



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 do Planejamento e Coordenação do Município de Arroio do Meio.

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Secretaria do Planejamento
e Coordenação



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 do Planejamento e Coordenação

A Secretaria do Planejamento e Coordenação é o órgão responsável por coordenar todos os Setores e Departamentos da Secretaria; manter e zelar pelo prédio administrativo e próprios municipais.

Integram a Secretaria do Planejamento e Coordenação:

- Setor de Recepção;
- Departamento de Projetos Especiais;
- Setor de Cadastro de Entidades a ele vinculado o Setor de Prestação de Contas;
- Equipe de Projetos e Urbanismo;
- Departamento de Topografia;
- Setor de Desenho; o Departamento do Plano Diretor;
- Departamento de Fiscalização;
- Setor de Habitação.

A Secretaria do Planejamento e Coordenação 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 ouvidoria através do telefone (51) 3716-1166, ou pelo e-mail planejamento@arroiodomeiors.com.br



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Arroio do Meio

Serviços oferecidos

- Aprovação de projetos residenciais, industriais, comerciais;
- Aprovação e recebimento de loteamentos;
- Projetos de obras civis relativas à municipalidade;
- Escolas;
- Pavimentações;
- Calçadas de passeio;
- Prédios públicos;
- Manutenções de pontes;
- Abastecimento de água;
- ITBI;
- Avaliações de interesse da administração pública;
- Fiscalização de obras;
- Convênios com escolas;
- Convênios federais;
- Suporte de topografia.

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

APROVAÇÃO DE PROJETOS RESIDENCIAIS, INDUSTRIAIS, COMERCIAIS

Formulário padrão fornecido no site do município, plantas da edificação

APROVAÇÃO E RECEBIMENTO DE LOTEAMENTOS

Formulário padrão fornecido no site do município, licenças, plantas do empreendimento

PROJETOS DE OBRAS CIVIS RELATIVAS À MUNICIPALIDADE

Projeto técnico, aprovação, execução, registro

ITBI

Avaliação técnica

AVALIAÇÕES DE INTERESSE DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Comissão de avaliação, laudo de avaliação

FISCALIZAÇÃO

Protocolo, verificação, autuação dentro dos prazos legais.

CONVÊNIOS COM ESCOLAS

Protocolo, análise, encaminhamento



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Arroio do Meio

CONVÊNIOS FEDERAIS

Projeto técnico, orçamentos, fiscalização do órgão federal, licitação, execução, fiscalização, registro

SUPORTE DE TOPOGRAFIA

Protocolo

Principais etapas para processamento do serviço

APROVAÇÃO DE PROJETOS RESIDENCIAIS, INDUSTRIAIS, COMERCIAIS

Protocolo, análise, aprovação, fiscalização, carta de habitação, registro

APROVAÇÃO E RECEBIMENTO DE LOTEAMENTOS

Protocolo, análise, aprovação, fiscalização, recebimento, registro

PROJETOS DE OBRAS CIVIS RELATIVAS À MUNICIPALIDADE

Protocolo, projeto técnico, aprovação, execução, conclusão, registro

ITBI

Recebimento, avaliação, emissão da guia

AVALIAÇÕES DE INTERESSE DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Protocolo, criação de comissão de avaliação, laudo técnico,

FISCALIZAÇÃO DE OBRAS

Protocolo, verificação *in loco*

CONVÊNIOS COM ESCOLAS

Projeto técnico

CONVÊNIOS FEDERAIS

Projeto técnico, orçamentos

SUPORTE DE TOPOGRAFIA

Protocolo, levantamento técnico,

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

30 dias



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Arroio do Meio

Forma de prestação do serviço

Presencialmente, na **Rua Monsenhor Jacob Seger, 166 Centro, 95940-000 Arroio do Meio | RS – Brasil**

Por telefone, através do número **51 3716-1166**, de segunda a sexta, das 8h às 11h45min e das 13h30min às 16h45min

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

As manifestações sobre a prestação do serviço poderão ser encaminhadas através dos canais de atendimento da Ouvidoria do Município de Arroio do Meio;

Presencialmente, na **Rua Monsenhor Jacob Seger, 166 Centro, 95940-000 Arroio do Meio | RS – Brasil**

Por telefone, através do número **51 3716-1166**, de segunda a sexta, das 8h às 11h45min e das 13h30min às 16h45min

Através do e-mail planejamento@arroiodomeiors.com.br

Prioridades de atendimento

Cada profissional tem direcionado diferentes serviços, sendo todos avaliados conforme chegam à secretaria

Previsão de tempo de espera para atendimento

15 a 30 dias

Mecanismos de comunicação com os usuários

Atendimento presencial, telefone, e-mail

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

A Secretaria recebe as manifestações formalizadas através do Departamento de Protocolo do Município e a ela endereçadas



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Arroio do Meio

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

- Presencialmente, na Rua Monsenhor Jacob Seger, 166 Centro, 95940-000 Arroio do Meio | RS – Brasil

- Por telefone, através do número **51 3716-1166**, de segunda a sexta, das 8h às 11h45min e das 13h30min às 16h45min

- Consulta online, disponível em:

portal.arroiodomei.rs.gov.br:8080/multi24/sistemas/portal/#tab-protocolo



**SECRETARIA DE
PLANEJAMENTO**