



Nos termos da Lei Federal Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e do Decreto Municipal Nº 2.485, de 08 de maio de 2019, publicamos a presente Carta de Serviços ao Usuário, relativa aos serviços prestados pela Secretaria da Indústria, Comércio e Turismo do Município de Arroio do Meio.

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Secretaria da Indústria,
Comércio e Turismo



Município de
Arroio do Meio



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Arroio do Meio

Apresentação

A Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública. Nela está prevista a obrigatoriedade da divulgação de Carta de Serviços aos Usuários, que tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços, os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, além de indicar ao usuário como emitir sugestões ou enviar reclamações, assegurando sua efetiva participação na avaliação dos serviços públicos.

Ao trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, a Carta de Serviços aos Usuários amplia o canal de comunicação com o cidadão e se estabelece como importante instrumento de transparência e visibilidade dos serviços executados pelo ente público.

Secretaria da Indústria, Comércio e Turismo

A Secretaria da Indústria, Comércio e Turismo é o órgão responsável por promover o desenvolvimento econômico do município; coordenar os departamentos e setores que integram a mesma; zelar, manter e conservar o prédio administrativo.

Integram a Secretaria da Indústria, Comércio e Turismo, conforme

- Setor de Recepção;
- Setor de Expediente Administrativo;
- Departamento do Trabalho e Emprego;
- Departamento de Indústria;
- Departamento de Comércio e Serviços;
- Departamento do Turismo e a ele vinculados o Setor de Eventos e o Setor de Desenvolvimento do Turismo.

A Secretaria da Indústria, Comércio e Turismo está localizada junto ao Prédio Administrativo do Município de Arroio do Meio, situado na Rua Monsenhor Jacob Seger, 186, Centro, 95940-000 Arroio do Meio | RS – Brasil

Também é possível contatar a secretaria através do telefone (51) 3716-1166, ou pelo e-mail industria@arroiodomeiors.com.br



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Arroio do Meio

Serviços oferecidos

- Ser referência de empresas independentemente de porte e/ou segmento para busca de soluções e/ou alternativas para seu funcionamento e também para intermediar demandas diversas;
- Planejar ou sugerir, juntamente com a Secretaria do Planejamento e Coordenação, a ampliação de áreas industriais no território do município;
- Encaminhar projetos de lei que visem o incentivo à indústria, comércio e serviços conforme leis municipais 2.760/2009 e lei 3.201/2013;
- Articular-se com entidades e associações ligadas ao desenvolvimento econômico do Município;
- Incentivar o Turismo Local;
- Acompanhar, orientar e sugerir a fiscalização de ambulantes, juntamente com a Secretaria da Fazenda;
- Promover e participar da criação de eventos que difundam nossas potencialidades locais, sejam empresas ou talentos locais.

Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

- Protocolo via ofício, via telefone ou e-mail;
- Site do município na aba leis e decretos;
- Editais publicados.

Principais etapas para processamento do serviço

- O solicitante pode fazer via ofício protocolado junto à municipalidade;
- Ligação telefônica ou e-mail para orientações e/ou informações;
- Análise da informação e encaminhamento ao setor competente, se necessário;
- Retorno ao solicitante, no mesmo canal solicitado.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

- Previsão periódica e permanente, tendo em vista manter contato conforme necessidades e demandas mais urgentes, seja serviços e/ou incentivos de que a empresa necessite.



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Arroio do Meio

Forma de prestação do serviço

- Atendimento presencial na secretaria ou por telefone **(51) 3716 1166 R304** ou e-mail **industria@arroiodomeiors.com.br**

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

- Atendimento presencial na secretaria ou por telefone **(51) 3716 1166 R304** ou e-mail **industria@arroiodomeiors.com.br**

Prioridades de atendimento

- Por agendamento via telefone, e-mail ou presencialmente.

Previsão de tempo de espera para atendimento

- Conforme prioridades da Administração e/ou demanda existente;
- Dotação orçamentária disponível;
- Demanda de serviços das Secretarias de Obras e correlatas;
- Retorno em até 7 dias para posicionamento e/ou do andamento da solicitação;

Mecanismos de comunicação com os usuários

- Atendimento presencial na secretaria ou por telefone **(51) 3716 1166 R304** ou e-mail **industria@arroiodomeiors.com.br**

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

A secretaria recebe a solicitação (ofício, e-mail ou ligação) e se necessário encaminha para secretarias para posicionamento e ou agendamento do serviço solicitado.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação

- Atendimento presencial na secretaria ou por telefone **(51) 3716 1166 R304** ou e-mail **industria@arroiodomeiors.com.br**