



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

MUNICÍPIO DE COTIPORÃ

A Joia da Serra Gaúcha!

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO MUNICÍPIO DE COTIPORÃ/RS

1. APRESENTAÇÃO

Prezado(a) Munícipe de Cotiporã,

É com grande satisfação que apresentamos a Carta de Serviços da Prefeitura Municipal de Cotiporã. Este documento é um compromisso da nossa gestão com a transparência, a eficiência e, acima de tudo, o respeito a você, cidadão.

Nosso objetivo é desmistificar e simplificar o acesso aos serviços públicos, fornecendo informações claras e objetivas sobre o que a Prefeitura oferece, como você pode acessar esses serviços, quais são os requisitos, as etapas envolvidas, os prazos e os padrões de qualidade que nos empenhamos em manter.

Acreditamos que um cidadão bem informado é um cidadão mais participativo e atuante. Esta Carta é uma ferramenta para fortalecer o diálogo entre a administração pública e a comunidade, garantindo seus direitos e facilitando o exercício da sua cidadania. Sua participação, sugestões e críticas são essenciais para a melhoria contínua dos nossos serviços.

Conte conosco para uma Cotiporã cada vez melhor e mais próxima de seus munícipes.

Atenciosamente,

José Carlos Breda, Prefeito Municipal de Cotiporã/RS

2. O QUE É A CARTA DE SERVIÇOS?

A Carta de Serviços ao Cidadão é um documento oficial que detalha os serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Cotiporã, informando o público-alvo, os requisitos para acesso, as formas de solicitação, as etapas, os prazos de execução, os custos (se houver), e os compromissos de qualidade assumidos pela gestão. Sua elaboração atende às exigências da Lei Federal nº 13.460/2017, que estabelece normas básicas para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

3. PRINCÍPIOS E VALORES DO ATENDIMENTO



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

MUNICÍPIO DE COTIPORÃ

A Joia da Serra Gaúcha!

A Prefeitura Municipal de Cotiporã se pauta nos seguintes princípios e valores para a prestação dos serviços públicos:

- Cortesia e Respeito: Atendimento cordial, humano e respeitoso a todos os cidadãos.
- Transparência: Informações claras, acessíveis e compreensíveis.
- Eficiência e Eficácia: Prestação de serviços com agilidade, qualidade e resolutividade.
- Impessoalidade: Tratamento igualitário, sem distinções ou privilégios.
- Acessibilidade: Garantia de acesso aos serviços por todos, incluindo pessoas com deficiência.
- Participação Cidadã: Valorização da opinião e sugestões dos munícipes para aprimoramento dos serviços.

4. INFORMAÇÕES GERAIS DO MUNICÍPIO

- Endereço da Prefeitura: Rua Silveira Martins, nº 163, Centro, Cotiporã/RS
- Telefone Geral: (54) 3446-2800
- Site Oficial: cotipora.rs.gov.br
- Horário de Atendimento Geral: Manhã das 7:30 h as 11:30 h, tarde das 13:00 h as 17:00 h

5. CANAIS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Para facilitar o acesso aos serviços, a Prefeitura de Cotiporã disponibiliza diversos canais:

- Atendimento Presencial: Centro Administrativo Municipal, situado na Rua Silveira Martins, nº 163, Centro, Cotiporã/RS
 - Horário: Manhã das 7:30 h as 11:30 h, tarde das 13:00 h as 17:00 h
 - Atendimento Online/Eletrônico:
 - Portal da Prefeitura: cotipora.rs.gov.br
 - E-mail Geral: recepcao@cotipora.rs.gov.br
 - Sistemas Específicos: <https://cotipora.multi24h.com.br:8082/#>
 - Atendimento Telefônico:
 - Telefone(s) Geral: (54) 3446-2800
 - Telefone(s) de Setores:
 - Secretaria Municipal de Administração (54) 344628-08
- RUA SILVEIRA MARTINS, 163 – FONE (54)3446 2800 – CNPJ: 90.898.487/0001-64
www.cotipora.rs.gov.br - CEP: 95.335-000 – COTIPORÃ/RS



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

MUNICÍPIO DE COTIPORÃ

A Joia da Serra Gaúcha!

- Secretaria Municipal da Fazenda (54) 3446-2814
 - Secretaria Municipal de Educação e Desporto (54) 3446-2831
 - Secretaria Municipal de Saúde e Assistência Social (54) 3446-2820
 - Secretaria Municipal de Obras, Trânsito e Saneamento (54) 3446-2810
 - Secretaria Municipal de Agricultura, Meio Ambiente, Indústria e Comércio (54) 3446-2818
 - Secretaria Municipal de Turismo e Cultura (54) 3446-2846
 - Unidade Básica de Saúde (54) 3446-2899
 - Departamento de Meio Ambiente (54) 3446-2817
 - Departamento de Vigilância Sanitária (54) 3446-2870
 - Setor de Fiscalização e Tributos (54) 3446-2814
 - Escola Municipal de Educação Infantil Amor e Carinho (54) 3446-2850
 - Escola Municipal de Ensino Fundamental Caminhos do Saber (54) 3446-2840
 - Defesa Civil Municipal (54) 996779616
- Ouvidoria Municipal:
 - Telefone: (54) 3446-2834
 - E-mail: ouvidoria@cotipora.rs.gov.br
 - Online: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

6. LISTA DE SERVIÇOS OFERECIDOS

A seguir, apresentamos os principais serviços oferecidos pela Prefeitura Municipal de Cotiporã. Para cada serviço, você encontrará informações essenciais para sua solicitação.

Serviços

Alistamento Militar

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

Acesso ao Serviço: <https://www.alistamento.eb.mil.br/>

A Junta Militar é responsável pelo alistamento militar dos jovens, do sexo masculino, que ao completarem 18 anos devem realizar o alistamento militar.

Prioridade de atendimento

Jovens do sexo masculino, que completam 18 anos.

Previsão de tempo de espera para atendimento

Atendimento na hora.

Principais etapas para obtenção do serviço

Por meio online, tem que preencher dados pessoais.

Pessoalmente, com documentos pessoais, caso não tenha CPF, a certidão de nascimento ou RG.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Realização do serviço na hora.

Cobrança de tarifas

Não há cobrança de tarifas para este serviço.

Formas de prestação do serviço

Online e presencial

Local: junto a Prefeitura Municipal de Cotiporã

Endereço: Rua Silveira Martins, 163, Centro, Cotiporã/RS

Telefone: (54) 3446-2801

Horários de atendimento: Segunda a Sexta-feira das

7:30 horas às 11:30 horas

das 13h00min às 17h00min

CRAS

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

O Centro de Referência de Assistência Social (Cras) é a porta de entrada da Assistência Social. É um local público, localizado prioritariamente em áreas de maior vulnerabilidade social, onde são oferecidos os serviços de Assistência Social, com o objetivo de fortalecer a convivência com a família e com a comunidade.

Serviços ofertados

O Cras oferta o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (Paif) e o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV). No Cras, os cidadãos também são orientados sobre os benefícios assistenciais e podem ser inscritos no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal.

Público Atendido

Famílias e indivíduos em situação grave desproteção, pessoas com deficiência, idosos, crianças retiradas do trabalho infantil, pessoas inseridas no Cadastro Único, beneficiários do Programa Bolsa Família e do Benefício de Prestação Continuada (BPC), entre outros.

Previsão de tempo de espera para atendimento

Atendimento na hora.

Principais etapas para obtenção do serviço

Ir presencialmente até a o endereço do CRAS, situado na Rua João Scarton, nº 140, Centro, Cotiporã/RS.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Cada serviço terá um tempo estipulado pelo CRAS.

Cobrança de tarifas

Não há cobrança de tarifas para este serviço.

Formas de prestação do serviço

As etapas podem ser conferidas diretamente no CRAS.

Formulário Municipal ITBI

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

ITBI LEI Nº 2.431/2015 - CTM

Cobrança de tarifas

Não há cobrança de tarifas para este serviço.

Alíquota do imposto:

2% sobre o valor de avaliação do imóvel

Histórico Escolar

Público do Serviço: Serviços ao Estudante e ex-alunos.

Histórico escolar da rede municipal de ensino, bem como documentos de transferência. Além de matrículas e rematrículas.

Prioridade de atendimento

Serviço destinado aos alunos da rede municipal de ensino e ex-alunos.

Previsão de tempo de espera para atendimento

Atendimento realizado na hora.

Principais etapas para obtenção do serviço

Preenchimento de um formulário e é necessário o envio de fotocópia do documento de identidade.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Após o pedido, o histórico escolar é entregue em 48 horas.

Cobrança de tarifas

Não há cobrança de tarifas para este serviço.

Formas de prestação do serviço

Presencial, na Secretaria Municipal de Educação e Desporto, situada na Rua Silveira Martins, 163, Centro, Cotiporã/RS.

Certidão de tempo de serviço de servidores Municipais

Público do Serviço: Servidores Municipais e ex-servidores

Prioridade de atendimento

Serviço destinado aos servidores Municipais e ex-servidores Municipais

Previsão de tempo de espera para atendimento

Atendimento em até 3 dias úteis

Principais etapas para obtenção do serviço

Mediante requerimento de solicitação e emissão do referido documento.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Após o pedido, a certidão é entregue em 72 horas.

Cobrança de tarifas

Há cobrança de tarifas para este serviço.

Formas de prestação do serviço

Presencial na Secretaria Municipal de Administração.

Licenciamento Ambiental

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

Documentos para licenciamento ambiental no município de Cotiporã/RS.

Prioridade de atendimento

Para todo o cidadão que necessitar do licenciamento ambiental, estando dentro das competências do município, exemplo: agricultores e empresários.

Previsão de tempo de espera para atendimento

Atendimento na hora.

Principais etapas para obtenção do serviço

Realização de preenchimento do protocolo.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Depende do tipo de documento (da complexidade), sendo de um dia até 120 dias.

Cobrança de tarifas

Cada documento possui uma tarifa, que deve ser consultada no Departamento de Meio Ambiente.

Formas de prestação do serviço

O licenciamento ambiental pode ser realizado presencialmente, no Departamento de Meio Ambiente, ou por meio do e-mail meioambiente@cotipora.rs.gov.br

Ouvidoria

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

Acesso ao Serviço: [Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação](#)

Ouvidoria é um canal de diálogo entre o consumidor/cidadão e a empresa/órgão público, em que é possível apresentar manifestações, sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. As ouvidorias públicas fazem a ligação entre o cidadão e a administração pública, formada pelos órgãos, entidades e agentes gerenciados pelo Estado.

Com as manifestações dos usuários, a Ouvidoria recebe, analisa, orienta e encaminha as questões às áreas responsáveis para que sejam feitas a apuração e solução dos casos. Além disso, a partir das informações trazidas pelos cidadãos, é possível identificar e apontar melhorias, propor mudanças e apurar situações irregulares no órgão ou entidade.

Prioridade de atendimento

Todo cidadão que quiser se manifestar com algo relacionado a Administração Pública.

Previsão de tempo de espera para atendimento

Não tem tempo estipulado.

Principais etapas para obtenção do serviço

As manifestações poderão ser apresentadas por meio de os seguintes canais de comunicação: por meio de formulário eletrônico, disponível no site www.cotipora.rs.gov.br, no link Ouvidoria; por correspondência convêncional para o endereço: Rua Silveira Martins, 163, Centro, Cotiporã/RS, CEP 95335-000.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

Cobrança de tarifa

Não há cobrança de tarifa para este serviço.

Formas de prestação do serviço

Presencial (no Centro Administrativo), online (pelo site da Prefeitura) ou por telefone.

Portal do Servidor

Público do Serviço: Serviços ao Servidor Público

Acesso ao Serviço: <https://cotipora.multi24h.com.br:8082/#>

Portal do Servidor Público de Cotiporã

Cobrança de tarifa

Não há cobrança de tarifa para este serviço.

Serviços ao Empreendedor

Público do Serviço: Serviços ao Empreendedor

Acesso ao Serviço: <http://www.portaldoempreendedor.gov.br/>

Para quem busca uma oportunidade de negócio próprio ou atua na informalidade, registrar-se como Microempreendedor Individual (MEI) pode ser uma ótima alternativa.

Todo mundo conhece alguém que trabalha como eletricista, costureira, barbeiro, manicure, doceira, boleira, pedreiro, artesão, professor particular que dá aulas em casa, e muitos outros empreendedores que, normalmente, não pagam tributos, mas também não têm os direitos previdenciários ou benefícios de quem é legalmente formalizado.

Agora, esses profissionais que trabalham por conta própria têm a chance de conquistar sua cidadania, formalizando um pequeno negócio com menos burocracia, gratuitamente, de forma rápida e segura.

Além da redução da carga tributária, o MEI foi contemplado com uma série de vantagens para reduzir a burocracia com relação aos mecanismos de formalização (registro empresarial, inscrições fiscais e licenciamento da atividade) e também de apuração e pagamento de tributos.

Se você é microempreendedor e atua na cidade de Protásio Alves, procure um dos postos de atendimento e formalização da Prefeitura e entidades parceiras e conheça as vantagens de ser MEI.

Como se inscrever

Orientações quanto a inscrição do MEI

A formalização do Microempreendedor Individual poderá ser feita de forma gratuita no próprio portal, no campo [FORMALIZE-SE](#).

Após o cadastramento do Microempreendedor Individual, o CNPJ e o número de inscrição na Junta Comercial são obtidos imediatamente, não sendo necessário encaminhar nenhum documento (e nem sua cópia anexada) à Junta Comercial.

O Microempreendedor Individual também poderá fazer a sua formalização com a ajuda de empresas de contabilidade que são optantes pelo Simples Nacional e estão espalhadas pelo Brasil. Essas empresas irão realizar a formalização e a primeira declaração anual sem cobrar nada.

Custos após a formalização:

Após a formalização, o empreendedor terá o seguinte custo:

- Para a Previdência: R\$ 75,90 por mês (representa 5% do salário mínimo que é reajustado no início de cada ano);
- Para o Estado: R\$ 1,00 fixo por mês, se a atividade for comércio ou indústria;
- Para o Município: R\$ 5,00 fixos por mês, se a atividade for prestação de serviços.

Nota Fiscal Eletrônica de Prestação de Serviços

Público do Serviço: Prestadores de Serviços

Acesso ao Serviço: <http://cotipora.nfse-tecnos.com.br/>

Cobrança de tarifa

Não há cobrança de tarifa para este serviço.

Serviços relativos a cobrança da distribuição de Água:

Breve Resumo do Serviço: Serviço de cobrança e lançamento de faturas referentes ao consumo de água do sistema de distribuição Municipal que abrangem a comunidade de São Brás e Lajeado Bonito.

O Município de Cotiporã, fornece aos usuários o hidrômetro e sua instalação gratuitamente.

Público do Serviço: Serviços aos cidadãos, usuários do sistema municipal da rede de abastecimento de água

Débito em conta: Para solicitação de débito em conta no Banco Banrisul, o titular ou responsável deve se dirigir até a Agência, com os dados da sua conta bancária e fatura de água, para realizar a autorização do débito.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Não há previsão de prazo máximo para o atendimento, visto que critérios variáveis para cada atendimento

Cobrança de tarifa

Para a solicitação de ligação nova e/ou religação de água, não há cobrança.

De acordo com o disposto no artigo 1º, da Lei Municipal nº [2.513](#)/17, de 06 de janeiro de 2017, fica estabelecido o preço do m³ de consumo de água mensal, conforme abaixo:

- a) Taxa de consumo de água mensal - R\$ 29,94
- b) Consumo mensal de até 10 m³ - R\$ 4,99 por metro cúbico de água consumido
- c) Consumo mensal superior a 10 m³ - R\$ 7,49 por metro cúbico de água consumido.

Formas de prestação do serviço

Presencial
