



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE TRÊS CACHOEIRAS**

**CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO**

A Prefeitura Municipal de Três Cachoeiras apresenta a presente Carta de Serviços ao Cidadão com o objetivo de fortalecer a transparência, aproximar a Administração Pública da comunidade e facilitar o acesso da população aos serviços públicos municipais.

Este documento reúne informações claras e objetivas sobre os serviços prestados pelas Secretarias e Departamentos Municipais, indicando formas de acesso, horários de atendimento, documentos necessários, prazos e canais de comunicação disponíveis ao cidadão.

A Carta de Serviços representa o compromisso da Administração Municipal com a eficiência, a qualidade no atendimento e o respeito aos direitos da população, promovendo maior participação social e garantindo mais agilidade e transparência na prestação dos serviços públicos.

Nosso propósito é oferecer um atendimento cada vez mais humanizado, acessível e eficiente, buscando atender às necessidades da comunidade e contribuir para o desenvolvimento do Município de Três Cachoeiras e para a melhoria da qualidade de vida de seus cidadãos.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE TRÊS CACHOEIRAS

**Dados gerais de atendimento da Prefeitura**

<b>Informação</b>	<b>Dados coletados no website municipal</b>
<b>Órgão</b>	Prefeitura Municipal de Três Cachoeiras/RS
<b>Endereço geral</b>	Rua João Cardoso Rolim, 985 - Centro
<b>CEP</b>	95580-000
<b>Telefone geral</b>	0800 09 00 118 Ramal 200
<b>Horário geral</b>	De segunda a sexta-feira, das 08h às 11h30 e das 13h às 17h.
<b>Website institucional</b>	<a href="https://www.trescachoeiras.rs.gov.br">https://www.trescachoeiras.rs.gov.br</a>
<b>Redes sociais</b>	@prefeituratrescachoeiras

**Canais de atendimento, participação e transparência**

<b>Canal</b>	<b>Finalidade</b>
<b>Atendimento presencial geral</b>	Prefeitura Municipal, Rua João Cardoso Rolim, 985, Centro, Três Cachoeiras/RS. Horário: das 08h às 11h30 e das 13h às 17h.
<b>Telefone geral da Prefeitura</b>	0800 09 00 118, utilizado para informações, dúvidas e denúncias.
<b>Ouvidoria Municipal</b>	Canal para denúncias, sugestões, agradecimentos, elogios e reclamações relacionados aos serviços públicos municipais através de formulário <a href="https://trescachoeiras.rs.gov.br/formulario-ouvidoria/">https://trescachoeiras.rs.gov.br/formulario-ouvidoria/</a>
<b>Fale Conosco</b>	Formulário eletrônico para envio de mensagens à Prefeitura.
<b>e-SIC</b>	Canal de Serviço de Informação ao Cidadão para pedidos de acesso à informação, vinculado à Lei de Acesso à Informação.
<b>Portal da Transparência</b>	Canal de transparência ativa sobre receitas, despesas, licitações, contratos e demais informações de gestão pública.
<b>Acesso rápido do website</b>	Área com links para e-SIC, arrecadação e tributos, IPTU, licitações, portal da transparência, parcerias, legislação, nota eletrônica, certidões, REURB, lista de espera da educação infantil, alistamento militar e educação infantil.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE TRÊS CACHOEIRAS

Unidades administrativas identificadas no website

Unidade	Atuação identificada	Endereço	Telefone
<b>Gabinete da Prefeita e Vice-Prefeito</b>	Atendimento institucional e direção superior do Poder Executivo Municipal.	Rua João Cardoso Rolim, 985 - Centro	0800 09 00 118 Ramal 214
<b>Secretaria Municipal da Administração, Coordenação e Planejamento</b>	Administração geral, coordenação e planejamento municipal.	Rua João Cardoso Rolim, 985 - Centro	0800 09 00 118 Ramal 218
<b>Secretaria Municipal da Agricultura</b>	Programas e campanhas de apoio à agricultura local, incluindo Caminho da Roça, Melhoramento Genético e Melhoramento de Solo.	Rua Manoel João Machado, 155	0800 09 00 118 Ramal 222
<b>Secretaria Municipal do Trabalho, Cidadania e Assistência Social</b>	Política de assistência social, plantão social, escuta, acolhimento, benefícios eventuais e encaminhamentos.	Av. Pe. Rizzieri Delai, 283 - Centro	0800 09 00 118 Ramal 223
<b>Secretaria Municipal da Educação</b>	Políticas públicas de educação básica, educação infantil, ensino fundamental, EJA, transporte escolar, merenda e ações culturais.	Rua João Cardoso Rolim, 985 - Centro	0800 09 00 118 Ramal 400
<b>Secretaria Municipal da Fazenda</b>	Atendimento tributário, fazendário, arrecadação, certidões e serviços relacionados ao contribuinte.	Rua João Cardoso Rolim, 985 - Centro	0800 09 00 118 Ramal 216
<b>Secretaria Municipal de Obras e Viação</b>	Infraestrutura urbana e rural, manutenção de ruas, drenagem, acessos, patrolamento, cascalhamento e limpeza de valos públicos.	Rua José Scheffer Filho, 1638 - Santa Rita	0800 09 00 118 Ramal 221



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE TRÊS CACHOEIRAS**

<b>Unidade</b>	<b>Atuação identificada</b>	<b>Endereço</b>	<b>Telefone</b>
<b>Secretaria Municipal da Saúde</b>	Gestão da saúde municipal, ESF/Posto de Saúde, ambulância e serviços de saúde pública.	Rua Damázio José Schaeffer, 103	0800 09 00 118 Ramal 300
<b>Secretaria Municipal de Cultura e Turismo</b>	Política municipal de turismo, eventos, divulgação do potencial turístico e Conselho Municipal de Turismo.	Rua João Cardoso Rolim, 985 - Centro	0800 09 00 118 Ramal 213
<b>Secretaria Municipal da Indústria, Comércio e Serviços</b>	Atendimento às demandas de indústria, comércio, serviços e empreendedorismo.	Rua João Cardoso Rolim, 985 - Centro	0800 09 00 118 Ramal 417
<b>Secretaria Municipal do Esporte e Lazer</b>	Ações, atendimentos e políticas municipais de esporte.	Rua João Cardoso Rolim, 985 - Centro	0800 09 00 118 Ramal 416
<b>Departamento de Trânsito</b>	Educação, fiscalização, administração de trânsito, credenciais especiais e autorizações de uso temporário de via/calçada.	Rua João Cardoso Rolim, 985 - Centro	0800 09 00 118 Ramal 210
<b>Departamento de Meio Ambiente</b>	Atendimento ambiental municipal. Conteúdo específico deve ser complementado pela unidade responsável.	Rua João Cardoso Rolim, 985 - Centro	0800 09 00 118 Ramal 208

**Atendimento geral ao cidadão e protocolo de demandas**

<b>Descrição do serviço</b>	Atendimento inicial ao cidadão para informações, orientações, recebimento de demandas e encaminhamento aos setores competentes.
<b>Público-alvo</b>	Cidadãos, empresas, entidades e demais interessados que necessitem de atendimento da Prefeitura.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE TRÊS CACHOEIRAS**

<b>Unidade responsável</b>	Prefeitura Municipal / Secretaria Municipal da Administração, Coordenação e Planejamento.
<b>Canais de acesso</b>	Presencialmente na Prefeitura, telefone 0800 09 00 118 e formulário Fale Conosco no website municipal.
<b>Requisitos e documentos</b>	Informar nome, contato, assunto e, quando necessário, apresentar documentos relacionados à solicitação.
<b>Principais etapas</b>	1. Recebimento da demanda; 2. Identificação do setor competente; 3. Encaminhamento interno; 4. Retorno ao cidadão, quando cabível.
<b>Prazo e tempo de atendimento</b>	Atendimento inicial conforme ordem de chegada ou disponibilidade do canal. Prazo de solução depende do serviço solicitado.
<b>Forma de prestação</b>	Presencial, telefônica ou digital.
<b>Manifestação do usuário</b>	O usuário poderá registrar reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação pela Ouvidoria Municipal.

**Serviço de Ouvidoria Municipal**

<b>Descrição do serviço</b>	Recebimento de denúncias, reclamações, sugestões, solicitações, agradecimentos e elogios relacionados aos serviços públicos municipais e à utilização dos bens públicos.
<b>Público-alvo</b>	Qualquer usuário de serviço público municipal.
<b>Unidade responsável</b>	Ouvidoria Municipal.
<b>Canais de acesso</b>	Formulário de Ouvidoria no website, <a href="https://trescachoeiras.rs.gov.br/formulario-ouvidoria/">https://trescachoeiras.rs.gov.br/formulario-ouvidoria/</a> e atendimento presencial na Prefeitura e pelo telefone 0800 09 00 118 Ramal 214.
<b>Requisitos e documentos</b>	Não há exigência de documentos obrigatórios no website. Recomenda-se informar dados para contato quando o cidadão desejar receber resposta.
<b>Principais etapas</b>	1. Registro da manifestação; 2. Encaminhamento à Secretaria competente; 3. Análise e providências; 4. Resposta à Ouvidoria; 5. Devolutiva ao usuário identificado.
<b>Prazo e tempo de atendimento</b>	30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias mediante justificativa, conforme Lei nº 13.460/2017.
<b>Forma de prestação</b>	Digital, presencial ou telefônica.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE TRÊS CACHOEIRAS

<b>Manifestação do usuário</b>	O próprio serviço é o canal formal de manifestação do usuário.
--------------------------------	--

**Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC**

<b>Descrição do serviço</b>	Canal para pedidos de acesso a informações públicas, documentos e dados produzidos ou custodiados pelo Município, nos termos da Lei de Acesso à Informação.
<b>Público-alvo</b>	Qualquer pessoa física ou jurídica.
<b>Unidade responsável</b>	Unidade responsável pelo e-SIC / Prefeitura Municipal.
<b>Canais de acesso</b>	Link e-SIC disponível no Acesso Rápido do website municipal e atendimento presencial, quando necessário.
<b>Requisitos e documentos</b>	Identificação do solicitante e descrição clara da informação solicitada. Não é exigida justificativa para o pedido de acesso à informação.
<b>Principais etapas</b>	1. Registro do pedido; 2. Protocolo; 3. Encaminhamento ao setor detentor da informação; 4. Resposta ao solicitante; 5. Possibilidade de recurso, quando cabível.
<b>Prazo e tempo de atendimento</b>	Acesso imediato quando disponível; não sendo possível, resposta em até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias mediante justificativa, conforme Lei nº 12.527/2011.
<b>Forma de prestação</b>	Digital e/ou presencial.
<b>Manifestação do usuário</b>	O usuário poderá registrar reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação pela Ouvidoria Municipal.

**Portal da Transparência**

<b>Descrição do serviço</b>	Disponibilização de informações de interesse coletivo sobre gestão pública, receitas, despesas, licitações, contratos e demais dados de transparência.
<b>Público-alvo</b>	Cidadãos, órgãos de controle, empresas, entidades e demais interessados.
<b>Unidade responsável</b>	Prefeitura Municipal / setores responsáveis pelas informações de transparência.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE TRÊS CACHOEIRAS**

<b>Canais de acesso</b>	Link Portal da Transparência no menu principal e no Acesso Rápido do website municipal.
<b>Requisitos e documentos</b>	Não há exigência de cadastro para consulta pública das informações disponíveis.
<b>Principais etapas</b>	1. Acesso ao Portal; 2. Seleção do módulo de consulta; 3. Pesquisa por filtros; 4. Visualização ou download das informações disponíveis.
<b>Prazo e tempo de atendimento</b>	Consulta imediata, conforme disponibilidade do sistema.
<b>Forma de prestação</b>	Digital.
<b>Manifestação do usuário</b>	O usuário poderá registrar reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação pela Ouvidoria Municipal.

**Fale Conosco**

<b>Descrição do serviço</b>	Canal eletrônico para envio de mensagens, dúvidas e contatos gerais à Prefeitura Municipal.
<b>Público-alvo</b>	Cidadãos e demais interessados.
<b>Unidade responsável</b>	Prefeitura Municipal / setor responsável pelo recebimento do formulário.
<b>Canais de acesso</b>	Formulário disponível na página Fale Conosco do website municipal.
<b>Requisitos e documentos</b>	Informar dados de contato e mensagem. Campos específicos devem ser confirmados no formulário eletrônico.
<b>Principais etapas</b>	1. Preenchimento do formulário; 2. Envio da mensagem; 3. Recebimento pelo setor responsável; 4. Encaminhamento ou resposta, quando cabível.
<b>Prazo e tempo de atendimento</b>	Atendimento inicial conforme ordem de chegada ou disponibilidade do canal. Prazo de solução depende do serviço solicitado.
<b>Forma de prestação</b>	Digital.
<b>Manifestação do usuário</b>	O usuário poderá registrar reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação pela Ouvidoria Municipal.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE TRÊS CACHOEIRAS

**Consulta à legislação municipal**

<b>Descrição do serviço</b>	Acesso a leis, decretos, portarias, LDO, PPA, LOA e documentos estruturantes do Município, como Novo Plano Diretor, Novo Código Tributário, Código de Obras, Plano Municipal de Saneamento, Estatuto do Servidor e Lei Orgânica Municipal.
<b>Público-alvo</b>	Cidadãos, servidores, empresas, contadores, advogados, vereadores, órgãos de controle e demais interessados.
<b>Unidade responsável</b>	Prefeitura Municipal / setor responsável pela legislação e publicações oficiais.
<b>Canais de acesso</b>	Página Legislação no menu Cidade e no Acesso Rápido do website municipal.
<b>Requisitos e documentos</b>	Não há requisitos para consulta. Para solicitações de legislação não localizada, utilizar e-SIC ou atendimento geral.
<b>Principais etapas</b>	1. Acesso à página de legislação; 2. Pesquisa por tipo, ano, mês ou documento; 3. Visualização ou download do arquivo.
<b>Prazo e tempo de atendimento</b>	Consulta imediata para documentos disponíveis. Para documentos não publicados, observar prazos da Lei de Acesso à Informação.
<b>Forma de prestação</b>	Digital.
<b>Manifestação do usuário</b>	O usuário poderá registrar reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação pela Ouvidoria Municipal.

**Licitações, contratos, contratações diretas, padronização e suspensão de licitações**

<b>Descrição do serviço</b>	Consulta a informações relacionadas a licitações e contratos, contratações diretas, padronização e suspensão de licitações.
<b>Público-alvo</b>	Empresas, fornecedores, cidadãos, órgãos de controle e demais interessados.
<b>Unidade responsável</b>	Setor de Licitações / Prefeitura Municipal.
<b>Canais de acesso</b>	Página Licitações no website municipal e link externo ao portal do Tribunal de Contas, quando indicado.
<b>Requisitos e documentos</b>	Não há requisitos para consulta pública. Para participação em certames, observar o edital específico.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE TRÊS CACHOEIRAS**

<b>Principais etapas</b>	1. Acesso à página de licitações; 2. Seleção do tipo/modalidade/situação ou link correspondente; 3. Consulta aos documentos; 4. Acompanhamento do procedimento conforme edital.
<b>Prazo e tempo de atendimento</b>	Consulta imediata aos documentos disponíveis. Prazos de participação e recursos são definidos em cada edital.
<b>Forma de prestação</b>	Digital.
<b>Manifestação do usuário</b>	O usuário poderá registrar reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação pela Ouvidoria Municipal.

**Editais e processos seletivos**

<b>Descrição do serviço</b>	Consulta a editais, processos seletivos simplificados, convocações e documentos relacionados à seleção de pessoal ou chamamentos públicos.
<b>Público-alvo</b>	Candidatos, servidores, cidadãos e demais interessados.
<b>Unidade responsável</b>	Secretaria Municipal da Administração / setor responsável pelo processo seletivo.
<b>Canais de acesso</b>	Página Editais do website municipal, disponível no Acesso Rápido/Processo Seletivo.
<b>Requisitos e documentos</b>	Para consulta não há requisitos. Para inscrição, observar edital específico.
<b>Principais etapas</b>	1. Acesso à página de editais; 2. Seleção do edital desejado; 3. Leitura das regras; 4. Inscrição ou acompanhamento conforme cada edital.
<b>Prazo e tempo de atendimento</b>	Prazos previstos individualmente em cada edital.
<b>Forma de prestação</b>	Digital, com eventuais etapas presenciais previstas no edital.
<b>Manifestação do usuário</b>	O usuário poderá registrar reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação pela Ouvidoria Municipal.

**Alistamento Militar**

<b>Descrição do serviço</b>	Orientação e atendimento da Junta de Serviço Militar para alistamento obrigatório e regularização relacionada ao serviço militar.
-----------------------------	---



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE TRÊS CACHOEIRAS**

<b>Público-alvo</b>	Jovens do sexo masculino que completam 18 anos no ano de referência, bem como cidadãos que necessitem de regularização militar.
<b>Unidade responsável</b>	Junta de Serviço Militar junto à Prefeitura Municipal.
<b>Canais de acesso</b>	Alistamento online pelo portal oficial do Exército quando permitido e atendimento presencial na Prefeitura, Rua João Cardoso Rolim, 985.
<b>Requisitos e documentos</b>	Documento de identidade, CPF, certidão de nascimento, comprovante de residência e demais documentos exigidos pela Junta Militar. Conforme orientação administrativa informada, jovens ao completar 17 anos até 18 anos podem realizar o alistamento pela internet; após 18 anos, o atendimento deve ocorrer diretamente na Prefeitura/Junta Militar, sujeito à validação da unidade responsável.
<b>Principais etapas</b>	1. Verificar idade e situação militar; 2. Realizar alistamento online quando possível ou procurar a Junta Militar; 3. Apresentar documentos; 4. Acompanhar emissão de certificado ou regularização.
<b>Prazo e tempo de atendimento</b>	O alistamento deve ser realizado até 30 de junho do ano em que o jovem completa 18 anos. O atendimento da Junta Militar ocorre do dia 01 ao dia 20 de cada mês, conforme website municipal.
<b>Forma de prestação</b>	Digital ou presencial, conforme idade, situação e orientação da Junta Militar.
<b>Manifestação do usuário</b>	O usuário poderá registrar reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação pela Ouvidoria Municipal.

**Arrecadação, tributos municipais e atendimento ao contribuinte**

<b>Descrição do serviço</b>	Serviços relacionados a tributos municipais, débitos, guias, consulta de situação fiscal e atendimento ao contribuinte.
<b>Público-alvo</b>	Contribuintes, empresas, contadores, proprietários de imóveis e demais interessados.
<b>Unidade responsável</b>	Secretaria Municipal da Fazenda.
<b>Canais de acesso</b>	Link Arrecadação e Tributos disponível no Acesso Rápido do website municipal e atendimento da Secretaria da Fazenda.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE TRÊS CACHOEIRAS**

<b>Requisitos e documentos</b>	Dados do contribuinte, inscrição municipal, CPF/CNPJ, dados do imóvel ou documento fiscal, conforme o serviço solicitado.
<b>Principais etapas</b>	1. Acessar o sistema de arrecadação; 2. Identificar contribuinte, imóvel ou inscrição; 3. Emitir guia/consulta/certidão ou solicitar atendimento; 4. Regularizar pendências, quando houver.
<b>Prazo e tempo de atendimento</b>	Consulta e emissão online conforme disponibilidade do sistema. Demandas presenciais conforme atendimento da Secretaria.
<b>Forma de prestação</b>	Digital e/ou presencial.
<b>Manifestação do usuário</b>	O usuário poderá registrar reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação pela Ouvidoria Municipal.

### **IPTU**

<b>Descrição do serviço</b>	Consulta e emissão de informações, guias e serviços relacionados ao IPTU do exercício vigente.
<b>Público-alvo</b>	Proprietários, possuidores, responsáveis tributários e demais interessados.
<b>Unidade responsável</b>	Secretaria Municipal da Fazenda.
<b>Canais de acesso</b>	Link IPTU disponível no Acesso Rápido do website municipal.
<b>Requisitos e documentos</b>	Dados do imóvel, inscrição imobiliária, CPF/CNPJ ou informações solicitadas pelo sistema.
<b>Principais etapas</b>	1. Acessar o link de IPTU; 2. Informar dados solicitados; 3. Consultar ou emitir guia; 4. Efetuar pagamento na rede autorizada.
<b>Prazo e tempo de atendimento</b>	Consulta imediata, conforme disponibilidade do sistema. Vencimentos conforme calendário tributário municipal.
<b>Forma de prestação</b>	Digital e/ou presencial para orientação.
<b>Manifestação do usuário</b>	O usuário poderá registrar reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação pela Ouvidoria Municipal.

### **Nota Fiscal de Serviço Eletrônica - NFS-e**

<b>Descrição do serviço</b>	Orientação e acesso ao sistema de emissão de Nota Fiscal de Serviço Eletrônica. O website informa adequação ao padrão da Nota Nacional
-----------------------------	--



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE TRÊS CACHOEIRAS**

	e transição para emissão obrigatória pelo Portal Nacional a partir de 1º de janeiro de 2026.
<b>Público-alvo</b>	Prestadores de serviços, empresas, MEIs, contadores e contribuintes do ISS.
<b>Unidade responsável</b>	Secretaria Municipal da Fazenda / setor tributário.
<b>Canais de acesso</b>	Link Nota Eletrônica no Acesso Rápido do website municipal e orientações publicadas em notícia institucional.
<b>Requisitos e documentos</b>	Cadastro de prestador, inscrição municipal e credenciais de acesso ao sistema ou ao Portal Nacional, conforme regra aplicável.
<b>Principais etapas</b>	1. Acessar o sistema indicado; 2. Efetuar login; 3. Preencher dados da nota; 4. Emitir NFS-e; 5. Regularizar eventuais inconsistências com a Fazenda.
<b>Prazo e tempo de atendimento</b>	Emissão imediata quando o cadastro e os dados estiverem corretos. Situações cadastrais pendentes dependem de análise do setor tributário.
<b>Forma de prestação</b>	Digital.
<b>Manifestação do usuário</b>	O usuário poderá registrar reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação pela Ouvidoria Municipal.

### **Certidões Municipais**

<b>Descrição do serviço</b>	Emissão ou solicitação de certidões relacionadas à situação fiscal ou cadastral do contribuinte, conforme disponibilidade do sistema municipal.
<b>Público-alvo</b>	Cidadãos, empresas, contadores e demais interessados.
<b>Unidade responsável</b>	Secretaria Municipal da Fazenda.
<b>Canais de acesso</b>	Link Certidões no Acesso Rápido do website municipal e atendimento da Fazenda.
<b>Requisitos e documentos</b>	CPF/CNPJ, inscrição municipal, dados do imóvel ou outros dados exigidos pelo sistema.
<b>Principais etapas</b>	1. Acessar o sistema; 2. Informar dados do contribuinte; 3. Emitir certidão ou solicitar análise; 4. Resolver pendências, se houver.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE TRÊS CACHOEIRAS**

<b>Prazo e tempo de atendimento</b>	Emissão imediata quando disponível online. Certidões que dependam de análise seguem prazo administrativo a validar.
<b>Forma de prestação</b>	Digital e/ou presencial.
<b>Manifestação do usuário</b>	O usuário poderá registrar reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação pela Ouvidoria Municipal.

**Atendimento ao empreendedor, empresas e alvarás**

<b>Descrição do serviço</b>	Atendimento a empresas e empreendedores em temas relacionados à abertura, regularização, funcionamento, alvarás, serviços e atividades econômicas no Município.
<b>Público-alvo</b>	Empreendedores, empresas, MEIs, contadores e profissionais autônomos.
<b>Unidade responsável</b>	Secretaria Municipal da Indústria, Comércio e Serviços / Secretaria da Fazenda, conforme o caso.
<b>Canais de acesso</b>	Atendimento da Secretaria da Indústria, Comércio e Serviços, sistemas tributários municipais e, quando aplicável, RedeSim/integrações externas a serem validadas pela Prefeitura.
<b>Requisitos e documentos</b>	CPF/CNPJ, inscrição municipal, documentação da empresa, pedido de viabilidade, dados do imóvel/atividade e demais documentos exigidos conforme atividade.
<b>Principais etapas</b>	1. Solicitação de orientação ou viabilidade; 2. Encaminhamento pelo sistema adequado; 3. Análise municipal; 4. Emissão de alvará, autorização ou orientação sobre pendências.
<b>Prazo e tempo de atendimento</b>	A validar conforme tipo de solicitação e legislação municipal.
<b>Forma de prestação</b>	Digital e/ou presencial.
<b>Manifestação do usuário</b>	O usuário poderá registrar reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação pela Ouvidoria Municipal.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE TRÊS CACHOEIRAS

**Parcerias com organizações da sociedade civil - Lei nº 13.019/2014**

<b>Descrição do serviço</b>	Acesso a informações e publicações relativas a parcerias entre o Município e organizações da sociedade civil, nos termos do Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil.
<b>Público-alvo</b>	Organizações da sociedade civil, cidadãos, conselhos, órgãos de controle e demais interessados.
<b>Unidade responsável</b>	Secretaria responsável pela parceria e setor administrativo/controlado interno.
<b>Canais de acesso</b>	Link Parcerias Lei nº 13.019/2014 no Acesso Rápido do website municipal.
<b>Requisitos e documentos</b>	Para consulta pública não há requisitos. Para participação, observar chamamento, edital ou instrumento específico.
<b>Principais etapas</b>	1. Acesso à página; 2. Consulta aos documentos; 3. Acompanhamento da parceria; 4. Solicitação de informações complementares via e-SIC, se necessário.
<b>Prazo e tempo de atendimento</b>	Consulta imediata aos documentos publicados. Prazos administrativos conforme instrumento de parceria.
<b>Forma de prestação</b>	Digital.
<b>Manifestação do usuário</b>	O usuário poderá registrar reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação pela Ouvidoria Municipal.

**Regularização Fundiária Urbana - REURB / Programa Casa Legal**

<b>Descrição do serviço</b>	Programa municipal destinado à regularização jurídica, urbanística, ambiental e social de núcleos urbanos informais, com objetivo de identificar áreas passíveis de regularização e outorgar títulos de propriedade conforme a situação jurídica.
<b>Público-alvo</b>	Beneficiários individuais ou coletivos, associações, cooperativas habitacionais, proprietários, loteadores ou incorporadores, conforme legislação aplicável.
<b>Unidade responsável</b>	Prefeitura Municipal / setor responsável pela REURB.
<b>Canais de acesso</b>	Página REURB no website municipal e atendimento presencial na Prefeitura.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE TRÊS CACHOEIRAS**

<b>Requisitos e documentos</b>	Documentos pessoais, comprovação de posse/ocupação, dados do imóvel, comprovação de renda quando aplicável e demais documentos definidos pelo programa.
<b>Principais etapas</b>	1. Orientação inicial; 2. Identificação da área e modalidade; 3. Protocolo/documentação; 4. Análise jurídica, urbanística, ambiental e social; 5. Emissão de atos e titulação, quando cabível.
<b>Prazo e tempo de atendimento</b>	A regularização depende da complexidade do núcleo, documentação e etapas técnicas. Prazo específico deve ser informado pela equipe responsável.
<b>Forma de prestação</b>	Presencial, com informações digitais no website.
<b>Manifestação do usuário</b>	O usuário poderá registrar reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação pela Ouvidoria Municipal.

**Solicitação de credencial de vaga especial de estacionamento**

<b>Descrição do serviço</b>	Emissão gratuita de credenciais de estacionamento para pessoas idosas e pessoas com deficiência, válidas em todo o território nacional.
<b>Público-alvo</b>	Pessoas idosas e pessoas com deficiência residentes no Município, independentemente de possuírem Carteira Nacional de Habilitação.
<b>Unidade responsável</b>	Departamento Municipal de Trânsito.
<b>Canais de acesso</b>	Protocolo no Setor de Cadastro da Prefeitura, conforme orientação do Departamento de Trânsito.
<b>Requisitos e documentos</b>	Cópia e original de documento de identidade com foto, CPF, comprovante de residência no Município e laudo médico com CID no caso de pessoa com deficiência.
<b>Principais etapas</b>	1. Reunir documentos; 2. Protocolar pedido no Setor de Cadastro; 3. Análise pelo Departamento de Trânsito; 4. Emissão e entrega da credencial.
<b>Prazo e tempo de atendimento</b>	Atendimento inicial conforme ordem de chegada ou disponibilidade do canal.
<b>Forma de prestação</b>	Presencial.
<b>Manifestação do usuário</b>	O usuário poderá registrar reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação pela Ouvidoria Municipal.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE TRÊS CACHOEIRAS

**Autorização para uso temporário de via ou calçada**

<b>Descrição do serviço</b>	Autorização para utilização temporária de via pública ou calçada em caso de obra, evento ou situação que possa interferir na livre circulação de veículos e pedestres.
<b>Público-alvo</b>	Cidadãos, empresas, organizadores de eventos, responsáveis por obras e demais interessados.
<b>Unidade responsável</b>	Departamento Municipal de Trânsito.
<b>Canais de acesso</b>	Solicitação ao Departamento Municipal de Trânsito.
<b>Requisitos e documentos</b>	Pedido com antecedência mínima de 72 horas, identificação do responsável, local, período, motivo da intervenção e plano de sinalização, quando cabível.
<b>Principais etapas</b>	1. Apresentar pedido; 2. Análise do Departamento; 3. Autorização ou indeferimento; 4. Sinalização do local pelo responsável; 5. Execução com segurança.
<b>Prazo e tempo de atendimento</b>	Solicitar com no mínimo 72 horas de antecedência.
<b>Forma de prestação</b>	Presencial ou outro canal definido pelo Departamento.
<b>Manifestação do usuário</b>	O usuário poderá registrar reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação pela Ouvidoria Municipal.

**Solicitação de serviços de obras, viação e manutenção urbana/rural**

<b>Descrição do serviço</b>	Serviços de infraestrutura urbana e rural, como patrolamento, cascalhamento, drenagem pluvial, construção de acessos, abertura e manutenção de ruas e limpeza de valos públicos.
<b>Público-alvo</b>	Moradores, comunidades, empresas e usuários das vias públicas municipais.
<b>Unidade responsável</b>	Secretaria Municipal de Obras e Viação.
<b>Canais de acesso</b>	Atendimento da Secretaria de Obras e Viação, telefone 0800 09 00 118 e atendimento presencial.
<b>Requisitos e documentos</b>	Identificação do solicitante, local do serviço, descrição da demanda, fotos ou referências quando possível.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE TRÊS CACHOEIRAS**

<b>Principais etapas</b>	1. Registro da demanda; 2. Vistoria ou análise técnica; 3. Priorização conforme urgência, cronograma, segurança e disponibilidade de equipe; 4. Execução; 5. Comunicação ao solicitante, quando cabível.
<b>Prazo e tempo de atendimento</b>	Conforme cronograma, urgência, condições climáticas, disponibilidade de maquinário e análise técnica.
<b>Forma de prestação</b>	Solicitação presencial/telefônica e execução presencial em via ou local público.
<b>Manifestação do usuário</b>	O usuário poderá registrar reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação pela Ouvidoria Municipal.

**Atendimento em saúde, ESF/Posto de Saúde e orientações da Secretaria Municipal da Saúde**

<b>Descrição do serviço</b>	Atendimento e orientação em saúde pública municipal, incluindo contato com a Secretaria da Saúde, ESF/Posto de Saúde e serviços relacionados à atenção básica.
<b>Público-alvo</b>	Municípios e usuários do SUS no Município.
<b>Unidade responsável</b>	Secretaria Municipal da Saúde.
<b>Canais de acesso</b>	Secretaria da Saúde: Rua Damázio José Schaeffer, 103; telefone geral 0800 09 00 118; Ramal 300.
<b>Requisitos e documentos</b>	Documento de identificação, CPF, Cartão SUS, comprovante de residência e documentos de saúde, conforme o atendimento solicitado.
<b>Principais etapas</b>	1. Buscar unidade de saúde ou contato da Secretaria; 2. Apresentar documentação; 3. Triagem/orientação; 4. Atendimento ou encaminhamento conforme rede municipal.
<b>Prazo e tempo de atendimento</b>	Conforme agenda, classificação de prioridade, disponibilidade do serviço e protocolos do SUS.
<b>Forma de prestação</b>	Presencial e telefônica.
<b>Manifestação do usuário</b>	O usuário poderá registrar reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação pela Ouvidoria Municipal.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE TRÊS CACHOEIRAS

**Atendimento de urgência, SAMU e ambulância 24h**

<b>Descrição do serviço</b>	Informações de emergência em saúde e atendimento de transporte/ambulância, conforme contatos divulgados no website municipal.
<b>Público-alvo</b>	Cidadãos em situação de urgência ou emergência em saúde.
<b>Unidade responsável</b>	Rede de urgência e Secretaria Municipal da Saúde.
<b>Canais de acesso</b>	SAMU: 192. Ambulância 24h: (51) 99991-7944.
<b>Requisitos e documentos</b>	Informar local, situação, estado da pessoa, ponto de referência e telefone para contato.
<b>Principais etapas</b>	1. Acionar o canal de emergência; 2. Informar dados essenciais; 3. Aguardar orientação; 4. Atendimento conforme gravidade e disponibilidade operacional.
<b>Prazo e tempo de atendimento</b>	Imediato, conforme prioridade de urgência e disponibilidade da rede.
<b>Forma de prestação</b>	Telefônica e atendimento presencial/em deslocamento.
<b>Manifestação do usuário</b>	O usuário poderá registrar reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação pela Ouvidoria Municipal.

**Plantão social, acolhimento e benefícios eventuais**

<b>Descrição do serviço</b>	Atendimento social, escuta e acolhimento de famílias em situação de vulnerabilidade social, com concessão de benefícios eventuais e encaminhamentos para serviços públicos quando cabível.
<b>Público-alvo</b>	Famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade social residentes no Município.
<b>Unidade responsável</b>	Secretaria Municipal do Trabalho, Cidadania e Assistência Social.
<b>Canais de acesso</b>	Atendimento na Av. Pe. Rizzieri Delai, 283 - Centro, telefone 0800 09 00 118. Ramal 223
<b>Requisitos e documentos</b>	Documento de identificação, CPF, comprovante de residência, composição familiar, comprovantes de renda e documentos específicos conforme avaliação social.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE TRÊS CACHOEIRAS**

<b>Principais etapas</b>	1. Procura pelo atendimento; 2. Escuta/acolhimento; 3. Avaliação técnica; 4. Concessão de benefício eventual ou encaminhamento, quando cabível; 5. Acompanhamento conforme necessidade.
<b>Prazo e tempo de atendimento</b>	Atendimento conforme demanda, urgência social e avaliação técnica. Prazo específico a validar pela Secretaria.
<b>Forma de prestação</b>	Presencial.
<b>Manifestação do usuário</b>	O usuário poderá registrar reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação pela Ouvidoria Municipal.

**Educação infantil, editais e listas de espera**

<b>Descrição do serviço</b>	Disponibilização de editais de educação infantil, listas de espera e informações relacionadas ao acesso à Educação Infantil municipal.
<b>Público-alvo</b>	Pais, mães, responsáveis legais e crianças em idade de Educação Infantil.
<b>Unidade responsável</b>	Secretaria Municipal da Educação.
<b>Canais de acesso</b>	Páginas Educação Infantil e Todas as listas de espera educação infantil no website municipal; atendimento da Secretaria.
<b>Requisitos e documentos</b>	Documentos da criança e dos responsáveis, comprovante de residência e demais documentos previstos em edital.
<b>Principais etapas</b>	1. Acesso ao edital; 2. Reunião da documentação; 3. Inscrição ou solicitação conforme edital; 4. Acompanhamento da lista de espera; 5. Matrícula conforme disponibilidade de vaga e critérios.
<b>Prazo e tempo de atendimento</b>	Prazos conforme edital vigente e calendário definido pela Secretaria.
<b>Forma de prestação</b>	Digital para consulta e presencial/digital conforme edital.
<b>Manifestação do usuário</b>	O usuário poderá registrar reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação pela Ouvidoria Municipal.

**Informações sobre rede municipal de ensino**

<b>Descrição do serviço</b>	Informações sobre escolas municipais, programas educacionais, transporte escolar, merenda e políticas públicas de educação básica, conforme atribuições da Secretaria.
-----------------------------	--



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE TRÊS CACHOEIRAS**

<b>Público-alvo</b>	Estudantes, pais, responsáveis, profissionais da educação e comunidade escolar.
<b>Unidade responsável</b>	Secretaria Municipal da Educação.
<b>Canais de acesso</b>	Atendimento na Rua João Cardoso Rolim, 985 - Centro, telefone 0800 09 00 118, Ramal 400, e páginas educacionais do website.
<b>Requisitos e documentos</b>	Depende da solicitação: documentos pessoais, matrícula, dados do aluno ou informações do responsável.
<b>Principais etapas</b>	1. Solicitação de informação; 2. Encaminhamento à área competente; 3. Orientação ao usuário; 4. Providências conforme o caso.
<b>Prazo e tempo de atendimento</b>	A validar pela Secretaria conforme o tipo de demanda.
<b>Forma de prestação</b>	Presencial, telefônica e digital para consulta pública.
<b>Manifestação do usuário</b>	O usuário poderá registrar reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação pela Ouvidoria Municipal.

**Atendimento ao agricultor e programas de apoio à agricultura local**

<b>Descrição do serviço</b>	Prestação de serviço ao agricultor por meio de programas e campanhas, incluindo Caminho da Roça, Melhoramento Genético e Melhoramento de Solo, conforme descrição pública da Secretaria.
<b>Público-alvo</b>	Agricultores, produtores rurais e famílias rurais do Município.
<b>Unidade responsável</b>	Secretaria Municipal da Agricultura.
<b>Canais de acesso</b>	Atendimento na Rua Manoel João Machado, 155, telefone 0800 09 00 118 Ramal 222.
<b>Requisitos e documentos</b>	Cadastro de produtor, documentos pessoais, talão de produtor, comprovação de vínculo rural e demais critérios do programa específico.
<b>Principais etapas</b>	1. Procura pela Secretaria; 2. Verificação de enquadramento; 3. Cadastro ou atualização cadastral; 4. Execução ou encaminhamento do serviço/programa.
<b>Prazo e tempo de atendimento</b>	Conforme cronograma dos programas, época de execução, demanda e disponibilidade orçamentária/operacional.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE TRÊS CACHOEIRAS**

<b>Forma de prestação</b>	Presencial, com execução técnica ou operacional conforme o programa.
<b>Manifestação do usuário</b>	O usuário poderá registrar reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação pela Ouvidoria Municipal.

**Informações turísticas, Plano Municipal de Turismo e atrativos locais**

<b>Descrição do serviço</b>	Disponibilização de informações sobre turismo, Plano Municipal de Turismo 2023/2027, atrativos como JP Balonismo, Casa Artesãs Raízes da Arte e Casa da Tia Laura, além de ações de promoção turística.
<b>Público-alvo</b>	Turistas, visitantes, empreendedores turísticos, comunidade local e interessados em eventos e atrativos do Município.
<b>Unidade responsável</b>	Secretaria Municipal de Cultura e Turismo.
<b>Canais de acesso</b>	Página Turismo do website municipal, atendimento da Secretaria de Cultura e Turismo e canais oficiais da Prefeitura.
<b>Requisitos e documentos</b>	Não há requisitos para consulta de informações turísticas. Para apoio a eventos ou projetos, requisitos devem ser definidos pela Secretaria.
<b>Principais etapas</b>	1. Acesso à página de turismo; 2. Consulta a atrativos, plano e informações; 3. Contato com a Secretaria ou prestadores indicados, quando necessário.
<b>Prazo e tempo de atendimento</b>	Consulta imediata às informações disponíveis. Demandas de apoio ou cadastro turístico dependem de análise da Secretaria.
<b>Forma de prestação</b>	Digital e presencial/telefônica para atendimento complementar.
<b>Manifestação do usuário</b>	O usuário poderá registrar reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação pela Ouvidoria Municipal.

**Apoio a eventos, cultura e promoção turística**

<b>Descrição do serviço</b>	Apoio, promoção e/ou patrocínio a projetos ou eventos de interesse turístico e cultural, divulgação do potencial da cidade e incentivo à qualificação da prestação de serviços turísticos.
<b>Público-alvo</b>	Entidades, empreendedores, produtores culturais, organizadores de eventos, comunidade e visitantes.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE TRÊS CACHOEIRAS**

<b>Unidade responsável</b>	Secretaria Municipal de Cultura e Turismo.
<b>Canais de acesso</b>	Atendimento da Secretaria, Rua João Cardoso Rolim, 985 - Centro, telefone 0800 09 00 118. Ramal 213.
<b>Requisitos e documentos</b>	Projeto, identificação do proponente, objetivos, data, local, público estimado e demais documentos solicitados pela Secretaria.
<b>Principais etapas</b>	1. Apresentação da demanda/projeto; 2. Análise de interesse público e viabilidade; 3. Deliberação administrativa; 4. Apoio, divulgação ou encaminhamento conforme decisão.
<b>Prazo e tempo de atendimento</b>	A validar conforme calendário, complexidade e necessidade de planejamento prévio.
<b>Forma de prestação</b>	Presencial e administrativa, com divulgação digital quando cabível.
<b>Manifestação do usuário</b>	O usuário poderá registrar reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação pela Ouvidoria Municipal.

**Serviços de esporte e atendimento à comunidade esportiva**

<b>Descrição do serviço</b>	Atendimento relacionado a atividades, programas, eventos e demandas da área esportiva municipal.
<b>Público-alvo</b>	Atletas, equipes, escolas, entidades esportivas e comunidade em geral.
<b>Unidade responsável</b>	Secretaria Municipal do Esporte e Lazer.
<b>Canais de acesso</b>	Atendimento na Rua João Cardoso Rolim, 985 – Centro. telefone 0800 09 00 118. Ramal 416.
<b>Requisitos e documentos</b>	Depende da atividade ou solicitação: identificação do interessado, projeto, pedido formal, calendário ou documentos específicos.
<b>Principais etapas</b>	1. Solicitação ou consulta; 2. Análise da Secretaria; 3. Enquadramento em programa, agenda ou evento; 4. Retorno ao solicitante.
<b>Prazo e tempo de atendimento</b>	A validar conforme tipo de demanda, calendário esportivo e disponibilidade de recursos.
<b>Forma de prestação</b>	Presencial, telefônica e digital para divulgações.
<b>Manifestação do usuário</b>	O usuário poderá registrar reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação pela Ouvidoria Municipal.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE TRÊS CACHOEIRAS

**Atendimento ambiental municipal**

<b>Descrição do serviço</b>	Atendimento relacionado a demandas ambientais municipais. A página do Departamento de Meio Ambiente foi identificada no website, porém sem detalhamento textual suficiente dos serviços.
<b>Público-alvo</b>	Cidadãos, empresas, produtores, entidades e demais interessados em demandas ambientais.
<b>Unidade responsável</b>	Departamento de Meio Ambiente.
<b>Canais de acesso</b>	Página do Departamento de Meio Ambiente no website e atendimento geral da Prefeitura pelo telefone 0800 09 00 118. Ramal 208.
<b>Requisitos e documentos</b>	A validar conforme serviço: requerimento, documentos pessoais, dados do imóvel, fotos, localização, licenças ou informações técnicas.
<b>Principais etapas</b>	1. Registro da demanda; 2. Análise pelo setor ambiental; 3. Vistoria ou orientação, quando cabível; 4. Emissão de resposta, autorização ou encaminhamento.
<b>Prazo e tempo de atendimento</b>	A validar pelo Departamento de Meio Ambiente.
<b>Forma de prestação</b>	Presencial e/ou digital, conforme definição do setor.
<b>Manifestação do usuário</b>	O usuário poderá registrar reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação pela Ouvidoria Municipal.

Por meio deste instrumento, a Prefeitura reafirma seu compromisso com a melhoria contínua dos serviços públicos, buscando garantir atendimento eficiente, acessível, humanizado e de qualidade à população.

A Administração Municipal permanece à disposição dos cidadãos para receber sugestões, avaliações e solicitações que contribuam para o aperfeiçoamento permanente dos serviços prestados, fortalecendo os princípios da legalidade, eficiência, publicidade e participação social.