS DE EDIFICAÇÃO
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Avaliação, aprovação ou rejeição de Projetos de Edificação.
OBJETIVO	Avaliar, aprovar ou rejeitar projetos de Edificação.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<p>A documentação a ser apresentada deve vir em folhas tamanho DIN A4, assim como em pranchas nas medidas necessárias à composição do processo. A solicitação deve ser feita, pessoalmente, junto ao Setor de Protocolo do Município.</p> <p>1. Aprovação de projetos de edificação (a construir e regularização) – documentação necessária:</p> <p>a) Requerimento; b) Inscrição de IPTU; c) Termo de apresentação de notas fiscais relativas à construção (no caso de regularização, poderá ser dispensado caso haja comprovação, através de imagem do Google Earth, que a edificação é anterior a dezembro/2008). Modelo conforme Anexo II da Lei nº 3.312/2017 – Código de Obras; d) Matrícula atualizada (30 dias); e) Memorial descritivo (no caso de regularização – laudo de regularização elaborado pelo responsável técnico); f) ART/RRT do projeto e execução (no caso de regularização, é necessário, ART/RRT do laudo e da edificação); g) Planilha de áreas das unidades individualizadas (no caso de múltiplas unidades); h) Plantas:</p> <p>I. Situação e localização, contendo gabarito da via confrontante e planilha de áreas contendo informações do Plano Diretor (permitido x utilizado) com respectivo zoneamento – Taxa de Ocupação (TO), Índice de Aproveitamento (IA), Taxa de Permeabilidade (TP), Altura, Recuos frontais, Afastamentos laterais e fundos, Vagas de estacionamento (se necessário). Seguir tabela de índices conforme modelo disponibilizado na Lei nº 3.312/2017 – Código de Obras;</p> <p>II. Planta baixa; III. Cortes (dois); IV. Fachada; V. Projeto hidrossanitário (conforme NBR 7229 e NBR 13969).</p> <p>Obs.:</p> <ul style="list-style-type: none"> Quando se tratar de edificações em APP, indústrias e demais empreendimentos passíveis de licenciamento, é necessário Licença Prévia do Departamento do Meio Ambiente;

	<ul style="list-style-type: none"> • Para projetos novos: 3 vias de todos os documentos; • Regularizações: 2 vias de todos os documentos; • Caso o terreno/gleba/aceeso faça confrontação com rodovias, será necessário a anuência do DAER; • As seguintes atividades urbanas exigirão Estudo de Impacto de Vizinhança para o seu licenciamento urbanístico: <ul style="list-style-type: none"> I. Centros comerciais e supermercados com mais de 1.000m² (mil metros quadrados) de área construída, exceto área reservada às garagens; II. Empreendimentos residenciais com 30 (trinta) ou mais lotes ou unidades habitacionais; III. Comércio e serviços classificados como de potencial poluidor alto, conforme legislação estadual vigente; IV. Indústrias e/ou fábricas de potencial poluidor médio e alto, conforme legislação estadual vigente; V. Todos os empreendimentos não residenciais cuja área exija mais de 50 vagas de estacionamento; VI. Todos os empreendimentos que tiverem funcionamento em horário noturno.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	O solicitante deve se apresentar, com a documentação básica necessária e o requerimento devidamente preenchido, junto ao Setor de Protocolo, para a avaliação e atendimento da demanda.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	30 dias.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Processo físico de avaliação de documentos.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Não há.

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA ENGENHARIA E URBANISMO	SUB ASSUNTO AVALIAÇÃO DE PROJETOS DE PARCELAMENTO DO SOLO
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Avaliação, aprovação ou rejeição de Projetos de Parcelamento do solo.
OBJETIVO	Avaliar, aprovar ou rejeitar projetos de Parcelamento do solo.
REQUISITOS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<p>A documentação a ser apresentada deve vir em folhas tamanho DIN A4, assim como em pranchas nas medidas necessárias à composição do processo. A solicitação deve ser feita, pessoalmente, junto ao Setor de Protocolo do Município.</p> <p>1. Aprovação de Projeto de Desmembramento / Desdobro / Retificação de área / Extinção de Condomínio / More Legal - documentação necessária:</p> <p>a) Requerimento; b) Matrícula do imóvel no registro de imóveis (180 dias); c) Memorial descritivo; d) ART/RRT; e) Projeto de Desmembramento / Desdobro / Retificação de área / Extinção de Condomínio / More Legal.</p> <p>Obs.:</p> <ul style="list-style-type: none"> Quando se tratar de Desmembramento é necessária Licença do Departamento do Meio Ambiente. <p>2. Aprovação de Projeto de Loteamento</p> <p>2.1 Aprovação de Projeto Urbanístico - documentação necessária:</p> <p>a) Requerimento (em 3 vias); b) Planta de Situação (em 3 vias); c) Matrícula da gleba no registro de imóveis (180 dias) - 3 vias; d) O Projeto Urbanístico (em 3 vias); e) Memorial Descritivo (em 3 vias); f) ART/RRT de profissional habilitado, pela elaboração e execução do projeto (em 3 vias); g) LP - Licença Prévia.</p> <p>2.2 Aprovação de Projetos Complementares - documentação necessária:</p> <p>a) Requerimento (em 3 vias); b) Matrícula da gleba no registro de imóveis (180 dias) - 3 vias; c) Memorial Descritivo referente cada projeto (em 3 vias); d) CD contendo Planta de Fracionamento em arquivo com extensão dwg, georreferenciado em coordenadas UTM, vinculado ao Sistema Geodésico Brasileiro (SIRGAS 2000); e) Projeto completo da Rede de Energia Elétrica e Iluminação</p>

	<p>Pública, de acordo com a atual padronização da RGE, devidamente aprovado pelo órgão competente (em 3 vias);</p> <p>f) Projeto completo da Rede de Distribuição de Água Potável, de acordo com as normas adotadas pela CORSAN, devidamente aprovado pelo órgão competente (em 3 vias);</p> <p>g) Projeto completo da Rede de Drenagem Pluvial (em 3 vias);</p> <p>h) Projeto de pavimentação das vias de comunicação (em 3 vias);</p> <p>i) Projeto paisagístico e de arborização das praças e vias de comunicação (em 3 vias);</p> <p>j) Projeto de sinalização (horizontal e vertical) das vias (em 3 vias);</p> <p>k) Projeto completo do Sistema de Tratamento do Esgoto Cloacal, de acordo com as normas, devidamente aprovado pelo órgão competente (em 3 vias);</p> <p>l) Orçamento detalhado e cronograma de cada um dos projetos (em 3 vias);</p> <p>m) ART/RRT, de profissional habilitado pela elaboração e execução do projeto (em 3 vias);</p> <p>n) LI - Licença de Instalação.</p> <p>Obs.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para loteamentos com previsão de 30 ou mais lotes, é necessária a aprovação prévia de EIV – Estudo de Impacto de Vizinhança, conforme Termo de Referência fornecido pelo Departamento de Engenharia. • Poderão ser solicitados outros documentos conforme necessidade. • Na aprovação final, deverá especificar as garantias que pretende dar ao Município para fiel execução dos projetos, em conjunto com apresentação de Certidão Negativa de Tributos Municipais.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	O solicitante deve se apresentar, com a documentação básica necessária e o requerimento devidamente preenchido, junto ao Setor de Protocolo, para a avaliação e atendimento da demanda.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Entre 30 e 90 dias.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Processo físico de avaliação de documentos.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Não há.

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA ENGENHARIA E URBANISMO	SUB ASSUNTO CERTIDÕES, AUTORIZAÇÕES E DECLARAÇÕES DIVERSAS
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Emissão de certidões e autorizações diversas.
OBJETIVO	Atender as demandas de certificação e autorização quanto às solicitações requeridas.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	A documentação a ser apresentada deve vir em folhas tamanho DIN A4. A solicitação deve ser feita, pessoalmente, junto ao Setor de Protocolo do Município. Documentos básicos: 1. Mapa ou croqui do imóvel com medidas (para certidão de zoneamento); 2. Matrícula do Imóvel; 3. Inscrição de IPTU, para imóveis urbanos; 4. Inscrição de taxa de recolhimento de lixo (quando for imóvel rural).
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	O solicitante deve se apresentar, com a documentação básica necessária, junto ao Setor de Protocolo, para a avaliação e atendimento da demanda.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	10 dias.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Processo físico de avaliação de documentos.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Não há.

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA ENGENHARIA, TRÂNSITO E URBANISMO	SUB ASSUNTO CERTIDÕES E AUTORIZAÇÕES PARA PERMISSIONÁRIOS DO SERVIÇO PÚBLICO DE TÁXI
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	<p>1. Emissão de Certidões de Lotação para:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Isenção de IPI; - Isenção de IPVA. <p>2. Emissão de Autorizações para:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Emplacamento de veículo na categoria aluguel; - Emplacamento de veículo na categoria particular.
OBJETIVO	<p>1. Conceder isenção de IPI e IPVA aos permissionários do Serviço Público de Táxi.</p> <p>2. Autorizar o emplacamento do veículo na categoria aluguel, quando de sua entrada no serviço público de táxi, bem como, na categoria particular, para sua desvinculação do serviço de táxi.</p>
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<p>A documentação a ser apresentada deve vir em folhas tamanho DIN A4.</p> <p>A solicitação deve ser feita, pessoalmente, junto ao Setor de Protocolo do Município.</p> <p>Documentos básicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cópia da Carteira Nacional de Habilitação (CNH); 2. Cópia do Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo (CRLV). <p>Documentos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cópia da Nota Fiscal de compra do veículo (apenas para autorização de emplacamento na categoria aluguel).
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	<p>O solicitante deve se apresentar, com a documentação básica necessária, junto ao Setor de Protocolo, para a avaliação. Preenchidos os requisitos, o Setor de Protocolo emitirá a guia para recolhimento da Taxa de Expediente respectiva e encaminhará para a Secretaria Geral de Gestão Pública para avaliar e confeccionar o documento.</p>
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Até 15 dias.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Processo físico de avaliação de documentos.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Não há.

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA ENGENHARIA, TRÂNSITO E URBANISMO	SUB ASSUNTO CARTÃO CREDENCIAL PARA O ESTACIONAMENTO DE VEÍCULO UTILIZADO POR PESSOAS IDOSAS
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Cadastro e emissão de cartão credencial para o estacionamento de veículo utilizado por pessoas idosas.
OBJETIVO	Conceder o cartão credencial a pessoas idosas, para utilização de estacionamentos de veículos nas vias e logradouros públicos, em vagas especiais devidamente sinalizadas para esse fim, conforme dispõe o Decreto Municipal nº 3.539, de 01 de fevereiro de 2016, e alterações.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	A documentação a ser apresentada deve vir em folhas tamanho DIN A4. A solicitação deve ser feita, pessoalmente, junto ao Setor de Protocolo do Município. Documentos básicos: 1. Cópia de documento oficial, com foto; 2. Comprovante de residência do requerente no Município de Feliz, com data de emissão não anterior a 3 (três) meses da data do requerimento; 3. Cópia do Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo (CRLV).
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	O solicitante deve se apresentar, com a documentação básica necessária, junto ao Setor de Protocolo, para a avaliação. Preenchidos os requisitos, o Setor de Protocolo emitirá a guia para recolhimento da Taxa de Expediente respectiva e encaminhará para a Secretaria Geral de Gestão Pública para avaliar e confeccionar o documento.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	15 (quinze) dias após a confirmação do pagamento da taxa.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Processo físico de avaliação de documentos.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Não há.

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA	SUB ASSUNTO
ENGENHARIA, TRÂNSITO E URBANISMO	CARTÃO CREDENCIAL PARA O ESTACIONAMENTO DE VEÍCULO UTILIZADO POR PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Cadastro e emissão de cartão credencial para o estacionamento de veículo utilizado por pessoas portadoras de deficiência.
OBJETIVO	Conceder o cartão credencial a pessoas portadoras de deficiência, para utilização de estacionamentos de veículos nas vias e logradouros públicos, em vagas especiais devidamente sinalizadas para esse fim, conforme dispõe o Decreto Municipal nº 3.121, de 04 de dezembro de 2013, e alterações.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	A documentação a ser apresentada deve vir em folhas tamanho DIN A4. A solicitação deve ser feita, pessoalmente, junto ao Setor de Protocolo do Município. Documentos básicos: 1. Atestado médico atual, com data de emissão inferior a 90 dias, no qual deve constar: a) nome do portador de deficiência; b) nome/classificação da doença; c) identificação da deficiência permanente verificada; d) data; e) assinatura do médico e indicação de seu registro no CREMERS. 2. Cópia de documento de identidade oficial, com foto; 3. Comprovante de residência do requerente no Município de Feliz, com data de emissão não anterior a 3 (três) meses da data do requerimento; 4. Cópia do Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo (CRLV) utilizado para o transporte.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	O solicitante deve se apresentar, com a documentação básica necessária, junto ao Setor de Protocolo, para a avaliação. Preenchidos os requisitos, o Setor de Protocolo emitirá a guia para recolhimento da Taxa de Expediente respectiva e encaminhará para a Secretaria Geral de Gestão Pública para avaliar e confeccionar o documento.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	15 (quinze) dias após a confirmação do pagamento da taxa.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Processo físico de avaliação de documentos.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Não há.

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA ENGENHARIA, TRÂNSITO E URBANISMO	SUB ASSUNTO DECLARAÇÕES
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Emissão de Declarações quanto aos bens do patrimônio histórico, artístico, cultural arqueológico e paisagístico, bem como, da destinação final de resíduos sólidos.
OBJETIVO	Manifestação do órgão público, quanto a áreas diretamente afetadas por novos empreendimentos no município.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	A documentação a ser apresentada deve vir em folhas tamanho DIN A4. A solicitação deve ser feita, pessoalmente, junto ao Setor de Protocolo do Município. Documentos básicos: 1. Matrícula do Imóvel; 2. Mapa da área, se houver.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	O solicitante deve se apresentar, com a documentação básica necessária, junto ao Setor de Protocolo, para a avaliação. Preenchidos os requisitos, o Setor de Protocolo emitirá a guia para recolhimento da Taxa de Expediente respectiva e encaminhará para a Secretaria-Geral de Gestão Pública para avaliar e confeccionar o documento.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Até 15 dias.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Processo físico de avaliação de documentos.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Não há.

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA ENGENHARIA E URBANISMO	SUB ASSUNTO HABITE-SE
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Vistoria e emissão de Habite-se da edificação.
OBJETIVO	Certificar através da emissão de Habite-se, que a edificação foi executada conforme projeto aprovado e que a mesma se encontra em condições de ocupação.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<p>A documentação a ser apresentada deve vir em folhas tamanho DIN A4.</p> <p>A solicitação deve ser feita, pessoalmente, junto ao Setor de Protocolo do Município.</p> <p>Documentos básicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Matrícula do Imóvel (12 meses); 2. Notas fiscais dos materiais utilizados na construção (apenas para projetos aprovados após dezembro de 2008); 3. Alvará emitido pelo CBMRS (exceto edificações residenciais unifamiliares). <p>Obs.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O protocolo será inicialmente direcionado para o Setor de Tributos para contabilização das notas fiscais e para o Setor de Fiscalização para realização de vistoria.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	O solicitante deve se apresentar, com a documentação básica necessária, junto ao Setor de Protocolo, para a avaliação e atendimento da demanda.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	30 dias.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Processo físico de avaliação de documentos.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Não há.

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA ENGENHARIA E URBANISMO	SUB ASSUNTO LICENÇA SIMPLES
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Emissão de Licença Simples para os procedimentos previstos no art. 23 da Lei nº 3.312/2017 – Código de Obras.
OBJETIVO	Atender as demandas de licença para execução dos procedimentos previstos no art. 23 da Lei nº 3.312/2017 – Código de Obras.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<p>A documentação a ser apresentada deve vir em folhas tamanho DIN A4.</p> <p>A solicitação deve ser feita, pessoalmente, junto ao Setor de Protocolo do Município.</p> <p>Documentos básicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Projeto/croqui da intervenção pretendida; 2. ART/RRT de execução da intervenção pretendida; 3. Matrícula do Imóvel; 4. Inscrição de IPTU, para imóveis urbanos; 5. Inscrição de taxa de recolhimento de lixo (quando for imóvel rural). <p>Obs.: São passíveis de Licença Simples as seguintes intervenções:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Construção de muro no alinhamento; b) Construção de pérgolas; c) Execução de passeio público; d) Rebaixamento de meio-fio; e) Execução de tapume, quando sobre o passeio; f) Execução de toldos e assemelhados; g) Execução de pavimentações no interior dos lotes; h) Implantação de canteiro de obra em local diferente daquele onde ocorre a obra; i) Implantação de ponto de vendas de unidades a serem construídas; j) Estufas de plantas; k) Galpões e galinheiros sem uso comercial; l) Telheiros com até 18,00m² (dezoito metros quadrados) de área coberta; m) Construção de cercas energizadas, com observação do art. 77; n) Abrigos provisórios para operários ou depósito de materiais, que serão utilizados no decurso de obras; o) Depósito para guarda de equipamentos domésticos em geral com área máxima de 9,00m² (nove metros quadrados).
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	O solicitante deve se apresentar, com a documentação básica necessária, junto ao Setor de Protocolo, para a avaliação e atendimento da demanda.

PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	30 dias.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Processo físico de avaliação de documentos.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Não há.

Indústria, Comércio e Serviços

Nesta Seção foram agrupados os serviços vinculados à regulação das atividades de Indústria, comércio e Serviços, disponibilizados pelo Município de Feliz/RS.

A identificação, transcrição e atualização dos serviços vinculados às atividades de Indústria, Comércio e Serviços e disponibilizados pelo Município (seus objetivos, requisitos e documentos necessários, principais etapas, previsão de prazos de atendimento e formas de prestação dos serviços) são de responsabilidade dos servidores **Everton Sebastiany de Araújo, James H. P. de Oliveira Junior e Vera Lucia Werner Müller.**

Alvará de Localização

Atestado de Pleno e Regular Funcionamento

Carteira de Identidade

Carteira de Trabalho

Carteira do Artesão – Renovação

Intermediação de Mão de Obra

Parcelamento de Débitos

Seguro Desemprego

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA INDÚSTRIA COMÉRCIO E SERVIÇOS	SUB ASSUNTO ALVARÁ DE LOCALIZAÇÃO
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Emissão do Alvará de Localização.
OBJETIVO	Emitir o Alvará de Localização, permitindo que a empresa inicie suas atividades.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contrato Social ou Certificado de MEI; 2. Cartão CNPJ; 3. RG e CPF dos sócios; 4. Comprovante de endereço (carnê do IPTU ou taxa de lixo); 5. Contrato de aluguel ou autorização do proprietário do imóvel, caso imóvel alugado; 6. PPCI ou declaração de endereço fiscal; 7. Título de eleitor e recibo da declaração do imposto de renda (apenas para MEI); 8. Licença ambiental (para empreendimentos que necessitem de licenciamento ambiental); 9. Alvará sanitário (para empreendimentos que necessitem de vistoria sanitário); 10. Pagamento da taxa (varia de acordo com a área da empresa).
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	O solicitante deve apresentar, a documentação básica junto ao Setor de Protocolo, para avaliação e atendimento da demanda.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Até 10 dias.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Processo físico de avaliação de documentos com posterior emissão do Alvará.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Requerimento padrão junto ao protocolo geral.

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA INDÚSTRIA COMÉRCIO E SERVIÇOS	SUB ASSUNTO ATESTADO DE PLENO E REGULAR FUNCIONAMENTO
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Emissão de atestado.
OBJETIVO	Emitir documento que comprove o funcionamento da entidade solicitante.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	A documentação a ser apresentada deve vir em folhas tamanho DIN A4. A solicitação deve ser feita, pessoalmente, junto ao Setor de Protocolo do Município. Documentos básicos: 1. Cópia do estatuto social da entidade; 2. Cópia da ata de eleição da atual diretoria; 3. Certidão de inscrição no CNPJ; 4. Requerimento do Atestado.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	O solicitante deve se apresentar, com a documentação básica necessária, junto ao Setor de Protocolo, para a avaliação. Preenchidos os requisitos, o Setor de Protocolo encaminhará a documentação para a Secretaria Geral de Gestão Pública avaliar e emitir o documento.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Até 10 dias.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Processo físico de avaliação de documentos.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Não há.

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇO	SUB ASSUNTO CARTEIRA DE IDENTIDADE
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Emissão de Documento de Identidade.
OBJETIVO	Requerer a primeira via do documento ou a emissão de novo documento.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<p>Ser cidadão brasileiro Nato ou Naturalizado (desde que já tenha feito a opção pela nacionalidade brasileira e maior de 18 anos).</p> <p>Documentos Necessários: OBRIGATÓRIOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 1 foto ¾ recente (fundo branco), sem adornos (brinco, corrente, piercing, colar, óculos, etc.); 2. Certidão Original, conforme estado civil (segunda via ou cópia autenticada); 3. Carteira de Identidade anterior (em caso de PERDA, trazer boletim de ocorrência policial). Se for a primeira via da Carteira de Identidade não necessita apresentação de via anterior nem boletim de Ocorrência Policial. <p>1ª VIA – ISENTA DE PAGAMENTO 2ª VIA R\$ 68,43 (isento se maior de 65 anos).</p> <p>OPCIONAIS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. CPF; 2. Cartão Nacional de Saúde (Cartão do SUS); 3. Identidade Profissional (OAB, CREA, CRM, etc); 4. Carteira Nacional de Habilitação (Carteira Motorista); 5. Carteira de Trabalho (CTPS); 6. Certificado Militar; 7. Título de Eleitor; 8. PIS/PASEP; 9. Tipo Sanguíneo e Fator RH (necessário exame de laboratório específico para essa finalidade com CRM do médico e do ano vigente); 10. Doenças (Necessário Laudo Médico com CRM e data do ano vigente); 11. Nome Social (se já possuir). <p>Obs.: Todos os documentos devem ser apresentados em vias originais.</p>
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	Solicitação da emissão, pagamento do valor (se houver), retirada do documento.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	20 dias úteis a contar do encaminhamento (ou do pagamento da taxa de emissão, se houver).
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Comparecimento presencial e pessoal.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Requerimento presencial e pessoal via sistema realizado por agente público credenciado.

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇO	SUB ASSUNTO CARTERIA DE TRABALHO E PREVIDÊNCIA SOCIAL - CTPS
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Emissão de Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS.
OBJETIVO	Requerer a primeira via do documento ou a emissão de novo documento.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<p>Ser cidadão brasileiro Nato (Naturalizado deverá procurar uma agência do Ministério do Trabalho, mesmo que já tenha feito a opção pela nacionalidade brasileira e maior de 18 anos).</p> <p>Documentos necessários Carteira de Trabalho:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Certidão Original, conforme estado civil; 2. Carteira de Identidade - com estado civil atualizado (carteira de identidade necessita ter assinatura. Caso seja uma carteira de identidade da época de criança que ainda não assinava uma nova carteira de identidade deve ser feita antes do encaminhamento da nova Carteira de Trabalho e Previdência Social). Obs. Carteira Nacional de Habilitação não pode ser aceita. 3. CPF - com estado civil atualizado; 4. Comprovante de Residência com CEP da Rua; 5. Carteira de trabalho anterior (caso não possua, precisa de Boletim de Ocorrência e comprovante da numeração da CTPS anterior). <p>OPCIONAIS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Título Eleitoral; 2. Carteira de Habilitação. <p>Obs.: Todos os documentos devem ser apresentados em vias originais.</p>
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	Solicitação da emissão, retirada do documento.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	15 dias úteis a contar do encaminhamento.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Comparecimento presencial e pessoal. Para a solicitação o trabalhador pode comparecer na agência sem horário agendado, ou agendar horário através do site www.fgtas.rs.gov.br (aba: serviços e informações; aba: agendamento da CTPS).
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Requerimento presencial e pessoal via sistema realizado por agente público credenciado.

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇO	SUB ASSUNTO CARTEIRA DO ARTESÃO – RENOVAÇÃO
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Encaminhamento de renovação de Carteira de Artesão.
OBJETIVO	Viabilizar o requerimento e a concessão da renovação da Carteira de Artesão.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	1. Carteira de artesão anterior, 2. Carteira de Identidade, 3. Comprovante de residência, 4. Uma foto 3x4 recente, 5. Recolhimento prévio de valor da taxa no Bannisul para emissão da carteira (R\$ 22,00). Dados para recolhimento da taxa: Ag. 0100; Conta Corrente 03.274.137.0-7; crédito para FGTAS – ARTESANATO GAÚCHO; colocar nome do depositante. <u>Obs.: Novas carteiras não são emitidas, apenas a renovação de carteiras já existentes.</u>
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	Pagamento da taxa; encaminhamento da solicitação; espera do envio do documento; retirada do documento.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	30 dias, a contar da data do encaminhamento.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Comparecimento presencial e pessoal.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Requerimento presencial e pessoal realizado por agente público credenciado.

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇO	SUB ASSUNTO <i>INTERMEDIÇÃO DE MÃO DE OBRA</i>
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Encaminhamento de trabalhadores para vagas de emprego disponibilizadas pelas empresas; Cadastrar as vagas das empresas e captar trabalhadores para ocupação das mesmas.
OBJETIVO	Realizar a Intermediação de Mão de Obra.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	1. Empregador: Necessário preencher formulário para cadastrar a vaga. Posteriormente, a vaga é divulgada pela Agência FGTAS/SINE e os trabalhadores selecionados. Os trabalhadores selecionados são entrevistados pela empresa que fornece retorno sobre a contratação para a agência. 2. Trabalhador: Comparecer na agência FGTAS/SINE com a Carteira de Trabalho e a Carteira de Identidade para se candidatar às vagas. Após a verificação do perfil, o trabalhador é encaminhado para entrevista.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	Comparecimento junto à agência do SINE (trabalhador); Cadastro da vaga disponível (empregador).
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Atendimento imediato. O prazo para encaminhamento para a vaga dependerá da solicitação da empresa. O prazo para retorno sobre a contratação também dependerá da empresa contratante.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Comparecimento presencial e pessoal (trabalhador). Comparecimento presencial e pessoal ou envio das informações por e-mail (empregador).
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Requerimento via sistema realizado por agente público credenciado.

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA INDÚSTRIA COMÉRCIO E SERVIÇOS	SUB ASSUNTO PARCELAMENTO DE DÉBITOS
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Solicitação de parcelamento de débitos tributários e não tributários.
OBJETIVO	Realizar o pagamento parcelado e cobrança de créditos tributários e não tributários, vencidos, inscritos ou não em dívida ativa.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	O pedido de parcelamento deverá ser efetuado pelo próprio sujeito passivo, no caso de pessoa física, ou pelo sócio ou representante legal no caso de pessoa jurídica. No caso de terceiros, será admitida a representação por procuração, com firma reconhecida, ou procuração simples, mediante apresentação de documentação original do contribuinte responsável pelo débito. Documento Específico: Termo de Confissão e Compromisso de Pagamento de Débitos Fiscais.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	O solicitante deve requerer o parcelamento à vista ou parcelado, mediante a assinatura do Termo de Parcelamento e pagamento da primeira parcela junto à Tesouraria do Município
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Imediato.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Termo de Confissão e Compromisso de Pagamento de Débitos Fiscais.

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇO	SUB ASSUNTO SEGURO DESEMPREGO
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Encaminhamento do Requerimento do Seguro-Desemprego.
OBJETIVO	Requerer o recebimento do Seguro-Desemprego.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Requerimento do Seguro-Desemprego; 2. Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS; 3. Termo de Rescisão do Contrato de Trabalho - TRCT; 4. Termo de Homologação ou Termo de Quitação; 5. Comprovante do FGTS (saque ou extrato); 6. Documento de identificação (Carteira de Trabalho ou Carteira Nacional de Habilitação - CNH). <p>Em caso de encaminhamento do Seguro-Desemprego com base em decisão judicial os documentos necessários são: a CTPS e o Termo Judicial.</p>
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	Solicitação da liberação das parcelas e caso sejam liberadas aguardar a data de emissão de cada parcela.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	O encaminhamento pode ser solicitado entre 7 e 120 dias corridos após a data de demissão. Para a solicitação, o trabalhador pode comparecer na agência sem horário agendado, ou agendar horário através do site www.fgtas.rs.gov.br (aba: serviços e informações; aba: agendamento do seguro-desemprego).
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Comparecimento presencial e pessoal.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Requerimento presencial e pessoal via sistema realizado por agente público credenciado.

Meio Ambiente

Nesta Seção foram agrupados os serviços vinculados às atividades de regulação da utilização de recursos ambientais, consideradas efetivas ou potencialmente poluidoras, bem como os empreendimentos capazes, sob qualquer forma, de causar degradação ambiental de impacto local, disponibilizados pelo Município de Feliz/RS.

A identificação, transcrição e atualização dos serviços vinculados às atividades de regulação da utilização de recursos ambientais, disponibilizados pelo Município (seus objetivos, requisitos e documentos necessários, principais etapas, previsão de prazos de atendimento e formas de prestação dos serviços) são de responsabilidade dos servidores **Greice Athinas Kunrath Chaves e Guilherme Augusto Braun.**

Avaliação de Projetos de Licenciamento

Avaliação de Projetos de Regularização Fundiária

Avaliação de Projetos de Recuperação de áreas degradadas

Emissão de Autorizações

Emissão de Certidões Ambientais

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA	SUB ASSUNTO
MEIO AMBIENTE	AVALIAÇÃO DE PROJETOS DE LICENCIAMENTO
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Avaliação, aprovação ou rejeição de Projetos de Licenciamento.
OBJETIVO	Avaliar e deferir ou indeferir projetos de Licenciamento.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<p>A documentação a ser apresentada deve vir em folhas tamanho DIN A4.</p> <p>A solicitação deve ser feita, pessoalmente, junto ao Departamento do Meio Ambiente do Município.</p> <p>Documentos básicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. CPF/CNPJ; 2. Matrícula do Imóvel; 3. Requerimento; 4. Formulário; 5. ART's. <p>Documentos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aqueles solicitados no formulário, de acordo com a Licença necessária (laudo de fauna, geológico, planta planialtimétrica, etc.).
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	O solicitante deve se apresentar, com a documentação básica necessária e o requerimento devidamente preenchido, junto ao Departamento do Meio Ambiente, para abertura do protocolo. Ou deve encaminhá-lo de forma digital, através do sistema Portal de Licenciamento Ambiental, conforme link: http://pronim.govbrsul.com.br:3050/rcl5/indexme.aspx?1599
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Entre 14 e 28 dias.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Processo físico ou digital, vistoria, análise e emissão da Licença.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Requerimento Padrão.

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA MEIO AMBIENTE	SUB ASSUNTO AVALIAÇÃO DE PROJETOS DE REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Avaliação, aprovação ou rejeição de Projetos de Regularização Fundiária.
OBJETIVO	Avaliar e deferir ou indeferir projetos de Regularização Fundiária.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<p>A documentação a ser apresentada deve vir em folhas tamanho DIN A4.</p> <p>A solicitação deve ser feita, pessoalmente, junto ao Departamento do Meio Ambiente do Município.</p> <p>Documentos básicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. CPF/CNPJ; 2. Matrícula do Imóvel; 3. Requerimento; 4. Formulário; 5. ART's. <p>Documentos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aqueles solicitados no formulário, de acordo com a Licença necessária (laudo de fauna, geológico, planta planialtimétrica, etc.).
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	O solicitante deve se apresentar, com a documentação básica necessária e o requerimento devidamente preenchido, junto ao Departamento do Meio Ambiente, para abertura do protocolo. Ou deve encaminhá-lo de forma digital, através do sistema Portal de Licenciamento Ambiental, conforme link: http://pronim.govbrsul.com.br:3050/rc15/indexme.aspx?1599
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Até 20 dias.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Processo físico ou digital, vistoria, análise e emissão da Licença.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Requerimento Padrão.

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA MEIO AMBIENTE	SUB ASSUNTO AVALIAÇÃO DE PROJETOS DE RECUPERAÇÃO DE ÁREAS DEGRADADAS
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Avaliação, aprovação ou rejeição de Projetos de Recuperação de áreas degradadas.
OBJETIVO	Avaliar e deferir ou indeferir projetos de PRAD.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<p>A documentação a ser apresentada deve vir em folhas tamanho DIN A4.</p> <p>A solicitação deve ser feita, pessoalmente, junto ao Departamento do Meio Ambiente do Município.</p> <p>Documentos básicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. CPF/CNPJ; 2. Matrícula do Imóvel; 3. Requerimento; 4. Formulário; 5. ART's. <p>Documentos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aqueles solicitados no formulário, de acordo com a Licença necessária (laudo de fauna, geológico, planta planialtimétrica, etc.).
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	O solicitante deve se apresentar, com a documentação básica necessária e o requerimento devidamente preenchido, junto ao Departamento do Meio Ambiente, para abertura do protocolo. Ou deve encaminhá-lo de forma digital, através do sistema Portal de Licenciamento Ambiental, conforme link: http://pronim.govbrsul.com.br:3050/rc15/indexme.aspx?1599
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Até 14 dias.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Processo físico ou digital, vistoria, análise e emissão da Licença.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Requerimento Padrão.

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA MEIO AMBIENTE	SUB ASSUNTO EMIÇÃO DE AUTORIZAÇÃO
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Emissão de autorizações ambientais.
OBJETIVO	Análise e emissão de Autorizações diversas.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<p>A documentação a ser apresentada deve vir em folhas tamanho DIN A4.</p> <p>A solicitação deve ser feita, pessoalmente, junto ao Departamento do Meio Ambiente do Município.</p> <p>Documentos básicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. CPF/CNPJ; 2. Matrícula do Imóvel; 3. Requerimento; 4. Formulário; 5. ART's. <p>Documentos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aqueles solicitados no formulário, de acordo com a Licença necessária (laudo de fauna, geológico, planta planialtimétrica, etc.).
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	O solicitante deve se apresentar, com a documentação básica necessária e o requerimento devidamente preenchido, junto ao Departamento do Meio Ambiente, para abertura do protocolo. Ou deve encaminhá-lo de forma digital, através do sistema Portal de Licenciamento Ambiental, conforme link: http://pronim.govbrsul.com.br:3050/rc15/indexme.aspx?1599
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Até 14 dias.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Processo físico e análise e avaliação dos documentos.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Requerimento Padrão.

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA	SUB ASSUNTO
MEIO AMBIENTE	EMIÇÃO DE CERTIDÕES AMBIENTAIS
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Emissão de certidões de conformidade ambiental.
OBJETIVO	Atender as demandas de certificação de conformidade ambiental. Exemplo: Certidão de APP, zoneamento, negativa de débitos, etc.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	A documentação a ser apresentada deve vir em folhas tamanho DIN A4. A solicitação deve ser feita, pessoalmente, junto ao Setor de Protocolo do Município. Documentos básicos: 1. CPF/CNPJ; 2. Requerimento; 3. Croqui da área; 4. Matrícula do Imóvel.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	O solicitante deve se apresentar, com a documentação básica necessária e o requerimento devidamente preenchido, junto ao Setor de Protocolo, para o registro da demanda e a abertura do protocolo.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Até 10 dias.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Processo físico e vistoria, caso necessário.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Requerimento Padrão.

Obras – Infraestrutura e Saneamento

Nesta Seção foram agrupados os serviços vinculados às atividades de execução de obras de infraestrutura territorial e serviços públicos nas zonas urbanas e rurais, tais como: manutenção de parques, vias públicas, limpeza urbana, entre outras, disponibilizados pelo Município de Feliz/RS.

A identificação, transcrição e atualização dos serviços vinculados às Obras – Infraestrutura e Saneamento e disponibilizados pelo Município (seus objetivos, requisitos e documentos necessários, principais etapas, previsão de prazos de atendimento e formas de prestação dos serviços) são de responsabilidade dos servidores **Ralf Guenter Hennig** e **Christian Ludwig**.

Manutenção das redes de esgoto pluvial

Manutenção de vias públicas

Recolhimento de resíduos de arborização urbana

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA OBRAS – INFRAESTRUTURA E SANEAMENTO	SUB ASSUNTO MANUTENÇÃO DAS REDES DE ESGOTO PLUVIAL
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Substituição de tubos de concreto.
OBJETIVO	Viabilizar a condução do esgoto pluvial urbano.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	A documentação a ser apresentada deve vir em folhas tamanho DIN A4. A solicitação deve ser feita, pessoalmente, junto ao Setor de Protocolo do Município. Documentos básicos: 1. Registro de Identidade (RG); 2. Cadastro de Pessoa Física (CPF). Documento Específico: 1. Requerimento modelo preenchido.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	O solicitante deve se apresentar, com a documentação básica necessária e o requerimento devidamente preenchido, junto ao Setor de Protocolo, para a avaliação e atendimento da demanda.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Até 30 dias.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Os serviços serão prestados no local indicado na solicitação.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Requerimento Padrão.

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA OBRAS – INFRAESTRUTURA E SANEAMENTO	SUB ASSUNTO MANUTENÇÃO DAS VIAS PÚBLICAS
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Atividades de manutenção de vias públicas incluindo o fornecimento de Pó de Brita e Pedras de Meio Fio.
OBJETIVO	Manter as vias públicas municipais em condições de trafegabilidade .
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	A documentação a ser apresentada deve vir em folhas tamanho DIN A4. A solicitação deve ser feita, pessoalmente, junto ao Setor de Protocolo do Município. Documentos básicos: 1. Registro de Identidade (RG); 2. Cadastro de Pessoa Física (CPF). Documento Específico: 1. Requerimento modelo preenchido.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	O solicitante deve se apresentar, com a documentação básica necessária e o requerimento devidamente preenchido, junto ao Setor de Protocolo, para a avaliação e atendimento da demanda.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Até 45 dias.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Os serviços serão prestados no local indicado na solicitação.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Requerimento Padrão.

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA OBRAS – INFRAESTRUTURA E SANEAMENTO	SUB ASSUNTO RECOLHIMENTO DE RESÍDUOS DE ARBORIZAÇÃO URBANA
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Atividades de coleta de resíduos originários da poda ou corte (remoção) de árvores e plantas.
OBJETIVO	Manter a trafegabilidade e limpeza das vias urbanas, assim como viabilizar o destino adequado aos resíduos coletados.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	A documentação a ser apresentada deve vir em folhas tamanho DIN A4. A solicitação deve ser feita, pessoalmente, junto ao Setor de Protocolo do Município. Documentos básicos: 1. Registro de Identidade (RG); 2. Cadastro de Pessoa Física (CPF). Documento Específico: 1. Requerimento modelo preenchido.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	O solicitante deve se apresentar, com a documentação básica necessária e o requerimento devidamente preenchido, junto ao Setor de Protocolo, para a avaliação e atendimento da demanda.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	15 dias.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Os serviços serão prestados no local indicado na solicitação.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Requerimento Padrão.

Saúde

Nesta Seção foram agrupados os serviços vinculados às atividades de saúde, disponibilizados pelo Município de Feliz/RS.

A identificação, transcrição e atualização dos serviços vinculados às atividades de Saúde e disponibilizados pelo Município (seus objetivos, requisitos e documentos necessários, principais etapas, previsão de prazos de atendimento e formas de prestação dos serviços) são de responsabilidade do servidor **Everton Samuel da Rosa**.

Atendimento Médico - Atenção Básica

Atendimento Médico Especializado

Atendimento Médico Especializado – Referência e Contrato de Gestão

Exames Ambulatoriais

Exames Laboratoriais

Farmácia Básica

Transporte de Pacientes

Vigilância Ambiental - Denúncias

Vigilância Ambiental – Identificação de espécies

Vigilância Epidemiológica – Vacinação

Vigilância Sanitária

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA SAÚDE	SUB ASSUNTO ATENDIMENTO MÉDICO – ATENÇÃO BÁSICA
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Atendimento médico clínico de atenção primária, inclusive pediatria.
OBJETIVO	Disponibilizar serviços de atenção básica em saúde através de atendimentos médicos, odontológicos e de enfermagem.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<p>Atendimento eletivo: consulta agendada, presencial nas recepções 1 e 2, ou pelo telefone: (51) 3637-4250 Opção 1 = recepção 1; Opção 2 = recepção 2.</p> <p>Atendimento de urgência: acolhimento de demanda espontânea, de acordo com as queixas do paciente (diretrizes do Ministério da Saúde, caderno de Atenção Básica nº 28).</p> <p>Documentos básicos: 1. Cartão SUS de Feliz; 2. Documento de identificação, RG ou CNH; 3. Certidão de Nascimento do(a)s filho(a)s, caso não tenha RG.</p>
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	<p>Eletivo: o solicitante deve apresentar-se com a documentação básica necessária, junto ao Setor de Atenção Básica (Recepções 1 ou 2), com no mínimo de 15 minutos de antecedência do horário agendado, para atendimento da demanda.</p> <p>Urgência: o solicitante deve apresentar-se com a documentação básica necessária, junto ao Setor de Atenção Básica (Recepção 1 ou 2), para atendimento de enfermagem (triagem).</p>
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	<p>Eletivo: conforme disponibilidade de horário na agenda.</p> <p>Urgência: atendimento de enfermagem, para triagem, e atendimento médico, caso necessário após a avaliação.</p>
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial, conforme disponibilidade.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Não possui.

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA SAÚDE	SUB ASSUNTO ATENDIMENTO MÉDICO ESPECIALIZADO
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	- Fonoaudiologia; - Nutrição; - Psicologia; - Psiquiatria.
OBJETIVO	Disponibilizar serviços de atenção especializada na atenção básica em saúde, através de atendimentos médicos especializados.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Requisitos: 1. Possuir encaminhamento do médico clínico; 2. O paciente deve residir no município de Feliz (comprovante de residência no nome do mesmo ou certidão autenticada em cartório que comprove residência no município); 3. Possuir cadastro com endereço e telefones atualizados. Documentos básicos: 1. Cartão SUS de Feliz; 2. Documento de identificação, RG ou CNH; 3. Certidão de Nascimento do(a)s filho(a)s, caso não tenha RG.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	1. Ter encaminhado solicitação do médico clínico; 2. Dirigir-se ao Setor de Atenção Básica (Recepção 2) com os documentos básicos para agendar o atendimento/serviço e/ou receber instruções sobre disponibilidade e tempo de espera do mesmo.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Conforme disponibilidade de consultas e quadro clínico do paciente, avaliado pela Equipe ESF.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial, conforme disponibilidade.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Não possui.

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA SAÚDE	SUB ASSUNTO ATENDIMENTO MÉDICO ESPECIALIZADO – REFERÊNCIA E CONTRATO DE GESTÃO
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	<ul style="list-style-type: none"> - Cardiologia; - Cardiovascular; - Fisioterapia; - Ginecologia; - Neurologia; - Oftalmologia; - Otorrinolaringologia; - Proctologia; - Traumatologia; - Urologia; - Outros.
OBJETIVO	Disponibilizar serviços de atenção especializada em saúde, através de atendimentos médicos especializados, no município ou nas referências estaduais.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<p>Requisitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Possuir encaminhamento do médico clínico; 2. O paciente deve residir no município de Feliz (comprovante de residência no nome do mesmo ou certidão autenticada em cartório que comprove residência no município); 3. Possuir cadastro com endereço e telefones atualizados. <p>Documentos básicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cartão SUS de Feliz; 2. Documento de identificação, RG ou CNH; 3. Certidão de Nascimento do(a)s filho(a)s, caso não tenha RG.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ter encaminhado solicitação do médico clínico; 2. Dirigir-se ao Setor de Regulação com os documentos básicos para agendar o atendimento/serviço e/ou receber instruções sobre disponibilidade e tempo de espera do mesmo.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Conforme disponibilidade de consultas pactuadas (cota) no Contrato de Gestão e Referência.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial, conforme disponibilidade.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Não possui.

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA SAÚDE	SUB ASSUNTO EXAMES AMBULATORIAIS
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	- Citopatológico do Colo Uterino; - Eletrocardiograma; - Radiografia; - Teste Rápido (HIV, Sífilis, Hepatite B e C, Beta HCG); - Ultrassonografia.
OBJETIVO	Disponibilizar exames ambulatoriais de atenção básica e média complexidade.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Requisitos: 1. Possuir encaminhamento do médico clínico; 2. O paciente deve residir no município de Feliz (comprovante de residência no nome do mesmo ou certidão autenticada em cartório que comprove residência no município); 3. Possuir cadastro com endereço e telefones atualizados. Documentos básicos: 1. Cartão SUS de Feliz; 2. Documento de identificação, RG ou CNH; 3. Certidão de Nascimento do(a)s filho(a)s, caso não tenha RG.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	1. Ter encaminhado solicitação do médico clínico; 2. Dirigir-se ao Setor de Regulação com os documentos básicos para agendar o atendimento/serviço e/ou receber instruções sobre disponibilidade e tempo de espera do mesmo.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Conforme disponibilidade de horário na agenda e de exames contratados (cota).
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial, conforme disponibilidade.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Não possui.

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA SAÚDE	SUB ASSUNTO EXAMES LABORATORIAIS
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Exames laboratoriais de sangue, fezes e urina.
OBJETIVO	Disponibilizar exames laboratoriais de atenção básica, média e alta complexidade.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<p>Requisitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Possuir encaminhamento do médico clínico; 2. O paciente deve residir no município de Feliz (comprovante de residência no nome do mesmo ou certidão autenticada em cartório que comprove residência no município); 3. Possuir cadastro com endereço e telefones atualizados. <p>Documentos básicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cartão SUS de Feliz; 2. Documento de identificação, RG ou CNH; 3. Certidão de Nascimento do(a)s filho(a)s, caso não tenha RG.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ter encaminhado solicitação do médico clínico; 2. Dirigir-se ao Setor de Regulação com os documentos básicos para agendar o atendimento/serviço e/ou receber instruções sobre disponibilidade e tempo de espera do mesmo.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Conforme disponibilidade de exames contratados.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial, conforme disponibilidade.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Não possui.

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA SAÚDE	SUB ASSUNTO FARMÁCIA BÁSICA
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Dispensação de medicamentos e insumos.
OBJETIVO	Fornecer medicamentos e insumos da Farmácia Básica, de acordo com a Política Nacional de Medicamentos e outros.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<p>Requisitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Possuir prescrição/receita médica; 2. O paciente deve residir no município de Feliz (comprovante de residência no nome do mesmo ou certidão autenticada em cartório que comprove residência no município); 3. Possuir cadastro com endereço e telefones atualizados. <p>Documentos básicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cartão SUS de Feliz; 2. Documento de identificação, RG ou CNH; 3. Certidão de Nascimento do(a)s filho(a)s, caso não tenha RG.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dirigir-se ao setor de atendimento da Farmácia Municipal com os documentos básicos e receituário médico com prescrição dos medicamentos a serem utilizados ou, 2. Dirigir-se ao Setor de Atenção Básica (Recepção 1 ou 2) para receber instruções da Enfermeira sobre o fornecimento de insumos (exemplo: fraldas).
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Imediato, conforme disponibilidade de estoque ou liberação de Processo.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Não possui.

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA SAÚDE	SUB ASSUNTO TRANSPORTE DE PACIENTES
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Transporte de pacientes para consultas e exames SUS.
OBJETIVO	Fornecer transporte para deslocamento de pacientes que utilizam serviços SUS nos municípios de Referência.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<p>Requisitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Possuir comprovante de agendamento de consulta/exame em outro município; 2. O paciente deve residir no município de Feliz (comprovante de residência no nome do mesmo ou certidão autenticada em cartório que comprove residência no município); 3. Possuir cadastro com endereço e telefones atualizados, inclusive do acompanhante. <p>Documentos básicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cartão SUS de Feliz; 2. Documento de identificação, RG ou CNH; 3. Certidão de Nascimento do(a)s filho(a)s, caso não tenha RG.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	Dirigir-se ao setor de Regulação ou ligar para agendar o transporte e receber demais instruções sobre horários e acompanhantes.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Imediato, conforme disponibilidade de horários e vagas.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial ou pelo telefone: (51) 3637-4250, opção 3.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Não possui.

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA SAÚDE	SUB ASSUNTO VIGILÂNCIA AMBIENTAL - DENÚNCIAS
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Verificação de denúncias.
OBJETIVO	Identificar possíveis irregularidades em terrenos e residências, eliminando qualquer criadouro do mosquito <i>Aedes aegypti</i> .
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Preferencialmente, informar nome e telefone para dar retorno sobre a denúncia.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	Entrar em contato com a vigilância ambiental, pessoalmente ou por telefone e informar o endereço que deve ser verificado.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Prazo de uma semana para verificação/vistoria. Caso seja constatada alguma irregularidade, o proprietário do imóvel pode ser notificado; Prazo de 15 dias para identificação de larvas, caso sejam encontradas.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial, na sala de vigilância, ou pelo telefone: (51) 3637-4250, opção 7.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Não possui.

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA SAÚDE	SUB ASSUNTO VIGILÂNCIA AMBIENTAL
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Identificação de lagartas e barbeiros.
OBJETIVO	Identificar lagartas perigosas, como a Taturana e barbeiros que possam transmitir a Doença de Chagas.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Trazer as seguintes informações junto com a espécie: 1. Nome, telefone, endereço; 2. Informar se houve acidente (queimadura/picada); 3. Preferencialmente trazer a espécie viva, para facilitar a identificação.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	Entrar em contato com a vigilância ambiental, pessoalmente.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Prazo de 15 dias para identificação das espécies.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial, na sala de vigilância ambiental.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Não possui.

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA SAÚDE	SUB ASSUNTO VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA – VACINAÇÃO
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Vacinação da população conforme Calendário Nacional de Vacinação. Adaptação: Núcleo de Imunizações DVE / CEVS / SES
OBJETIVO	Prevenção, controle, eliminação e erradicação de doenças imunopreveníveis, bem como a redução da morbimortalidade por certos agravos.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Requisitos: 1. Possuir cadastro com endereço e telefones atualizados. 2. Em alguns casos específicos, necessita encaminhamento/solicitação/exames, conforme protocolos do CRIE (Centro de Referência de Imunobiológicos Especiais). Documentos básicos: 1. Caderneta de Vacinação; 2. Cartão SUS; 3. Documento de Identificação, RG ou CNH; 4. Certidão de Nascimento do(a)s filho(a)s, caso não tenha RG.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	Dirigir-se à sala de vacinação das Unidades Básicas de Saúde do Município, com os documentos básicos para registro no SIPNI WEB e receber a dose necessária e/ou receber instruções sobre disponibilidade e tempo de espera do mesmo.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Livre demanda, conforme disponibilidade de doses fornecidas pelo Estado (Núcleo de Imunizações / DVE / CEVS / SES).
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial, conforme disponibilidade e campanhas nacionais. Atendimento domiciliar para pessoas com impossibilidade de comparecimento presencial na sala de vacinas (acamados e/ou com necessidades especiais), conforme a disponibilidade da equipe de ESF (Estratégia de Saúde da Família) .
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Não possui.

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA SAÚDE	SUB ASSUNTO VIGILÂNCIA SANITÁRIA
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Verificação de denúncias de estabelecimentos relacionados com a área da saúde, públicos e privados, como supermercados, farmácias, escolas, restaurantes, salão de beleza, etc.
OBJETIVO	Identificar possíveis irregularidades sanitárias na execução das atividades do estabelecimento.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Efetuar a solicitação no Protocolo da Prefeitura. Documentos básicos: Documento de Identificação com número do Registro Geral (RG) e número do Cadastro de Pessoa Física (CPF).
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	Dirigir-se ao Setor de Protocolo da Prefeitura para registrar a solicitação, identificando qual a irregularidade e o estabelecimento.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Prazo de até 30 dias para verificação.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial, com base nas informações protocoladas.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Requerimento Padrão.

Segurança

Nesta Seção foram agrupados os serviços vinculados às atividades de segurança do cidadão, disponibilizados pelo Município de Feliz/RS.

Imagens de videomonitoramento

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA SEGURANÇA	SUB ASSUNTO IMAGENS DE VIDEOMONITORAMENTO
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Disponibilização de imagens das câmaras de videomonitoramento.
OBJETIVO	Atender solicitações de gravação das imagens, conforme previsto no Decreto nº 4.014/2018, de 11 de dezembro de 2018.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<p>A documentação a ser apresentada deve vir em folhas tamanho DIN A4.</p> <p>A solicitação deve ser feita, pessoalmente, junto ao Setor de Protocolo do Município, e deve estar acompanhada do comprovante de pagamento da Taxa de Expediente, prevista no Código Tributário Municipal.</p> <p>Documentos básicos: Requerimento preenchido, conforme anexo do Decreto nº 4.014/2018, onde deve constar obrigatoriamente as seguintes informações:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nome Completo, nº do Registro de Identidade (RG) e nº do Cadastro de Pessoa Física (CPF); 2. Profissão e endereço; 3. Localização da Câmara que deseja as imagens; 4. Data da gravação das imagens; 5. Horário de início e término da gravação; 6. Motivo/Justificativa da solicitação.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	O solicitante deve se apresentar, com a documentação básica necessária e requerimentos preenchidos, junto ao Setor de Protocolo do Município, para efetuar o registro da demanda e receber informações adicionais para acompanhamento.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Caso o parecer seja pelo atendimento da demanda, a solicitação será encaminhada para o servidor designado, conforme art. 2º, do Decreto nº 4.014/2018, que providenciará a gravação das imagens, no prazo de 24 horas, se as mesmas ainda se encontrarem disponíveis nos equipamentos.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial, conforme regulamentado do Decreto nº 4.014/2018.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Requerimento padrão, conforme anexo do Decreto nº 4.014/2018.

Servidor

Nesta seção foram agrupados os serviços disponibilizados ao servidor público municipal ativo, inativo, com ou sem vínculo vigente.

A identificação, transcrição e atualização dos serviços disponibilizados pelo Município ao servidor público municipal ativo, inativo, com ou sem vínculo vigente (seus objetivos, requisitos e documentos necessários, principais etapas, previsão de prazos de atendimento e formas de prestação dos serviços) são de responsabilidade da servidora **Adriana Ines Bourscheid**.

Aposentadoria

Certidões

Plano de Saúde

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA SERVIDOR	SUB ASSUNTO APOSENTADORIA
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Aposentadoria.
OBJETIVO	Disponibilizar plano de aposentadoria conforme legislação que rege a matéria.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<p>A documentação a ser apresentada deve vir em folhas tamanho DIN A4.</p> <p>A solicitação deve ser feita, pessoalmente, junto ao Setor de Pessoal.</p> <p>Documentos básicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registro de Identidade – RG (documento original e cópia, ou cópia autenticada em cartório); 2. Cadastro de Pessoa Física - CPF (documento original e cópia, ou cópia autenticada em cartório). <p>Documento Específico:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Requerimento modelo padrão, preenchido.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	O solicitante deve se apresentar, com a documentação básica necessária e o requerimento devidamente preenchido, junto ao Setor de Protocolo, para efetuar o registro de sua demanda e receber as informações adicionais para o acompanhamento de sua solicitação.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Até 30 dias.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Processo físico de avaliação de documentos.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Requerimento padrão.

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA SERVIDOR	SUB ASSUNTO CERTIDÃO / DECLARAÇÃO
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Certificação e/ou declaração de registros de atos pertinentes à vida funcional do servidor público municipal ativo, inativo, com ou sem vínculo vigente.
OBJETIVO	Certificar a movimentação, referente aos registros funcionais de servidores públicos municipais.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	A documentação a ser apresentada deve vir em folhas tamanho DIN A4. A solicitação deve ser feita, pessoalmente, junto ao Setor de Protocolo do Município. Documentos básicos: 1. Registro de Identidade (RG); 2. Cadastro de Pessoa Física (CPF); 3. Documentos e/ou informações sobre o período a ser certificado e a motivação da demanda.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	O solicitante deve se apresentar, com a documentação básica necessária e o requerimento devidamente preenchido, junto ao Setor de Protocolo, para efetuar o registro de sua demanda e receber as informações adicionais para o acompanhamento de sua solicitação.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Até 30 dias.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Processo físico de avaliação de documentos.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Requerimento padrão.

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS DE FELIZ	
CATEGORIA SERVIDOR	SUB ASSUNTO PLANO DE SAÚDE
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Plano de saúde.
OBJETIVO	Viabilizar o ingresso do servidor em Plano de Saúde disponibilizado pelo Município de Feliz.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<p>A documentação a ser apresentada deve vir em folhas tamanho DIN A4.</p> <p>A solicitação deve ser feita, pessoalmente, junto ao Setor de Pessoal com requerimento padrão de requisição de inclusão de Plano de Saúde preenchido, para que seja efetuado o desconto em folha de pagamento. Após o primeiro desconto em folha, o servidor deverá comparecer ao Posto do Ipê, localizado junto ao Setor de Protocolo, para finalizar a sua inclusão e de seus respectivos dependentes no Plano de Saúde.</p> <p>Documentos básicos a serem apresentados junto ao Posto do IPE:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registro de Identidade (RG) do titular do plano; 2. Cadastro de Pessoa Física (CPF) do titular do plano; 3. Certidão de Nascimento; 4. Certidão de Casamento Atualizada (2ª via), se houver; 5. Certidão de Nascimentos de filhos menores; 6. Registro de Identidade (RG) dos dependentes, se houver; 7. Cadastro de Pessoa Física (CPF) dos dependentes, se houver; 8. Comprovante de Residência; 9. Cópia da folha de pagamento com o respectivo desconto. <p>Documento Específico:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Requerimento modelo padrão, preenchido.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	O solicitante deve se apresentar, com a documentação básica necessária e o requerimento devidamente preenchido, junto ao Setor de Protocolo, para efetuar o registro de sua demanda e receber as informações adicionais para o acompanhamento de sua solicitação.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Até 30 dias.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Processo físico de avaliação de documentos.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Requerimento padrão.

Canais de Comunicação

Fale Conosco: para esclarecer dúvidas e informações, reportar erros e dificuldades.

Requisitos: identificação através do fornecimento, em formulário on line, disponibilizado no site oficial do município www.feliz.rs.gov.br, dos seguintes dados: Nome, e-mail, telefone, endereço, tipo de manifestação, descrição da demanda.

Ouvidoria do Município: envio de reclamações, de sugestões, de elogios sobre os serviços prestados.

Requisitos: identificação através do fornecimento de informações, em formulário on line, disponibilizado no site oficial do município www.feliz.rs.gov.br, conforme demanda e disponibilização.

Serviço de Informações ao Cidadão: para solicitar acesso a informações institucionais não disponíveis no site.

Requisitos: identificação através do fornecimento, em formulário on line, no site oficial do município www.feliz.rs.gov.br, ou presencialmente através do Setor de Protocolo do Município, dos seguintes dados: Nome, RG, Data de Nascimento, Ocupação, Formação, e-mail, telefone, endereço, descrição da demanda.

CANAIS

DE

C

O

M

U

N

I

C

A

Ç

Ã

O

Avaliação dos Serviços Prestados

Ao final dos atendimentos poderá ser realizada a pesquisa de satisfação.

Além disso, é possível encaminhar reclamações, sugestões e elogios para a Ouvidoria do Município, através do Portal do Município de Feliz-RS, pela guia "Ouvidoria", pelo telefone 51.3637-4200 ou, ainda, presencialmente.

**A
V
A
L
I
A
Ç
Ã
O**

**DOS
SERVIÇOS**