

2025



MUNICÍPIO DE PRESIDENTE LUCENA

Estado do Rio Grande do Sul

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.





MUNICÍPIO DE PRESIDENTE LUCENA

Estado do Rio Grande do Sul

SUMÁRIO

Introdução.....	3
Gabinete do Prefeito.....	4
Secretaria Municipal de Administração.....	6
Secretaria Municipal de Fazenda e Planejamento.....	7
Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente.....	12
Secretaria Municipal de Obras e Serviços Públicos.....	21
Secretaria Municipal de Educação, Cultura e Desporto.....	24
Secretaria Municipal de Turismo, Indústria e Comércio.....	31
Secretaria Municipal de Saúde e Assistência Social.....	33
Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.....	47
Prioridades de atendimento	47
Mecanismos de comunicação com os usuários	47
Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários.....	49
Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.....	49



MUNICÍPIO DE PRESIDENTE LUCENA

Estado do Rio Grande do Sul

INTRODUÇÃO

Elaborada pela Prefeitura Municipal de Presidente Lucena, esta Carta de Serviços ao Cidadão, traz a descrição dos principais serviços oferecidos pelo Município, as formas de acessá-los, compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

A presente Carta de Serviços ao Cidadão, visa divulgar ao cidadão os serviços prestados pelo Município de Presidente Lucena, seus compromissos de atendimento para que sejam conhecidos amplamente pela sociedade. Para tanto, realizou-se um levantamento com as 7 (sete) Secretarias existentes buscando reconhecer e agrupar os serviços por elas prestados, com informações necessárias à sua identificação e acesso.

A elaboração desta Carta, teve como premissas as disposições do artigo 7º da Lei Federal nº13.460, de 26 de Junho de 2017.

Importante destacar que os serviços, horários e locais de atendimento descritos nesta Carta poderão ser eventualmente modificados em função das necessidades demandadas, bem como que de acordo com o §4º do art.7º da Lei Federal nº13.460, de 26 de Junho de 2017, a Carta de Serviços será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.



MUNICÍPIO DE PRESIDENTE LUCENA

Estado do Rio Grande do Sul

GABINETE DO PREFEITO

Nesta Seção foram agrupados os serviços vinculados ao Gabinete do Prefeito, disponibilizados pelo Município de Presidente Lucena /RS.

A identificação, transcrição e atualização dos serviços vinculados às atividades de Gabinete do Prefeito 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 Simone Fabiane Carvalho Grejanin

Tipos de Serviços desta Seção:

- **Atendimento à População**
- **Junta de Serviço Militar**

ATENDIMENTO À POPULAÇÃO	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Atendimento às demandas da população.
OBJETIVO	Atender os munícipes de Presidente Lucena, estimulando o diálogo com a população para ouvir seus anseios, necessidades e reclamações, com vistas a melhoria dos serviços públicos prestados.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Agendamento de horário com a Recepcionista da Prefeitura Municipal, pessoalmente ou pelo fone: 08000900105.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	O solicitante deve telefonar para a Prefeitura Municipal ou encaminhar mensagem via whatsapp ou ainda encaminhar e-mail ao gabinete do Prefeito, manifestando seu interesse em agendar uma reunião com o Prefeito.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	O agendamento será feito em conformidade com a disponibilidade da agenda do Prefeito Municipal.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Por ordem de agendamento, exceto quando o assunto for urgente.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial ou por telefone.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Não possui.



MUNICÍPIO DE PRESIDENTE LUCENA

Estado do Rio Grande do Sul

JUNTA DE SERVIÇO MILITAR	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Alistamento militar e outros previstos na legislação.
OBJETIVO	Viabilizar o alistamento militar ao jovem de 18 anos, bem como o fornecimento de segundas vias de documentos previstos na legislação.
REQUISITOS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	/ O Alistamento Militar é realizado pelo próprio cidadão pela internet no site: https://alistamento.eb.mil.br/ É necessário ter a certidão de nascimento ou RG, CPF e comprovante de residência.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	Encaminhamento da solicitação; pagamento da taxa; retirada do documento.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	30 dias, a contar da data do encaminhamento.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Conforme comparecimento, priorizando pessoas com deficiência física ou mental; ou agendamento on-line.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Comparecimento presencial e pessoal na retirada do documento e por agendamento on-line, telefônico ou presencial na solicitação do documento (se for segunda via).
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Requerimento presencial e pessoal realizado por agente público credenciado.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Não possui.



MUNICÍPIO DE PRESIDENTE LUCENA

Estado do Rio Grande do Sul

SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO

Nesta Seção foram agrupados os serviços vinculados a Secretaria da Administração, disponibilizados pelo Município de Presidente Lucena /RS.

A identificação, transcrição e atualização dos serviços vinculados às atividades de Administração 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 César Alberto Karling.

Tipos de Serviços desta Seção:

- **Setor de Pessoal**

SERVIÇOS AO SERVIDOR MUNICIPAL: CERTIDÃO / DECLARAÇÃO/PERFIL PROFISSIONAL-PPP/CÓPIA DA PASTA FUNCIONAL	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Certificação/declaração, cópia de registros de atos pertinentes à vida funcional do servidor público municipal ativo, com ou sem vínculo vigente.
OBJETIVO	Certificar/declarar o vínculo junto ao Município, através do registro funcional de servidores públicos municipais, bem como fornecer cópia na íntegra de sua pasta.
REQUISITOS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	/ A solicitação deve ser feita, pessoalmente junto ao Setor de Protocolo do Município, ou no e-mail rh@presidentelucena.rs.gov.br . Documentos básicos: 1. 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 e assinado, junto ao Setor de Protocolo, para efetuar o registro de sua demanda ou encaminhar requerimento eletrônico. Obs.: O serviço de cópia da pasta funcional será cobrado conforme previsões do Código Tributário Municipal.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Até 20 dias.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Conforme ordem de protocolo.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Processo físico de avaliação de documentos.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Requerimento padrão.



MUNICÍPIO DE PRESIDENTE LUCENA

Estado do Rio Grande do Sul

SECRETARIA DA FAZENDA E PLANEJAMENTO

Nesta Seção foram agrupados os serviços vinculados à Secretaria Municipal de Administração e Fazenda, disponibilizados pelo Município de Presidente Lucena /RS.

Tipos de Serviços desta Seção:

- Alvará de Localização;
- Carteira de Identidade;
- Imposto de Transmissão de Bens Imóveis – ITBI;
- Setor de protocolo;

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	<p><u>Alvará de Localização e Funcionamento:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Antes de constituir a empresa na Receita Federal, solicitar para REDESIM ou para a Secretaria do Planejamento, um estudo de viabilidade do endereço, para verificar se a atividade pode ser exercida naquele local;• Deve ser verificado na Secretaria do Meio Ambiente através do telefone 08000900105 quanto à obrigatoriedade de Licenciamento Ambiental e no Setor de Fiscalização a obrigatoriedade do Alvará Sanitário. <p><u>Documentos necessários a serem anexados ao requerimento.</u></p> <p><u>Empresas:</u></p> <p><i>Para Alvará de Localização e Funcionamento Provisório:</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Cadastro Fiscal de Contribuinte em 3 vias (disponível no site do Município)• CNPJ;• Contrato social ou de firma individual ou ficha de cadastro no MEI;• Cópia identidade e CPF dos proprietários da empresa;• Cópia contrato de locação se for prédio alugado ou declaração de autorização assinada proprietário;



MUNICÍPIO DE PRESIDENTE LUCENA

Estado do Rio Grande do Sul

- Protocolo de solicitação de Alvará de Prevenção e Proteção contra Incêndios – APPCI, CLCB ou;
- Declaração de Dispensa de Alvará de Bombeiros nas edificações consideradas de baixo risco, conforme LCE n.º 14.376 de 26/12/2013 atualizada pela LCE n.º 15.907 de 26/12/2022, ou
- Declaração de como serão efetuados o atendimento e prestação dos serviços, nos casos de registro com endereço para PONTO DE REFERÊNCIA.
- Termo de Compromisso com a Administração Municipal (TCAM), conforme anexo I da Lei Municipal n.º 709/2010, (modelo disponível no site do município), comprometendo-se a promover a regularização do estabelecimento perante Órgãos competentes, conforme as exigências legais do ramo de atividade da empresa a ser exercido, e apresentar os documentos relacionados, para a obtenção do *Alvará de Localização e Funcionamento Definitivo*, quais sejam:
 - - ALVARÁ DO CORPO DE BOMBEIROS;
 - - LICENÇA AMBIENTAL;
 - - REGULARIDADE FISCAL;
 - - ALVARÁ DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA;
 - - REGULARIZAÇÃO DO IMÓVEL;
 - - OUTROS

Autônomos:

- Cadastro Fiscal de Contribuinte em 3 vias (disponível no site do município);
- Cópia identidade e CPF;
- Cópia do curso de atividade se tiver;
- Cópia da identidade do conselho de classe a que pertence;
- Cópia contrato de locação se for prédio alugado ou declaração de autorização assinada em cartório do proprietário;
- Cópia do alvará de prevenção e proteção contra incêndios –APPCI, CLCB ou declaração de endereço unicamente residencial.
- Declaração de Dispensa de Alvará de Bombeiros nas edificações consideradas de baixo risco, conforme LCE n.º 14.376 de 26/12/2013 atualizada pela LCE n.º 15.907 de 26/12/2022 ou;



MUNICÍPIO DE PRESIDENTE LUCENA

Estado do Rio Grande do Sul

	<ul style="list-style-type: none">• Declaração de como serão efetuados o atendimento e prestação dos serviços, nos casos de registro com endereço para PONTO DE REFERÊNCIA.• O MEI (Microempreendedor Individual) é isento da Taxa de Licença.• O Alvará só será liberado depois do pagamento da taxa de Licença (se devida), da apresentação de todos os documentos necessários e vistoria do Fiscal Municipal, se necessário. <p><u>Alvará de Comércio Ambulante ou Eventual:</u></p> <p>Protocolar na Prefeitura Municipal apresentando documentação necessária.</p> <ul style="list-style-type: none">• Cópia do RG e CPF;• Se tiver empresa constituída, apresentar cópia do cartão CNPJ e contrato social ou ficha de cadastro no MEI; Em se tratando de evento ou comércio em local específico também deverá ser apresentado o do PPCI do estabelecimento de sua realização.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Em torno de 20 dias (caso o solicitante apresentar toda a documentação solicitada).
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	É seguida a ordem numérica de protocolo.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Processo físico de avaliação de documentos com posterior vistoria do Fiscal e emissão do Alvará.

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	/ Ser cidadão brasileiro Nato ou Naturalizado (desde que já tenha feito a opção pela nacionalidade brasileira e maior de 18 anos). <u>Documentos Necessários:</u> <u>OBRIGATÓRIOS:</u> <ul style="list-style-type: none">• 1 foto $\frac{3}{4}$ recente com fundo branco, sem adornos (brinco, corrente, piercing, colar, óculos, etc.);• Certidão de nascimento original se for solteiro (a) ou Certidão de Casamento original, se for casado



MUNICÍPIO DE PRESIDENTE LUCENA

Estado do Rio Grande do Sul

	<p>(a), segunda via ou cópia autenticada;</p> <ul style="list-style-type: none">• Carteira de Identidade anterior nos casos de solicitação de 2ª via (em caso de PERDA ou ROUBO, trazer boletim de ocorrência policial). <p>1ª VIA – ISENTO DE PAGAMENTO 2ª VIA R\$ 95,03 (isento se maior de 65 anos) valor em 2025.</p> <p><u>OPCIONAIS:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• CPF;• Cartão Nacional de Saúde (Cartão do SUS);• Identidade Profissional (OAB, CREA, CRM, etc);• Carteira Nacional de Habilitação (Carteira Motorista);• Carteira de Trabalho (CTPS);• Certificado Militar;• Título de Eleitor;• PIS/PASEP;• Tipo Sanguíneo e Fator RH (necessário exame de laboratório específico para essa finalidade com CRM do médico);• Doenças (Necessário Laudo Médico com CRM e data do ano vigente);• Nome Social (se já possuir). <p>Obs.: Todos os documentos devem ser apresentados em vias originais.1</p>
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	<ul style="list-style-type: none">• Agendamento do serviço na Prefeitura Municipal ou pelo telefone 08000900105;• Comparecimento do cidadão com toda a documentação na Prefeitura Municipal na data e horário marcado;• Solicitação da emissão, pagamento do valor (se houver) e retirada do documento.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	20 a 30 dias úteis a contar do encaminhamento (ou do pagamento da taxa de emissão, se houver).
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Conforme agendamento prévio.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Comparecimento presencial e pessoal. O atendimento é realizado em terças-feiras a tarde das 13hrs às 17hrs, mediante agendamento. O agendamento do horário é realizado pelo telefone 08000900105.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Requerimento presencial e pessoal via sistema realizado por agente público credenciado.



MUNICÍPIO DE PRESIDENTE LUCENA

Estado do Rio Grande do Sul

ITBI	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	ITBI - Imposto de Transmissão de Bens Imóveis. Trata-se de um tributo municipal que deve ser pago na aquisição do imóvel (terreno, casa ou apartamento, etc).
OBJETIVO	Oficializar o processo de compra e venda, após o pagamento do tributo.
REQUISITOS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Documentos obrigatórios para encaminhar o ITBI: <ul style="list-style-type: none">• Cópia atualizada da matrícula do imóvel (expedida a menos de 90 dias);• Caso a aquisição do imóvel seja realizada com recursos através de financiamento: cópia da opção de compra/venda onde constem discriminados os valores de recurso próprio, valor FGTS e valor financiado. Bem como, discriminar se o valor do financiamento é oriundo do Sistema Financeiro de Habitação (por exemplo: Minha Casa Minha Vida).• Caso a aquisição do imóvel seja através de leilão ou adjudicação: cópia da carta de arrematação e/ou Documentos que comprovem o processo.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	Encaminhar ao Setor de Tributos através do e-mail tributos@presidentelucena.rs.gov.br ou de forma presencial no Setor de Protocolo da Prefeitura Municipal guia de ITBI preenchida em 3 vias e a matrícula atualizada do imóvel. Após o recebimento, se a documentação estiver de acordo a Comissão de Avaliações terá até 15 dias para fazer a avaliação do imóvel. Será respondido o e-mail do contribuinte com o envio da guia para recolhimento do imposto. Após confirmação do pagamento do ITBI, o contribuinte poderá retirar na Tesouraria do Município a documentação para ser encaminhada ao Tabelionato.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	15 dias.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	É seguida a ordem de solicitação.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Por e-mail e presencial.



MUNICÍPIO DE PRESIDENTE LUCENA

Estado do Rio Grande do Sul

SETOR DE PROTOCOLO	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Protocolo de requisições de serviços.
OBJETIVO	Oficializar o processo de requisição de serviços e documentos. B
REQUISITOS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	/ A solicitação deve ser feita, pessoalmente, junto ao Setor de Protocolo do Município ou por meio do e-mail tributos@presidentelucena.rs.gov.br . O/a requerente deve instruir o pedido com o documento de identidade/CPF.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	Encaminhar ao Setor de Protocolo através do e-mail tributos@presidentelucena.rs.gov.br ou de forma presencial no Setor de Protocolo da Prefeitura Municipal a requisição. Após o recebimento, é averiguado à qual setor ou Secretaria cabe tratar da questão apresentada. Em seguida é a requisição encaminhada ao Setor/Secretaria competente para atendimento.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	15 dias.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	É seguida a ordem de solicitação e a urgência da questão.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Por e-mail e presencial.

SECRETARIA DA AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE

Nesta Seção foram agrupados os serviços vinculados às atividades agrícolas e de meio ambiente, disponibilizados pelo Município de Presidente Lucena/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 do Secretário Jandir Führ.

Tipos de Serviços desta Seção:

- **Avaliação de Projetos de Licenciamento; Avaliação de Projetos de Recuperação de Áreas Degradadas; Emissão de Autorização.**
- **Emissão de Certidões de Débitos Ambientais Municipais – Zona Rural**



MUNICÍPIO DE PRESIDENTE LUCENA

Estado do Rio Grande do Sul

- Talão de Produtor Rural
- Programa de Incentivos de Sementes, Mudas, Adubo Orgânico e Inorgânico e Calcário.
- Programa de Inseminação Artificial
- Programa de Serviços de Máquinas
- Posto Veterinário Vinculado a Inspetoria Veterinária de Ivoti

AVALIAÇÃO DE PROJETOS DE LICENCIAMENTO

AVALIAÇÃO DE PROJETOS DE RECUPERAÇÃO DE ÁREAS DEGRADADAS

EMISSÃO DE AUTORIZAÇÃO

SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Avaliação, aprovação ou rejeição de Projetos de Licenciamento.
OBJETIVO	Avaliar e deferir ou indeferir projetos de Licenciamento.
REQUISITOS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	/ A solicitação deve ser feita, pessoalmente, junto ao Departamento do Meio Ambiente do Município. <u>Documentos básicos:</u> Formulário e documentos em anexos ao formulário; <u>Documentos específicos:</u> 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.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Conforme o recebimento dos processos.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Entre 14 e 28 dias.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Processo físico, vistoria, análise e emissão da Licença ou do indeferimento.

EMISSÃO DE CERTIDÕES DE DÉBITOS AMBIENTAIS MUNICIPAIS

ZONA RURAL

SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Emissão de certidões de débitos ambientais municipais – zona rural.
OBJETIVO	Atender as demandas de certificação de conformidade ambiental. Exemplo: negativa de débitos.
REQUISITOS DOCUMENTOS	/ A solicitação deve ser feita, pessoalmente, junto ao Setor de Protocolo do Município. <u>Documentos básicos:</u>



MUNICÍPIO DE PRESIDENTE LUCENA

Estado do Rio Grande do Sul

NECESSÁRIOS	<ul style="list-style-type: none">• CPF/CNPJ;• Requerimento;• Croqui da área;• 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.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	É seguida a ordem de recebimento das requisições.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Processo físico e vistoria, caso necessário.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Requerimento Padrão.

TALÃO DE PRODUTOR RURAL

SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Emissão de certidões de débitos ambientais municipais – zona rural.
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Cadastro e Abertura de inscrição para talão de produtor rural.
OBJETIVO	Disponibilizar talão de produtor rural aos agricultores do Município, bem como realizar a renovação de contrato de arrendamento.
REQUISITOS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<p>/ <u>Documentos necessários para cadastro e abertura:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Documento de Identificação contendo Registro de Identidade (RG) e Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) do titular e do (s) participante (s);• Certidão de Matrícula no Registro de Imóveis, atualizada, (emitida com até 6 meses de antecedência);• Contrato de Arrendamento, se feito, com prazo máximo de 10 anos, registrado em cartório;• Comprovante de endereço. <p><u>Documentos necessários para renovação de contrato de arrendamento:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Contrato de arrendamento de prazo máximo de 10 anos, registrado em cartórios;• Certidão de Matrícula no Registro de Imóveis, atualizada, (emitida com até 6 meses de antecedência);
PRINCIPAIS ETAPAS DO	<u>Etapas do serviço de cadastro e abertura:</u>



MUNICÍPIO DE PRESIDENTE LUCENA

Estado do Rio Grande do Sul

SERVIÇO

- Apresentação dos documentos à Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente;
- Conferência dos documentos;
- Preenchimento e impressão da ficha cadastral on-line no portal da SEFAZ/RS;
- Preenchimento da Declaração de Enquadramento de Micro produtor Rural, caso for necessário;
- Ciência dos dados cadastrais ao titular da inscrição e assinatura da ficha cadastral;
- Envio da ficha cadastral on-line;
- Arquivamento da ficha cadastral e demais documentos junto à Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente;
- Conferência on-line do deferimento ou indeferimento da solicitação de inscrição.
- Em caso de indeferimento, comunicar o produtor para sanar a irregularidade.
- Recebimento dos talões no atendimento, conferência, registro on-line e guarda.
- Retirada do talão de produtor, a qual somente poderá ser feita pelo titular ou participante da inscrição.

Etapas do serviço de renovação de contrato de arrendamento:

- Com 30 dias de antecedência, apresentação dos documentos à Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente;
- Conferência dos documentos;
- Preenchimento e impressão da ficha cadastral on-line no portal da SEFAZ/RS;
- Preenchimento da Declaração de Enquadramento de Micro Produtor Rural, caso for necessário;
- Ciência dos dados cadastrais ao titular da inscrição e assinatura da ficha cadastral;
- Envio da ficha cadastral on-line;
- Arquivamento da ficha cadastral e demais documentos junto à Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente;
- Conferência on-line do deferimento ou indeferimento da solicitação de inscrição.
- Em caso de indeferimento, comunicar o produtor para sanar a irregularidade.



MUNICÍPIO DE PRESIDENTE LUCENA

Estado do Rio Grande do Sul

	<p><u>Demais serviços prestados:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Manutenção do cadastro de produtor rural, mantendo-os atualizados.• Recebimento do resumo das operações efetuadas no talão.• Conferência da inclusão da Nota Fiscal de Produtor e das NF-es para apuração do Índice de Participação dos Municípios – IPM.• Digitação dos dados das Notas Fiscais de Produtor no Sistema de Informações Tributárias – Sitagro.• Registro on-line da devolução do talão;• Entrega de novo Talão de Produtor;• Transmissão pela internet do arquivo com o registro das Notas Fiscais de Produtor.• Arquivo do resumo com as devidas notas na Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente.• Apresentação do talão de produtor até 15 de março de cada ano (para fins de apuração do IPM).
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	30 dias.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	É seguida a ordem de recebimento das solicitações.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial.

PROGRAMA DE INCENTIVOS DE SEMENTES, MUDAS, ADUBO ORGÂNICO E INORGÂNICO E CALCÁRIO	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Programa de Sementes de Milho.
OBJETIVO	Promover o aumento da produção primária com auxílio no pagamento das sementes.
REQUISITOS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	/ <u>Requisitos:</u> <ul style="list-style-type: none">• Estar com o cadastro atualizado no sistema da Prefeitura Municipal de Presidente Lucena;• Não possuir débitos com a fazenda pública municipal;• Estar com suas obrigações com o Talão de Produtor em dia;• Ter faturamento necessário para se enquadrar na exigência do programa (obs.: todos os programas de incentivos são somatórios).



MUNICÍPIO DE PRESIDENTE LUCENA

Estado do Rio Grande do Sul

PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	<u>Etapas do Serviço:</u> <ul style="list-style-type: none">• Análise do cadastro, do Talão de Produtor e do faturamento;• Preenchimento da Ficha de Inscrição do Programa;• É feita a avaliação e os ajustes para que o programa se enquadre no orçamento;• Produtores apresentam as notas de aquisição das sementes;• Ressarcimento do valor da nota conforme estabelecido na Lei do PROIN-RURAL;• Vistoria do Conselho Municipal de Agricultura nas propriedades;• Conferência e aprovação do Programa pelo Conselho Municipal de Agricultura; Constatado e comprovado que o Beneficiário deixou de atender qualquer um dos requisitos dispostos no Decreto Municipal ficará excluído do Programa Municipal do ano seguinte.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	<ul style="list-style-type: none">• Inscrição conforme Edital Público;• Aquisição das sementes na época de plantio.

PROGRAMA DE INCENTIVOS DE SEMENTES, MUDAS, ADUBO ORGÂNICO E INORGÂNICO E CALCÁRIO	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Programa de Mudas Frutíferas
OBJETIVO	Promover o aumento da produção primária com auxílio no pagamento das mudas.
REQUISITOS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS /	<ul style="list-style-type: none">• Estar com o cadastro atualizado no sistema da Prefeitura Municipal de Presidente Lucena;• Não possuir débitos com a fazenda pública municipal;• Estar com suas obrigações com o Talão de Produtor em dia;• Ter faturamento necessário para se enquadrar na exigência do programa (obs.: todos os programas de incentivos são somatórios).
PRINCIPAIS ETAPAS DO	<ul style="list-style-type: none">• Análise do cadastro, do Talão de Produtor e do faturamento;



MUNICÍPIO DE PRESIDENTE LUCENA

Estado do Rio Grande do Sul

SERVIÇO	<ul style="list-style-type: none">• Preenchimento da Ficha de Inscrição do Programa;• É feita a avaliação e os ajustes para que o programa se enquadre no orçamento;• Produtores apresentam as notas de aquisição das mudas;• Ressarcimento do valor da nota conforme estabelecido na Lei do PROIN-RURAL;• Pagamento do valor das mudas de frutíferas;
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	<ul style="list-style-type: none">• Inscrição conforme Edital Público.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Conforme disposições do edital
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	<ul style="list-style-type: none">• Inscrição presencial;• As mudas de frutíferas são entregues.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Requerimento padrão.

PROGRAMA DE INCENTIVOS DE SEMENTES, MUDAS, ADUBO ORGÂNICO E INORGÂNICO E CALCÁRIO	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Programa de Adubo Orgânico, Inorgânico e Calcário
OBJETIVO	Propiciar o melhoramento do solo para a produção primária.
REQUISITOS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS /	<ul style="list-style-type: none">• Estar com o cadastro atualizado no sistema da Prefeitura Municipal de Presidente Lucena;• Não possuir débitos com a fazenda pública municipal;• Estar com suas obrigações com o Talão de Produtor em dia;• Ter faturamento necessário para se enquadrar na exigência do programa (obs.: todos os programas de incentivos são somatórios).
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	<ul style="list-style-type: none">• Análise do cadastro, do Talão de Produtor e do faturamento;• Preenchimento da Ficha de Inscrição do Programa, o produtor precisa optar por adubo inorgânico ou transporte de adubo orgânico ou Calcário;• É feita a avaliação e os ajustes para que o programa se enquadre no orçamento;• Transporte de Adubo Orgânico e Calcário de acordo com a inscrição e a disponibilidade de maquinário do Município;



MUNICÍPIO DE PRESIDENTE LUCENA

Estado do Rio Grande do Sul

	<ul style="list-style-type: none">• Adubo Inorgânico: Realização de Pregão Público;• Assinatura de contrato com a(s) empresa(s) vencedora(s);• Entrega dos adubos;• Pagamento: o programa é 100% pago pelo município;
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	<ul style="list-style-type: none">• Adubo Inorgânico conforme contrato assinado com o fornecedor;• Transporte de adubo Orgânico e Calcário: De acordo com a lista de inscritos e disponibilidade de maquinário (geralmente menos de 30 dias)
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Conforme ordem de inscrição (pra adubo orgânico e calcário) e cronograma de entrega do adubo (no caso de adubo inorgânico)
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	<ul style="list-style-type: none">• Inscrição presencial;• Os adubos são entregues.

PROGRAMA DE INSEMINAÇÃO ARTIFICIAL	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Programa de Inseminação Artificial do gado dos Municípes.
OBJETIVO	Promover o melhoramento genético do gado.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<ul style="list-style-type: none">• Estar com o cadastro atualizado no sistema da Prefeitura Municipal de Presidente Lucena;• Não possuir débitos com a fazenda pública municipal;• Estar com suas obrigações com o Talão de Produtor em dia;
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	<ul style="list-style-type: none">• Análise do cadastro, do Talão de Produtor e do faturamento;• Preenchimento da Ficha de Inscrição do Programa;• Produtores contratam serviço de ensimação e após o serviço realizado apresentam as notas fiscais;• Ressarcimento do valor da nota conforme estabelecido na Lei do PROIN-RURAL;
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Conforme contratação do serviço pelos agricultores.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Conforme demanda dos agricultores.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	<ul style="list-style-type: none">• Inscrição presencial;• As inseminações são realizadas pela empresa na propriedade do produtor.



MUNICÍPIO DE PRESIDENTE LUCENA

Estado do Rio Grande do Sul

MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Requerimento padrão.
------------------------------------	----------------------

PROGRAMA DE SERVIÇOS DE MÁQUINAS	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Programa de Serviço de Máquinas para o Atendimento de Produtores Rurais.
OBJETIVO	Desenvolver a economia.
REQUISITOS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS /	Produtores Rurais: <ol style="list-style-type: none">1. Estar com o cadastro atualizado no sistema da Prefeitura Municipal de Presidente Lucena;2. Não possuir débitos com a fazenda pública municipal;3. Estar com suas obrigações com o Talão de Produtor em dia, e comprovar faturamento.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	<ul style="list-style-type: none">• Análise do cadastro, do Talão de Produtor e do faturamento;• Preenchimento da Ficha de Inscrição do Programa;• Execução dos serviços. <p><u>Quando o serviço é executado com maquinário público municipal é seguida a seguinte demanda:</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. Serviço é prestado conforme a ordem das Fichas de Inscrição e conforme a disponibilidade de máquinas, seguindo a sequência de inscrições, por tipo de maquinário a ser usado;2. É emitida guia para pagamento pelo serviço prestado. <p><u>Quando o serviço é prestado por terceiros:</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. Agricultor apresenta a nota fiscal de pagamento do serviço;2. É feita análise da ficha do agricultor para verificar se possui débitos com o Município. Não tendo débitos é feito o ressarcimento do valor ao qual tem direito, conforme estabelecido em Lei. Possuindo o agricultor débito com o Município, não ocorre o ressarcimento até ser regularizada a situação.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	O ano todo.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	É seguida a ordem de fichas de inscrição.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Inscrição presencial;



MUNICÍPIO DE PRESIDENTE LUCENA

Estado do Rio Grande do Sul

MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Requerimento padrão.
POSTO VETERINÁRIO VINCULADO A INSPETORIA VETERINÁRIA DE IVOTI	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Departamento de Defesa Animal.
OBJETIVO	Promover o acompanhamento e a defesa animal
REQUISITOS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS /	Documentação: <ol style="list-style-type: none">1. Documento de Identificação contendo Registro de Identidade (RG) e Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) do titular e do(s) participante(s);2. Certidão de Matrícula no Registro de Imóveis.3. Contrato de Arrendamento, se for o caso;4. Inscrição estadual; Comprovante de endereço
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	<ol style="list-style-type: none">1. Análise da documentação;2. Preenchimento dos formulários;3. Ciência das informações prestadas e assinatura do formulário;4. Prestar declaração anual de rebanho, mesmo com saldo zerado;5. Cadastro dos formulários no SDA (Sistema de Defesa Agropecuário). Demais serviços prestados: <ol style="list-style-type: none">1. Declaração complementar de atualização de rebanho;2. Declaração anual de rebanho obrigatória;3. Cadastro de vacinas;4. Emissão de GTA's (guias de transporte animal);5. Liberação de GTA;6. Atualizações cadastrais;7. Instrução e orientação dos produtores.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Varia de acordo com o tipo de solicitação.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	É seguida a ordem de recebimento das solicitações.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial.



MUNICÍPIO DE PRESIDENTE LUCENA

Estado do Rio Grande do Sul

Secretaria Municipal de Obras e Serviços Públicos

Nesta Seção foram agrupados os serviços vinculados à Secretaria Municipal de Obras e Serviços Públicos disponibilizados pelo Município de Presidente Lucena/RS.

A identificação, transcrição e atualização dos serviços vinculados às atividades de Obras e Serviços Públicos 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 Secretário Valmir Eckardt.

Tipos de Serviços desta Seção:

- **Defesa Civil**
- **Água**
- **Iluminação Pública**
- **Melhorias em vias públicas (meio-fio, drenagem pluvial, buracos nas vias, roçadas, podas, ajardinamento e recolhimento de podas)**

DEFESA CIVIL

SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Conjunto de ações preventivas, de socorro, assistenciais e reconstrutivas, destinadas a evitar ou minimizar os desastres, preservar o moral da população e restabelecer a normalidade social.
OBJETIVO	Atender as demandas de emergência, oriundas de situações de socorro, assistenciais, reconstrutivas, de desastres ambientais.
REQUISITOS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	/ Acionar o serviço por telefone: 08000900105
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	O solicitante deve telefonar para a Prefeitura Municipal de Presidente Lucena para informar a situação e solicitar os serviços.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Imediato, conforme disponibilidade de pessoal e materiais.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Aquele que oferecer risco à vida e a segurança da população.

ÁGUA

SERVIÇO	Fornecimento e manutenção da rede de água municipal
----------------	-----------------------------------------------------



MUNICÍPIO DE PRESIDENTE LUCENA

Estado do Rio Grande do Sul

DISPONIBILIZADO	
OBJETIVO	Promover o acesso a água potável aos munícipes de Presidente Lucena.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Solicitação inicial de fornecimento de água: apresentar projeto de construção aprovado; RG e CPF do proprietário; preenchimento de requerimento junto ao Setor de Tributos; realizar o pagamento da respectiva tarifa de instalação. Manutenção da rede: contatar a Secretaria Municipal de Obras e Serviços Públicos; Recepção da Prefeitura através do nº08000900105
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	<ul style="list-style-type: none">- Requerimento;- Cadastro;- Pagamento da tarifa;- Instalação.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Conforme pagamento da tarifa
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Conforme pagamento da tarifa.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial e também aceita-se requerimento por e-mail condicionado a assinatura presencial ou autenticada em cartório.

ILUMINAÇÃO PÚBLICA	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Manutenção da rede de iluminação pública
OBJETIVO	Manter a iluminação nas vias públicas do Município de Presidente Lucena.
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	O pedido do serviço deve ser realizado pessoalmente no Setor de Protocolos da Prefeitura Municipal ou através do telefone 08000900105. O requerente deverá indicar o local da prestação do serviço, informando o endereço completo, pontos de referência e contato do responsável.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	Após o recebimento do pedido, é repassado para a Secretaria competente que realizará o serviço dentro do cronograma de trabalho.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	É seguida a ordem de solicitação.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Conforme cronograma de trabalho, em um período médio de 10 a 15 dias.



MUNICÍPIO DE PRESIDENTE LUCENA

Estado do Rio Grande do Sul

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Solicitação por telefone ou presencial e realização do serviço presencial.
--------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------

MELHORIAS EM VIAS PÚBLICAS (MEIO-FIO, DRENAGEM PLUVIAL, BURACOS NAS VIAS, ROÇADAS, PODAS, AJARDINAMENTO)	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Manutenção das vias públicas (roçadas, patrolhamento e manutenção da pista de rolamento, plantio de flores, limpeza, recolhimento de podas).
OBJETIVO	Manter as vias e espaços públicos em condições de uso à população e visitantes do Município de Presidente Lucena.
REQUISITOS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	/ Rotineiramente a Secretaria de Obras realiza esses serviços conforme a demanda/necessidade. Caso o Município identifique algum serviço que deva ser realizado deve encaminhar o pedido do mesmo, pessoalmente no Setor de Protocolos da Prefeitura Municipal ou através do telefone 08000900105. O requerente deverá indicar o local da prestação do serviço, informando o endereço completo, pontos de referência e contato do responsável.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	Identificada a demanda/necessidade a Secretaria de Obras realiza o serviço. Caso ocorra solicitação de Municípios, após o recebimento do pedido, a servidora repassa para a Secretaria competente que realizará o serviço dentro do cronograma de trabalho.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Conforme a necessidade.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Conforme cronograma de trabalho/necessidade.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Solicitação por telefone ou presencial e realização do serviço presencial.

Secretaria Municipal de Educação, Cultura e Desporto

Nesta Seção foram agrupados os serviços vinculados às atividades da Secretaria Municipal de Educação, Cultura e Desporto, disponibilizados pelo Município de Presidente Lucena /RS.

A identificação, transcrição e atualização dos serviços vinculados às atividades de Ensino e



MUNICÍPIO DE PRESIDENTE LUCENA

Estado do Rio Grande do Sul

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 Secretária Marli Elaine Schmitt.

Tipos de Serviços desta Seção:

- Educação Especial
- Educação Infantil
- Ensino Fundamental
- Ensino Médio
- Histórico Escolar
- Transferência Escolar
- Transporte Escolar

EDUCAÇÃO ESPECIAL	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	O Município de Presidente Lucena, por meio da Secretaria Municipal de Educação, Cultura e Desporto, oferta vagas de ensino fundamental e de Educação Infantil no ensino regular e no contraturno a modalidade de Educação Especial por meio de Instituição Contratada – Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais – APAE. A Instituição contratada através de Termo de Fomento. Está localizada na cidade de Ivoti. O município de Presidente Lucena disponibiliza transporte gratuito (ida e volta) em parceria com a Unidade de Saúde e Assistência Social aos alunos, diariamente.
OBJETIVO	Promover o acesso à Educação Especial para Pessoas com necessidades especiais.
REQUISITOS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS /	As matrículas e rematrículas devem ser feitas pessoalmente pelos responsáveis pelos estudantes junto à APAE. Documentos necessários 1. Documento de identidade do responsável e do aluno; 2. CPF; 3. Cartão SUS; 4. Laudo com a Classificação Internacional de Doenças (CID); 5. Comprovante de endereço atualizado. 6. Cartão SUS; 7. Cartão NIS (para quem tiver).
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	Na Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais de Ivoti o ingresso é realizado através de encaminhamento, partindo do laudo médico e mediante avaliação do professor responsável da rede regular e coordenação



MUNICÍPIO DE PRESIDENTE LUCENA

Estado do Rio Grande do Sul

	<p>pedagógica.</p> <p>Atualmente, a APAE presta diversos serviços aos alunos especiais, levando em conta a especificidade dos alunos. Os serviços prestados são:</p> <ul style="list-style-type: none">• Oficina de música, teatro;• Pedagógico;• Atividade física solo/aquática;• Estimulação precoce;• Psicopedagogia;• Psicologia;• Fonoaudiologia;• Informática;• Marcenaria;• Serviço Social;• Fisioterapia e Hidroterapia;• Terapia Ocupacional;• Atendimento Educacional Especializado.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	<p>Existindo vaga disponível, o atendimento da demanda é imediato;</p> <p>O processo de ingresso dos alunos especiais à APAE ocorre durante todo o ano letivo. A Prefeitura Municipal de Presidente Lucena, firma um Termo de Fomento com a APAE. Este é anual e pode ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos no interesse das partes, mediante Termo Aditivo, não podendo ser superior a 60 (sessenta) meses.</p>
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	<p>Conforme demanda.</p>
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	<p>A matrícula é realizada presencialmente.</p> <p>Atualmente, a APAE presta diversos serviços aos alunos especiais, levando em conta a especificidade dos alunos. Os serviços prestados são:</p> <ul style="list-style-type: none">• Oficina de música, teatro;• Pedagógico;• Atividade física solo/aquática;• Estimulação precoce (0 mês a 3^a11m);• Psicopedagogia;• Psicologia;• Fonoaudiologia;• Informática;• Marcenaria;• Serviço Social;• Fisioterapia e Hidroterapia;



MUNICÍPIO DE PRESIDENTE LUCENA

Estado do Rio Grande do Sul

	<ul style="list-style-type: none">• Terapia Ocupacional;• Atendimento Educacional Especializado.
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

EDUCAÇÃO INFANTIL	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Oferta de vagas na etapa de Educação Infantil através da rede própria de ensino.
OBJETIVO	Promover o acesso gratuito à Educação Infantil.
REQUISITOS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS /	<p>As matrículas e rematrículas devem ser feitas pessoalmente pelos responsáveis pelos estudantes junto às Secretarias das Escolas.</p> <p><u>Documentos necessários Rede:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Certidão de Nascimento e/ou Documento de Identidade;• Comprovante de endereço atualizado;• Carteira de Vacinação;• 1 foto 3x4;• Comprovante de trabalho da mãe;• Documento do Responsável Legal. <p><u>Documento Específico:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Ficha de Inscrição para EMEI;• Autorização de uso de imagem;• Ficha de saúde.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	Rede Própria: as matrículas e rematrículas para as EMEIS são realizadas diretamente nas Secretarias das Escolas e devem ser realizadas pelos responsáveis pelos estudantes, mediante a apresentação dos documentos necessários. A escola oferece tempo integral, porém é opcional para os pais.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Existindo vaga disponível, o atendimento da demanda é imediato; Rede Própria: A matrícula garante ao aluno a vaga durante o ano letivo atual. Os pais devem fazer a rematricula se tiverem interesse em adquirir vaga para o ano seguinte.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Corforme ordem de inscrição.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	A matrícula é realizada presencialmente. O atendimento na educação infantil ocorre da seguinte forma: Rede Própria: Atendem crianças de zero a três anos e 11 meses completos até 31 de março do ano corrente: <u>Escola Municipal de Educação Infantil Ursinho Carinhoso:</u>



MUNICÍPIO DE PRESIDENTE LUCENA

Estado do Rio Grande do Sul

	<p>Endereço: Rua Euclides da Cunha, 611 – Centro Telefone: 08000900105 Horário de atendimento: 6:45h às 17:55h <u>OBS:</u> As entradas dos alunos pode acontecer até no MÁXIMO 8 horas da manhã. No turno da tarde, a entrada se dá até às 14h.</p> <p>Rede Própria: Atendem crianças de 4 e 5 anos completos até 31 de março do ano corrente: <u>Escola Municipal de Ensino Fundamental Professor Frederico Bervian:</u> Endereço: Avenida Emancipação, 1035 – Centro Telefone: 08000900105 Horário de atendimento: 6:45h às 17h</p> <p><u>OBS:</u> Escola cedida para Educação Infantil. As entradas dos alunos pode acontecer até no MÁXIMO 8 horas da manhã.</p> <p><u>Organização das Turmas:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Bercários 1, 2 e 3;• Maternais 1, 2, 3, 4 e 5.
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ENSINO FUNDAMENTAL	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	A Secretaria Municipal de Educação, Cultura e Desporto (SMECD) disponibiliza Ensino Fundamental nas escolas municipais: EMEF Frederico Bervian 1º anos, EMEF Governador Roberto Silveira 2º e 3º anos, EMEF Borges de Medeiros 3º anos e EMEF Nova Vila 4º e 5º anos, todas em turno integral e na Escola Estadual de Ensino Médio Guilherme Exner do 6º ao 9º ano.
OBJETIVO	Promover o acesso gratuito ao Ensino Fundamental.
REQUISITOS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	/ As matrículas e rematrículas devem ser feitas pessoalmente pelos responsáveis pelos estudantes junto às Secretarias das Escolas. <u>Documentos necessários:</u> <ul style="list-style-type: none">• Certidão de nascimento e/ou cédula de identidade;• Foto 3x4;• Cartão de vacinação para ingresso nos anos iniciais;



MUNICÍPIO DE PRESIDENTE LUCENA

Estado do Rio Grande do Sul

	<ul style="list-style-type: none">• Comprovante de residência;• Histórico escolar para alunos transferidos de outros estabelecimentos de ensino;• Atestado de escolaridade ou transferência, nos casos de transferência durante o ano letivo.• Identificação do responsável. <p><u>Documento Específico:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Ficha de Inscrição para EMEI;• Autorização de uso de imagem;• Autorização para passeios dentro dos limites do município;• Ficha de saúde.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	<p><u>ESCOLA ESTADUAL DE ENSINO MÉDIO GUILHERME EXNER:</u> As matrículas para os alunos do 6º ao 9º ano do Ensino Fundamental e do Ensino Médio ocorrem em duas etapas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Inscrição online em site do governo do Estado, em período pré-estabelecido em cronograma e divulgado através de portaria.• Matrícula diretamente na secretaria da Escola Estadual. <p><u>ESCOLAS MUNICIPAIS DE ENSINO FUNDAMENTAL:</u> O processo de ingresso e transferência nas escolas municipais ocorre mediante decreto divulgado nas escolas, comércio local e redes sociais. A efetivação da matrícula ocorre com a solicitação da apresentação da documentação exigida pela Escola e com a assinatura dos pais ou responsáveis.</p>
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Existindo vaga disponível, o atendimento da demanda é imediato. Inscrições e Matrículas: novembro e dezembro.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Conforme ordem de chegada.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	A matrícula é realizada presencialmente. Oferta de matrículas de ensino fundamental. INFORMAÇÕES GERAIS: <u>EMEF Governador Roberto Silveira:</u> <u>1º e 2º anos</u> Horário de funcionamento: diariamente das 7h às 17h Telefone: 08000900105 <u>EMEF Borges de Medeiros:</u>



MUNICÍPIO DE PRESIDENTE LUCENA

Estado do Rio Grande do Sul

	<p><u>3º anos</u> Horário de funcionamento: diariamente das 7h às 17h Telefone: 08000900105 <u>EMEF Nova Vila:</u> <u>4º e 5º anos</u> Horário de funcionamento: diariamente das 7h às 17h Telefone: 08000900105</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

HISTÓRICO ESCOLAR

SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Emissão de Histórico Escolar para aposentadoria – SMECD. Emissão de Histórico Escolar para escolas em Funcionamento emitidos pela SMECD para transferência do estudante. Atestados de vaga são fornecidos pelas escolas.
OBJETIVO	Atender as demandas de emissão de histórico escolar.
REQUISITOS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS /	Nome completo de solteiro, nome do pai, nome da mãe, profissão dos pais, escola em que estudou, ano, série, telefone, CPF, data de nascimento.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	A solicitação poderá ser feita mediante protocolo na Prefeitura Municipal endereçado à SMECD.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Após protocolado, a SMECD emite o documento em até 15 dias.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Conforme demanda.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Requerimento Padrão.

TRANSFERÊNCIA ESCOLAR

SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Transferência de aluno nas Escolas Municipais de Educação Infantil e de Ensino Fundamental.
OBJETIVO	Atender as demandas de transferência de alunos que frequentam as escolas de educação infantil e ensino fundamental.
REQUISITOS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS /	Em primeiro momento a escola emite o atestado de vaga para ser solicitado a escola de origem o histórico escolar (quando há o caso a escola envia parecer ou relatório do estudante), para efetivar a matrícula devem ser apresentados os documentos: <ul style="list-style-type: none">• Histórico Escolar (ou comprovante de escolaridade)



MUNICÍPIO DE PRESIDENTE LUCENA

Estado do Rio Grande do Sul

	com o prazo de entrega do histórico); <ul style="list-style-type: none">• Certidão de nascimento e/ou documento de identidade;• Foto 3x4 atual;• Comprovante de residência;• Carteira de Vacinação;• Identificação do responsável.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	O solicitante deve comparecer, com a documentação básica necessária.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	A demanda será atendida sempre que houver vaga.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Conforme demanda.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Requerimento Padrão.

TRANSPORTE ESCOLAR	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	As inscrições do transporte escolar são realizadas junto com as matrículas diretamente nas escolas.
OBJETIVO	Transporte de todos os alunos a partir da Pré-Escola.
REQUISITOS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS /	Matrícula regular nas instituições de ensino do Município.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	Assim que efetuada a matrícula e constatada a necessidade do transporte, o aluno já está apto a usufruir do mesmo.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Os horários aproximados que os veículos passam nas comunidades, são divulgados antes do início letivo no jornal local, site oficial e redes sociais. Caso ocorra alterações nas linhas sempre haverá um aviso prévio.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Conforme demanda.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Ficha de inscrição conforme decreto.



MUNICÍPIO DE PRESIDENTE LUCENA

Estado do Rio Grande do Sul

Secretaria Municipal de Turismo, Indústria e Comércio

Nesta seção foram agrupados os serviços disponibilizados pela Secretaria Municipal de Turismo, Indústria e Comércio.

A identificação, transcrição e atualização dos serviços disponibilizados pelo Município nesta seção (seus objetivos, requisitos e documentos necessários, principais etapas, previsão de prazos de atendimento e formas de prestação dos serviços) são de responsabilidade do Gabinete do Prefeito.

Tipos de Serviços desta Seção:

- **Atendimento ao Turista**
- **Auxílio ao Fomento da Indústria e Comércio**
- **Realização de Eventos no Município**

ATENDIMENTO AO TURISTA

SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Central de informações turísticas através das Redes Sociais, telefone da Prefeitura nº08000900105 e presencialmente em horário comercial.
OBJETIVO	Apresentar os principais pontos e roteiros turísticos do município. Comercialização de produtos coloniais, orgânicos, restaurantes, cucas feitas no forno a lenha e agricultura familiar no Parque Municipal de Eventos Egon Gewehr, aos domingos, conforme calendário.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	As informações são repassadas de acordo com a disponibilidade e interesse do turista.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	De acordo com as demandas e planejamento realizado.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial, telefone nº08000900105 e e-mail turismo@presidentelucena.rs.gov.br, com base nas informações disponibilizadas pela Secretaria.

AUXÍLIO AO FOMENTO DA INDÚSTRIA E COMÉRCIO

SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Realização de eventos com foco econômico. Incentivos através de serviços de máquinas para construção/ampliação de um empreendimento.
OBJETIVO	Fomentar a economia local.
REQUISITOS	/ Encaminhamento do projeto de construção/ampliação para



MUNICÍPIO DE PRESIDENTE LUCENA

Estado do Rio Grande do Sul

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	aprovação e posterior pedido de incentivo.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	Planejamento de campanhas na área da cultura e turismo. Recepção e acompanhamento de eventos. Incentivo a instalação de empreendimentos.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	De acordo com o projeto/atividade apresentados.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Indústria e comércio local.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial em horário comercial, telefone e e-mail.

REALIZAÇÃO DE EVENTOS NO MUNICÍPIO

SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Realização dos seguintes eventos: <ul style="list-style-type: none">- Doce Magia da Páscoa;- Feira do Livro;- Show de Talentos Locais;- Fandango no Parque;- Encontro de Orquestras;- SchmierFest;- Stille Nacht;- Fim de Tarde no Parque.
OBJETIVO	Promover o desenvolvimento do turismo, indústria e comércio locais através da realização de eventos festivos/culturais.
REQUISITOS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS /	<ul style="list-style-type: none">- A Secretaria do Turismo, Indústria e Comércio encaminha memorando para a Secretaria de Administração e Fazenda solicitando a abertura de processo administrativo para o evento;- Em caso de Termo de Parceria, analisar se a entidade atende a Lei Federal nº13.019/2014;-As pessoas que desejem participar dos eventos podem verificar a programação das atividades disponíveis e informações sobre inscrições no site do Município em www.presidentelucena.rs.gov.br , redes sociais, presencialmente na Secretaria do Turismo, Indústria e Comércio, através do e-mail: turismo@presidentelucena.rs.gov.br ou pelo telefone 08000900105.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	<ul style="list-style-type: none">- Recebimento da solicitação;- Análise da solicitação;- Divulgação das informações e disponibilização dos materiais solicitados;



MUNICÍPIO DE PRESIDENTE LUCENA

Estado do Rio Grande do Sul

	<ul style="list-style-type: none">- Fornecimento de uma prévia da programação do evento para abertura do processo administrativo;- Divulgação dos eventos;- Atender a proposta do Município em relação ao evento em conformidade com o processo administrativo correspondente;- Executar o plano de trabalho e planilha de custos; Selecionar a entidade, executar o evento e prestar contas dos recursos utilizados.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Atendimento das datas estipuladas pelo Município e prestação de contas dos Termos de Parcerias firmados com as entidades.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Conforme previsão no edital de chamamento público, preferencialmente Municipais.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Realização dos eventos no Parque Municipal Egon Gewerh, conforme programação.

Secretaria Municipal de Saúde e Assistência Social

Nesta Seção foram agrupados os serviços vinculados às atividades de saúde e assistência social, disponibilizados pelo Município de Presidente Lucena/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 da Secretária Joice Silvinha Froehlich.

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 do **Cordenador do CRAS** Tiago de Jesus Fröhlich e **Assistentes Sociais** Jorgia/Zilka.

Tipos de Serviços desta Seção:

- *Atendimento do CRAS*
- *Atendimento Médico - Atenção Básica*
- *Atendimento Médico Especializado*
- *Atendimento Médico Especializado – Referência e Convênio*
- *Atendimento Odontológico*
- *Cartão SUS*
- *Exames Ambulatoriais*
- *Exames Laboratoriais e Radiografias*



MUNICÍPIO DE PRESIDENTE LUCENA

Estado do Rio Grande do Sul

- *Farmácia Básica – Dispensação*
- *Plantão Noturno*
- *Transporte de Pacientes*
- *Vigilância Epidemiológica – Vacinação*
- *Vigilância Sanitária*

ATENDIMENTO DO CRAS

CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

SERVIÇO DISPONIBILIZADO	<ul style="list-style-type: none">• Atendimento do Serviço Social: individual, familiar, multiprofissional, visitas domiciliares e institucional;• Gestão dos sistemas relacionados a política de Assistência Social: SUAS Web, RMA, FEAS, CADSUAS e SIGPBF;• Encaminhamento e revalidação das carteiras de transporte intermunicipal e interestadual do idoso e pessoa com deficiência;• Orientação e encaminhamento de usuários para a concessão do Benefício de Prestação Continuada, benefícios da Previdência Social e acesso ao Meu INSS;• Orientações sobre acesso ao Ministério Público e Poder Judiciário;• Gestão do Programa Bolsa Família: cadastro, revisão cadastral, bloqueio e desbloqueio de benefícios, gestão dos sistemas SIGP BF, SIBEC e CADÚNICO;• Atendimento das famílias encaminhadas pelo Conselho Tutelar, Ministério Público, Juizado, Estratégia de Saúde da Família e demais recursos públicos;• Oferta de benefícios emergenciais (por natalidade, morte, calamidade e cesta emergencial);• Assessoramento dos Conselhos Municipais: Conselho Municipal da Assistência Social e Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente;• Recebimento de doações em geral;• Orientações sobre serviços públicos e rede socioassistencial.
OBJETIVO	Unidade estatal, porta de entrada do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) e responsável pela oferta dos serviços da Proteção Social Básica na política de assistência social.
REQUISITOS	/ <u>Requisitos:</u>



MUNICÍPIO DE PRESIDENTE LUCENA

Estado do Rio Grande do Sul

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<ul style="list-style-type: none">• O usuário deve residir no Município de Presidente Lucena;• Possuir cadastro com endereço e telefones atualizados. <p><u>Documentos básicos:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Cartão SUS de Presidente Lucena;• Documento de identificação;• Certidão de nascimento, caso não tenha RG. <p>Os demais documentos necessários, individuais de cada programa solicitado, será informado diretamente no CRAS ou pelo telefone nº08000900105</p>
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	Dirigir-se ao CRAS para informar-se do funcionamento de cada programa oferecido.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Conforme funcionamento de cada sistema.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Conforme demanda.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial, conforme disponibilidade.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Informações junto ao CRAS.

ATENDIMENTO MÉDICO – ATENÇÃO BÁSICA

SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Atendimento médico clínico de atenção primária e médicos de apoio.
OBJETIVO	Disponibilizar serviços de atenção básica em saúde através de atendimentos médicos e de enfermagem.
REQUISITOS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	/ Atendimento eletivo: consulta agendada e livre demanda. A marcação das consultas pode ser realizada presencialmente na recepção ou pelos telefones: 08000900105 e (51) 99790-1828 Atendimento de urgência: acolhimento de demanda conforme a queixa do paciente. Documentos necessários: <ul style="list-style-type: none">• Cartão SUS de Presidente Lucena;• Documento de identificação;• Certidão de Nascimento, caso não tenha RG;• Trazer exames recentes e nome dos medicamentos em uso (receita), se for o caso.



MUNICÍPIO DE PRESIDENTE LUCENA

Estado do Rio Grande do Sul

PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	Eletivo: o solicitante deve apresentar-se com a documentação básica necessária, junto ao Setor de Atenção Básica, com no mínimo 15 minutos de antecedência do horário agendado , para atendimento da demanda. Urgência: o solicitante deve apresentar-se com a documentação básica necessária, junto ao Setor de Atenção Básica para atendimento de enfermagem (triagem).
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Eletivo: conforme disponibilidade de horário na agenda. Urgência: atendimento de enfermagem, para triagem e atendimento médico.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Priorizamos pacientes com ferimentos (cortes), desmaios, febre alta, hipertensão, falta de ar, dor no peito (cardíacos), traumas, convulsões, que possam estar colocando em risco a vida do paciente.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Todos são atendidos com o preenchimento de uma FAA (Ficha de atendimento ambulatorial).

ATENDIMENTO MÉDICO ESPECIALIZADO	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	- Fisioterapia; - Psicologia; - Ginecologia; - Psiquiatria; - Nutrição; - Traumatologia - Pediatria; - Fonoaudiologia - Dermatologia - Cardiologia - Geriatria
OBJETIVO	Disponibilizar serviços de atenção especializada, através de atendimentos médicos especializados como de outros profissionais listados.
REQUISITOS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS /	<u>Requisitos:</u> <ul style="list-style-type: none">• O paciente deve residir no município de Presidente Lucena;• Possuir cadastro com endereço e telefones atualizados. <u>Formas de Marcação:</u> <ul style="list-style-type: none">• Geriatria e Pediatria: conforme disponibilidade da agenda;• Ginecologia: ultima 2ª feira de cada mês;• Nutricionista, Psicologia, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Psiquiatria, Traumatologia, Cardiologia e



MUNICÍPIO DE PRESIDENTE LUCENA

Estado do Rio Grande do Sul

	<p>Dermatologia deve ter encaminhamento médico. Agendamento é realizado conforme agenda disponibilizada pelo profissional.</p> <p><u>Documentos básicos:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Cartão SUS de Presidente Lucena;• Documento de identificação, RG ou CNH;• Certidão de Nascimento do(a)s filho(a)s, caso não tenha RG.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	Dirigir-se ao local acima indicado 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.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Encaminhamento de outro profissional solicitando urgência no atendimento.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial, conforme disponibilidade.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Referencia e contra referência (entre os profissionais médicos).

ATENDIMENTO MÉDICO ESPECIALIZADO – REFERÊNCIA E CONVÊNIO

SERVIÇO DISPONIBILIZADO	<ul style="list-style-type: none">- Cardiologia – Hospital Geral de Novo Hamburgo;- Neurologia – Canoas;- Oftalmologia – Porto Alegre;- Oncologia – Porto Alegre;- Otorrinolaringologia – Porto Alegre;- Proctologia – Porto Alegre;- Traumatologia – urgência e emergência de média complexidade encaminhados para o HPS de Canoas, eletivas de alta complexidade encaminhados para Hospital Universitário ou Nossa Senhora das Graças, emergência de alta complexidade encaminhadas para a Central de HPS de Canoas;- Urologia – Porto Alegre.
OBJETIVO	Disponibilizar serviços de atenção especializada em saúde, através de atendimentos médicos especializados nas referências estaduais.
REQUISITOS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<p><u>Requisitos:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Possuir encaminhamento do médico clínico;• O paciente deve residir no município de



MUNICÍPIO DE PRESIDENTE LUCENA

Estado do Rio Grande do Sul

	<p>Presidente Lucena (comprovante de residência no nome do mesmo ou certidão autenticada em cartório que comprove residência no município);</p> <ul style="list-style-type: none">• Possuir cadastro com endereço e telefones atualizados. <p><u>Documentos básicos:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Cartão SUS de Presidente Lucena;• Documento de identificação, RG ou CNH;• Certidão de Nascimento do(a)s filho(a)s, caso não tenha RG.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	<ul style="list-style-type: none">• Ter encaminhado solicitação do médico clínico;• Dirigir-se ao Setor de Marcação com os documentos básicos para agendar o atendimento/serviço e/ou receber instruções sobre disponibilidade e tempo de espera do mesmo; <p>Urgência e emergência encaminhamento direto ao Setor de Atendimento – recepção.</p>
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Conforme disponibilidade de consultas pactuadas (cota) no Convênio e Referências.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Conforme disponibilidade da oferta de serviços.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial, conforme disponibilidade.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Não possui.

CARTÃO SUS	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Confecção e atualização do CARTÃO SUS – Sistema Único de Saúde.
OBJETIVO	Comprovar o vínculo com o município onde reside
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Carteira de identidade, CPF, e comprovante de residência. Recem nascidos, certidão de nascimento.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	Dirigir-se ao setor responsável, de segundas a quintas a tarde e sextas feiras pela manhã. Com todos os documentos em mão.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Imediato
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Conforme ordem de chegada.



MUNICÍPIO DE PRESIDENTE LUCENA

Estado do Rio Grande do Sul

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	CAD/SUS

EXAMES AMBULATORIAIS	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	<ul style="list-style-type: none">- Citopatológico do Colo Uterino;- Curativo;- Eletrocardiograma;- Teste Rápido do Covid;- Teste Rápido (HIV, Sífilis, Hepatite B e C);- Teste do Pezinho;- Ultrassonografia.
OBJETIVO	Disponibilizar exames ambulatoriais de atenção básica e média complexidade.
REQUISITOS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<p><u>Requisitos:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Possuir encaminhamento do médico clínico;• O paciente deve residir no município de Presidente Lucena (comprovante de residência no nome do mesmo ou certidão autenticada em cartório que comprove residência no município);• Possuir cadastro com endereço e telefones atualizados. <p><u>Documentos básicos:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Cartão SUS de Presidente Lucena;• Documento de identificação, RG ou CNH;• Certidão de Nascimento do(a)s filho(a)s, caso não tenha RG.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	<ul style="list-style-type: none">• Ter encaminhado solicitação do médico clínico;• Dirigir-se ao Setor de marcação 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
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Conforme ordem de agendamento.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	<ul style="list-style-type: none">• Citopatológico do Colo Uterino (pré-câncer): realizado juntamente na consulta com ginecologista ou agendamento previo com



MUNICÍPIO DE PRESIDENTE LUCENA

Estado do Rio Grande do Sul

	<p>enfermeira;</p> <ul style="list-style-type: none">• Eletrocardiograma: quartas e sextas à tarde com requisição, ou em casos de urgência é realizado conforme prescrição médica;• Teste rápido: conforme a demanda;• Ecografia: conforme a disponibilidade de agenda da UBS, apresentar a requisição médica na recepção;
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Modelo padrão do Ministério da Saúde.

ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Atendimento odontológico de segunda a sexta-feira, realizando limpeza, obturações, radiografias odontológicas e extrações.
OBJETIVO	Disponibilizar serviços de atenção básica bucal em saúde através de atendimentos odontológicos
REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<p>Atendimento eletivo: consulta agendada previamente na Unidade Básica de Saúde.</p> <p>Atendimento de urgência: acolhimento de demanda espontânea, de acordo com a disponibilidade da agenda do setor.</p> <p><u>Requisitos:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• O paciente deve residir no Município de Presidente Lucena;• Possuir cadastro com endereço e telefones atualizados. <p><u>Documentos Básicos:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Cartão SUS de Presidente Lucena;• Documento de identificação.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	<p>Eletivo: abertura de agenda no último dia do mês, de forma presencial, a partir das 7h.</p> <p>Urgência e emergência: Devem dirigir-se ao setor de odontologia e verificar a disponibilidade da agenda.</p> <p>Somente serão atendidos casos extremos, com presença de dor.</p>
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Conforme disponibilidade de horário na agenda.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Urgência (dor)
FORMA DE PRESTAÇÃO	Presencial, conforme disponibilidade.



MUNICÍPIO DE PRESIDENTE LUCENA

Estado do Rio Grande do Sul

DO SERVIÇO	
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Ficha FAA (ficha de atendimento ambulatorial)

EXAMES LABORATORIAIS E RADIOGRAFIAS	
SERVIÇO DISPONIBILIZADO	Exames laboratoriais de sangue, fezes e urina, encaminhados a laboratório conveniado; Radiografias encaminhadas a serviço conveniado;
OBJETIVO	Disponibilizar exames de atenção básica, média e alta complexidade.
REQUISITOS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS /	<u>Requisitos:</u> <ul style="list-style-type: none">• Possuir encaminhamento do médico clínico;• O paciente deve residir no município de Presidente Lucena (comprovante de residência no nome do mesmo ou certidão autenticada em cartório que comprove residência no município);• Possuir cadastro com endereço e telefones atualizados. <u>Documentos básicos:</u> <ul style="list-style-type: none">• Cartão SUS de Presidente Lucena;• Documento de identificação; Certidão de Nascimento, caso não tenha RG.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	<ul style="list-style-type: none">• Ter a solicitação do médico;• Dirigir-se a recepção para agendar o dia do exame e receber as orientações necessárias dos mesmos.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Conforme disponibilidade de exames contratados.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Eletivos conforme agenda disponível, urgências realizados na hora.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial, conforme disponibilidade.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Prescrição médica.

FARMÁCIA BÁSICA - DISPENSAÇÃO	
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.



MUNICÍPIO DE PRESIDENTE LUCENA

Estado do Rio Grande do Sul

REQUISITOS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	/	<u>Requisitos:</u> <ul style="list-style-type: none">• Possuir prescrição/receita médica;• O paciente deve residir no município de Presidente Lucena (comprovante de residência no nome do mesmo ou certidão autenticada em cartório que comprove residência no município);• Possuir cadastro com endereço e telefones atualizados. <u>Documentos básicos:</u> <ul style="list-style-type: none">• Cartão SUS de Presidente Lucena;• Documento de identificação; Certidão de Nascimento, caso não tenha RG.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO		<ul style="list-style-type: none">• Dirigir-se ao setor de atendimento da Farmácia Municipal com os documentos básicos e receituário médico com prescrição dos medicamentos a serem utilizados;• No Setor da Farmácia também são entregues as medicações especiais do Estado, assim como realizado o processo de encaminhamento para solicitação de fraldas e medicamentos;• Renovação de receitas sempre devem ser agendadas com antecedência, antes do término das medicações.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO		Imediato, conforme disponibilidade de estoque ou liberação de Processo.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO		Por ordem de chegada.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO		Presencial.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS		Prescrição médica.

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	/
	<u>Requisitos:</u> <ul style="list-style-type: none">• Possuir comprovante de agendamento de consulta/exame em outro município;• O paciente deve residir no município de



MUNICÍPIO DE PRESIDENTE LUCENA

Estado do Rio Grande do Sul

	<p>Presidente Lucena (comprovante de residência no nome do mesmo ou certidão autenticada em cartório que comprove residência no município);</p> <ul style="list-style-type: none">• Possuir cadastro com endereço e telefones atualizados, inclusive do acompanhante;• Agendar sempre com antecedência (MÍNIMO 2 DIAS). <p><u>Documentos básicos:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Cartão SUS de Presidente Lucena;• Documento de identificação; <p>Certidão de Nascimento, caso não tenha RG.</p>
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	Dirigir-se ao setor de marcação 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.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Atendimento agendado SUS.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial ou pelo telefone: 08000900105.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Apresentar a solicitação da consulta agendada.

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, 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.



MUNICÍPIO DE PRESIDENTE LUCENA

Estado do Rio Grande do Sul

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Denúncias.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial, na sala de vigilância, ou pelos telefones: 08000900105
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Não possui.

VIGILÂNCIA AMBIENTAL – IDENTIFICAÇÃO DE ESPÉCIES

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: <ul style="list-style-type: none">• Nome, telefone, endereço;• Informar se houve acidente (queimadura/picada); Preferencialmente trazer a espécie viva, para facilitar a identificação.
PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO	Entrar em contato com a vigilância, pessoalmente.
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Prazo de 15 dias para identificação das espécies.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Denúncias.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial, na sala de vigilância ambiental.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Não possui.

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	<u>Requisitos:</u> <ul style="list-style-type: none">• Possuir cadastro com endereço e telefones atualizados.• Em alguns casos específicos, necessita encaminhamento/solicitação/exames, conforme protocolos do CRIE (Centro de Referência de



MUNICÍPIO DE PRESIDENTE LUCENA

Estado do Rio Grande do Sul

	Imunobiológicos Especiais). <u>Documentos básicos:</u> <ul style="list-style-type: none">• Caderneta de Vacinação;• Cartão SUS;• Documento de Identificação; Certidão de Nascimento, 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 E-Sus ou SIPNI WEB e receber a dose necessária e/ou receber instruções sobre disponibilidade e tempo de espera do mesmo. <ul style="list-style-type: none">• Segundas a sextas-feiras no período da manhã, das 8h às 12h;• Vacinas Triplice Viral e Febre Amarela todas as quartas feiras, devido a baixa disponibilidade de insumos e curta validade de frasco após a abertura;• Vacinas BCG e VOP mediante agendamento prévio, devido a baixa disponibilidade de insumos e curta validade de frasco após a abertura;• Vacinação COVID todas as quintas-feiras das 10:00 as 12:00h e 13:00 as 16:00h ou conforme demanda e solicitação do Ministério da Saúde;
PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO	Livre demanda, conforme disponibilidade de doses fornecidas pelo Estado (Núcleo de Imunizações / DVE / CEVS / SES).
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Conforme ordem de chegada.
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 vacinação;
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Sempre, trazer a carteira de vacinação e documento.

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.
--------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



MUNICÍPIO DE PRESIDENTE LUCENA

Estado do Rio Grande do Sul

OBJETIVO	Identificar possíveis irregularidades sanitárias na execução das atividades do estabelecimento, ou junto ao Setor de Fiscalização.
REQUISITOS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Efetuar a solicitação no Protocolo da Prefeitura. <u>Documentos básicos:</u> 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 15 dias para verificação.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Denúncias.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Presencial, com base nas informações protocoladas.
MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS	Requerimento Padrão.

LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O usuário poderá se manifestar sobre a prestação do serviço diretamente na Prefeitura Municipal.

- **Expediente externo**

Segunda a Quinta das 7h40min às 11h45min e das 13h00min às 17h15min

Sextas-feiras das 7h40min às 11h45min

- **Endereços físicos e telefones:**

- **Prefeitura Municipal:** Rua Ipiranga, 375 – Centro, Presidente Lucena.

- Telefone: 08000900105 ou (51)997512325

- **Secretaria de Saúde:** Rua Ipiranga, – Centro, Presidente Lucena.

- Telefone: 08000900105 ou (51) 99790-1828

Site do Município www.presidentelucena.rs.gov.br

E-mail: imprensa@presidentelucena.rs.gov.br

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

O Município de Presidente Lucena observa, nos serviços em que o atendimento ocorre por ordem de chegada, a prioridade de atendimento das pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, em observância ao disposto no art. 1º da Lei Federal nº 10.048 de 08 de novembro de 2000.

No entanto, vale ressaltar que para os demais serviços disponibilizados pelo Município a prioridade dependerá do tipo de serviço e suas especificidades descritas ao longo desta Carta.

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Além dos mecanismos já previstos no detalhamento dos tipos de serviços descritos por Secretaria Municipal ao longo desta Carta, destacamos ainda os seguintes canais de comunicação:

- **Ouvidoria:**

Neste canal o usuário poderá se manifestar sobre os serviços prestados pelo Município através de elogios, denúncias, solicitações, reclamações, sugestões ou outros.

O acesso a esse canal ocorre através da aba “Ouvidoria” no site oficial do Município em <https://www.presidentelucena.rs.gov.br/ouvidoria> mediante o preenchimento de um formulário eletrônico que pode ser identificado ou anônimo, o qual gerará um número de protocolo de atendimento.

O contato com a ouvidoria pode ser realizado diretamente pelo e-mail imprensa@presidentelucena.rs.gov.br, pelo telefone 08000900105 ou pessoalmente na Prefeitura dentro do horário de funcionamento.

- **CONTATO DO GABINETE DO PREFEITO E DE CADA SECRETARIA:**

Gabinete do Prefeito:

Prefeito: Luiz José Spaniol

E-mail: prefeito@presidentelucena.rs.gov.br

Telefone: 08000900105

Horário de Atendimento: Segunda a Quinta das 7h40min às 11h45min e das 13h00min às 17h15min e Sextas-feiras das 7h40min às 11h45min

Secretaria Municipal de Administração, Fazenda e Planejamento:

Secretário: César Alberto Karling

E-mail: fazenda@presidentelucena.rs.gov.br

Telefone: 08000900105

Horário de Atendimento: Segunda a Quinta das 7h40min às 11h45min e das 13h00min às 17h15min Sextas-feiras das 7h40min às 11h45min

Secretaria Municipal de Obras e Serviços Públicos:

Secretário: Valmir Eckardt

E-mail: admin@presidentelucena.rs.gov.br

Telefone: 08000900105

Horário de Atendimento: Segunda a Quinta das 7h40min às 11h45min e das 13h00min às 17h15min Sextas-feiras das 7h40min às 11h45min

Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente:

Secretário: Jnadir Führ

E-mail: agricultura@presidentelucena.rs.gov.br

Telefone: 08000900105

Horário de Atendimento: Segunda a Quinta das 7h40min às 11h45min e das 13h00min às 17h15min Sextas-feiras das 7h40min às 11h45min

Secretaria Municipal de Saúde e Assistência Social:

Secretária: Joice Silvinha Froehlich

E-mail: saude@presidentelucena.rs.gov.br

Telefone: 08000900105

Horário de Atendimento: Segunda a Quinta das 7h40min às 11h45min e das 13h00min às 17h15min Sextas-feiras das 7h40min às 11h45min

Secretaria Municipal de Educação, Cultura e Desporto:

Secretária: Marli Elaine Schmitt

E-mail: smeecd@presidentelucena.rs.gov.br

Telefone: 08000900105

Horário de Atendimento: Segunda a Quinta das 7h40min às 11h45min e das 13h00min às 17h15min e Sextas-feiras das 7h40min às 11h45min

Secretaria Municipal de Turismo, Indústria e Comércio:

Secretário: Luiz José Spaniol

E-mail: turismo@presidentelucena.rs.gov.br

Telefone: 08000900105

Horário de Atendimento: Segunda a Quinta das 7h40min às 11h45min e das 13h00min às 17h15min Sextas-feiras das 7h40min às 11h45min

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

O recebimento e resposta das manifestações dos usuários ocorre diretamente em cada Secretaria, através dos contatos mencionados no item anterior e por meio do setor de protocolo. Caso a demanda não tenha resposta/resolutividade, ela deve ser encaminhada para a Ouvidoria do Município, na forma mencionada no item anterior para as devidas providências.

MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO

A consulta acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação pode ser realizado diretamente na Secretaria competente, nos contatos mencionados ao longo desta Carta. Caso a demanda tenha sido encaminhada para a Ouvidoria do Município o usuário poderá consultar o andamento do serviço e/ou a manifestação pelo site do Município através da aba “Ouvidoria” e após acessar o link “acompanhamento de manifestação” no qual deverá informar o número do seu protocolo. Cabe mencionar que o número do protocolo é gerado quando o usuário insere/encaminha a demanda para a Ouvidoria.