

PREFEITURA MUNICIPAL DE TIO HUGO/RS

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Minuta organizada a partir das informações públicas disponíveis no portal oficial do Município

Documento-base para revisão interna, validação dos setores e publicação institucional.

Data da elaboração: 27 de maio de 2026

1. Apresentação

A Carta de Serviços ao Usuário tem por finalidade informar, de forma clara e acessível, os principais serviços prestados pela Administração Municipal de Tio Hugo/RS, indicando canais de atendimento, formas de solicitação, unidades responsáveis e compromissos de qualidade no atendimento ao cidadão.

Esta minuta foi estruturada conforme a Lei Federal nº 13.460/2017, que prevê a divulgação da Carta de Serviços ao Usuário pelos órgãos e entidades públicas, com informações sobre os serviços prestados, formas de acesso e padrões de qualidade de atendimento.

Observação: prazos, documentos obrigatórios, fluxos internos e responsáveis finais devem ser conferidos e validados por cada secretaria antes da publicação oficial.

2. Dados gerais e canais de atendimento

Item	Informação
Município	Tio Hugo/RS
Endereço da Prefeitura	Rua Venezuela, 285 - CEP 99345-000
Telefone geral	(54) 3338-9167 / 3338-9168
E-mail geral	gabinete@tiohugo.rs.gov.br
Expediente geral	Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h
Portal oficial	www.tiohugo.rs.gov.br
Serviço ao Cidadão	Canal para solicitação de melhorias em estradas, ruas, bueiros, serviços de máquinas e substituição de lâmpadas.
Ouvidoria / Fale Conosco	Canal para manifestações, solicitações, reclamações, elogios e sugestões.

3. Compromissos e padrões de qualidade

- Atendimento com urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia e clareza nas informações.
- Prestação de informações de forma objetiva, com encaminhamento ao setor competente quando necessário.
- Prioridade de atendimento às pessoas com deficiência, pessoas idosas, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e demais hipóteses previstas em lei.
- Proteção dos dados pessoais do usuário, observadas as regras de sigilo e privacidade aplicáveis.
- Busca pela continuidade e melhoria dos serviços públicos municipais, com estímulo à participação do cidadão por meio da Ouvidoria e dos canais oficiais.

4. Serviços da Prefeitura e Administração Geral

Serviço	Descrição / finalidade	Como solicitar / acessar	Requisitos e documentos	Prazo estimado	Unidade / contato
Atendimento geral ao cidadão	Orientações gerais, protocolo, encaminhamentos e informações sobre serviços municipais.	Presencialmente, por telefone, e-mail ou pelo portal oficial.	Documento de identificação e informações sobre a demanda.	Conforme complexidade da solicitação.	Prefeitura Municipal - Rua Venezuela, 285 - (54) 3338-9167 - gabinete@tiohugo.rs.gov.br

Serviço ao Cidadão	Recebimento de pedidos de melhorias em estradas, ruas, bueiros, serviços de máquinas e substituição de lâmpadas.	Formulário disponível no portal oficial, com possibilidade de anexar arquivo.	Nome, e-mail, cidade/estado, telefone, mensagem e, se necessário, arquivo anexo.	Encaminhamento ao setor responsável após registro.	Portal oficial - Serviço ao Cidadão
Ouvidoria Municipal	Canal para manifestações do usuário: reclamações, solicitações, sugestões, denúncias e elogios.	Pelo link Ouvidoria / Fale Conosco no portal ou atendimento presencial/telefônico.	Identificação do usuário e descrição clara da manifestação.	Conforme legislação e fluxo interno da Ouvidoria.	Portal oficial - Ouvidoria / Fale Conosco
Certidões negativas de débito - CND	Emissão/consulta de certidões relacionadas a débitos municipais.	Acesso pelo link "CND - Certidão Negativa de Débitos" no portal.	Dados do contribuinte/imóvel/empresa, conforme o sistema solicitar.	Emissão online quando não houver pendências; demais casos dependem de análise.	Portal do Cidadão / Prefeitura Municipal
Tributos municipais	Consulta e acesso a informações tributárias do cidadão.	Acesso pelo link "Cidadão - acesse aqui seus tributos".	Dados cadastrais solicitados pelo sistema.	Conforme disponibilidade do sistema e situação cadastral.	Portal do Cidadão / Setor de Tributos
Transparência, licitações e acesso à informação	Consulta a informações públicas, licitações, publicações, legislação, gestão fiscal e SIC.	Links disponíveis no portal oficial, área Transparência e Publicações.	Não se aplica para consulta pública; pedidos formais podem exigir identificação.	Conforme legislação de acesso à informação.	Portal da Transparência / SIC / Licitações

5. Secretaria Municipal de Desenvolvimento

Serviço	Descrição / finalidade	Como solicitar / acessar	Requisitos e documentos	Prazo estimado	Unidade / contato
Licitações e compras públicas	Informações sobre compras, licitações, contratos e processos administrativos.	Consulta pelo portal de licitações ou contato com a Secretaria.	Conforme edital/processo administrativo.	Conforme legislação e cronograma do edital.	Secretaria de Desenvolvimento - Prefeitura Municipal
Recursos humanos e administração interna	Gestão de recursos humanos, frequência de servidores, comunicações administrativas e organização dos serviços administrativos.	Atendimento interno e demandas administrativas encaminhadas à Secretaria.	Documentos funcionais ou administrativos, conforme o caso.	Conforme fluxo interno.	Secretaria de Desenvolvimento

Gestão patrimonial, materiais e contratos	Controle de bens móveis e imóveis, materiais, contratos e rotinas administrativas.	Solicitação administrativa ao setor competente.	Documentos do processo e identificação da demanda.	Conforme complexidade.	Secretaria de Desenvolvimento
Tributos, arrecadação e fiscalização	Cadastro, lançamento, arrecadação e fiscalização dos tributos e demais recursos municipais.	Atendimento presencial/telefone ou sistema do cidadão quando disponível.	Documentos pessoais, dados do imóvel, inscrição municipal ou documentação da empresa.	Conforme análise cadastral/fiscal.	Secretaria de Desenvolvimento / Setor de Tributos

6. Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente

Serviço	Descrição / finalidade	Como solicitar / acessar	Requisitos e documentos	Prazo estimado	Unidade / contato
Licenciamento ambiental	Orientações, análise e encaminhamento de demandas relacionadas ao licenciamento ambiental municipal.	Presencialmente ou por telefone na Secretaria.	Documentos pessoais, dados da propriedade/atividade e demais documentos técnicos exigidos conforme o caso.	Conforme tipo de licenciamento e legislação aplicável.	Rua Florianópolis - Rabello - (54) 3338-9313 - agricultura@tiohugo.rs.gov.br
Solicitação de mudas e hortaliças	Atendimento de pedidos relacionados a mudas, hortaliças e ações de incentivo.	Contato com a Secretaria em horário de expediente.	Identificação do solicitante e informações da propriedade/demanda.	Conforme disponibilidade.	Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente
Serviços e programas estaduais	Orientação e apoio ao produtor rural em programas e parcerias estaduais.	Contato com a Secretaria.	Documentos exigidos por cada programa.	Conforme cronograma do programa.	Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente
IVZ - Inspeção Veterinária	Atendimento e orientação em demandas de inspeção/vigilância veterinária.	Presencialmente ou por telefone.	Documentação sanitária e identificação do produtor/propriedade, conforme o caso.	Conforme demanda e normas aplicáveis.	Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente
Patrulha agrícola municipal	Apoio ao produtor rural com maquinário e implementos, conforme disponibilidade e regras municipais.	Agendamento junto à Secretaria.	Cadastro/ identificação do produtor, localização e descrição do serviço.	Conforme fila, condições climáticas e disponibilidade de equipamentos.	Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente
Paisagismo, arborização e meio ambiente	Ações de paisagismo, arborização de praças/passeios e preservação ambiental.	Solicitação ou encaminhamento pela Secretaria.	Informações do local e descrição da necessidade.	Conforme programação da Secretaria.	Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente

7. Secretaria Municipal de Obras e Saneamento

Serviço	Descrição / finalidade	Como solicitar / acessar	Requisitos e documentos	Prazo estimado	Unidade / contato
Manutenção de iluminação pública	Recebimento de pedidos e execução de manutenção/substituição de lâmpadas.	Serviço ao Cidadão, telefone da Secretaria ou atendimento presencial.	Informar local exato, ponto de referência e tipo de problema.	Conforme programação e disponibilidade da equipe.	Rua Florianópolis - Rabello - (54) 3338-9170 - obras@tiohugo.rs.gov.br
Manutenção e ampliação das redes de água	Serviços relacionados às redes de água municipais.	Contato com a Secretaria de Obras.	Informar endereço/localidade, problema identificado e contato.	Conforme avaliação técnica.	Secretaria de Obras e Saneamento
Estradas, bueiros, pontes e pontilhões	Manutenção, conservação e melhorias em estradas, bueiros, pontes e pontilhões.	Serviço ao Cidadão, telefone ou atendimento presencial.	Localização detalhada, fotos quando possível e descrição da demanda.	Conforme urgência, clima e cronograma de máquinas.	Secretaria de Obras e Saneamento
Limpeza urbana e prédios públicos	Conservação, limpeza urbana e manutenção de prédios públicos.	Solicitação à Secretaria.	Informar local e necessidade.	Conforme programação.	Secretaria de Obras e Saneamento
Serviços urbanos e rurais	Limpeza, recolhimento de lixo, manutenção de vias e demais serviços urbanos/rurais.	Contato com a Secretaria ou Serviço ao Cidadão.	Informações do local e descrição do serviço.	Conforme cronograma.	Secretaria de Obras e Saneamento
Trânsito e mobilidade	Atendimento de demandas relacionadas ao trânsito municipal.	Contato com a Secretaria.	Descrição da demanda, local e dados do solicitante.	Conforme avaliação técnica.	Secretaria de Obras e Saneamento
Plantão de Obras	Canal para demandas urgentes fora do expediente.	Contato pelo plantão informado pela Secretaria.	Informar situação, local e contato do solicitante.	Atendimento conforme urgência e disponibilidade.	Plantão: (54) 99625-8529

8. Secretaria Municipal de Saúde

Serviço	Descrição / finalidade	Como solicitar / acessar	Requisitos e documentos	Prazo estimado	Unidade / contato
Atendimento na Unidade Básica de Saúde	Atendimentos de saúde à comunidade, incluindo clínico geral, odontologia e especialidades/serviços como pediatria, ginecologia, psicologia, nutrição e fisioterapia.	Procurar a UBS para consultas e agendamentos.	Cartão SUS, documento de identificação e documentos/exames quando houver.	Conforme agenda e prioridade clínica.	Rua Florianópolis, 136 - (54) 3338-9210 - saude@tiohugo.rs.gov.br

Campanhas de vacinação	Campanhas e ações de imunização desenvolvidas pela Secretaria.	Acompanhar comunicados oficiais e procurar a UBS nos períodos divulgados.	Cartão SUS, documento de identificação e carteira de vacinação.	Conforme calendário/campanha.	Secretaria de Saúde / UBS
Atividades para grupos específicos	Atividades e ações de promoção da saúde para grupos acompanhados pela Secretaria.	Informações e adesão junto à UBS/Secretaria.	Conforme programa ou grupo.	Conforme calendário da Secretaria.	Secretaria de Saúde
Urgência e emergência / transporte	Disponibilidade de ambulâncias e veículos para atendimento 24 horas, inclusive feriados e finais de semana.	Contato telefônico pelos canais de plantão.	Informar identificação, localização e situação de saúde.	Conforme urgência e disponibilidade.	Expediente: (54) 3338-9169 / 3338-9210; Plantões: 99944-1518, 99928-1584, 99971-1915

9. Secretaria Municipal de Assistência Social

Serviço	Descrição / finalidade	Como solicitar / acessar	Requisitos e documentos	Prazo estimado	Unidade / contato
Atendimento e suporte a famílias em vulnerabilidade	Acolhimento, orientação e encaminhamentos de assistência social às famílias em vulnerabilidade econômica e social.	Atendimento presencial ou contato com a Secretaria/CRAS.	Documento de identificação, comprovante de residência e documentos da família, conforme o caso.	Conforme avaliação técnica.	Rua Paraná - Bairro São Cristóvão - (54) 3338-9266 - social@tiohugo.rs.gov.br
Programas sociais	Orientação, cadastro e acompanhamento em programas sociais.	Procurar a Secretaria de Assistência Social.	Documentos pessoais, comprovantes e requisitos específicos de cada programa.	Conforme programa.	Secretaria de Assistência Social
Grupos PCD e Terceira Idade	Atividades de integração social e acompanhamento de grupos.	Inscrição/informações junto à Secretaria.	Identificação e requisitos de participação, conforme atividade.	Conforme calendário.	Secretaria de Assistência Social / CRAS
Oficinas de música, dança e artesanato	Atividades socioeducativas e de convivência.	Inscrição/informações junto à Secretaria.	Identificação do participante e disponibilidade de vagas.	Conforme calendário e vagas.	Secretaria de Assistência Social / CRAS
Conselho Tutelar	Atendimento relacionado à proteção de crianças e adolescentes.	Contato em horário de expediente; plantão aos finais de semana conforme informado pela Secretaria.	Informações sobre a situação e identificação do comunicante quando aplicável.	Conforme urgência e legislação.	Secretaria de Assistência Social / Conselho Tutelar

Confecção do documento de identidade	Serviço de apoio para encaminhamento/confecção de carteira de identidade.	Procurar a Secretaria para orientações.	Documentos exigidos pelo órgão emissor, conforme situação.	Conforme agenda e órgão emissor.	Secretaria de Assistência Social
--------------------------------------	---	---	--	----------------------------------	----------------------------------

10. Secretaria Municipal de Educação, Cultura, Esporte e Lazer

Serviço	Descrição / finalidade	Como solicitar / acessar	Requisitos e documentos	Prazo estimado	Unidade / contato
Educação infantil e ensino fundamental	Atendimento da rede municipal de ensino e apoio às escolas municipais.	Contato com a Secretaria ou diretamente com as escolas municipais.	Documentos do aluno/responsável e demais exigidos pela escola/Secretaria.	Conforme calendário escolar e vagas.	Secretaria: (54) 3338-9238 - educacao@tiohugo.rs.gov.br
Acompanhamento pedagógico, psicológico e nutricional	Acompanhamento de crianças e jovens da rede municipal de ensino.	Encaminhamento pela escola/Secretaria.	Conforme avaliação da equipe escolar e técnica.	Conforme agenda técnica.	Secretaria de Educação / Escolas municipais
Atendimento remoto das escolas	Canais de contato por telefone/WhatsApp das escolas municipais.	Contato direto com a escola.	Identificação do aluno/responsável.	Conforme horário e disponibilidade de atendimento da escola.	EMEF Antonio Parreiras: 54 99706-1303; EMEF Casemiro de Abreu: 54 99659-9860; EMEF Frei Clemente: 54 99609-3886; EMEF Laurentino Machado: 54 99609-3885; EMEI Arlindo Kerber: 54 99927-5095
Cultura, turismo, esporte e lazer	Ações, eventos, programas e atividades de cultura, turismo, esporte e lazer.	Acompanhar o portal oficial e contatar a Secretaria.	Conforme evento/atividade.	Conforme calendário.	Secretaria de Educação, Cultura, Esporte e Lazer

11. Telefones úteis das secretarias

Secretaria / Setor	Telefone / contato
Prefeitura Municipal	(54) 3338-9167 / 3338-9168
Secretaria Municipal de Saúde	(54) 3338-9210
Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente	(54) 3338-9313
Secretaria Municipal de Obras e Saneamento	(54) 3338-9170 Plantão: (54) 99625-8529
Secretaria Municipal de Assistência Social	(54) 3338-9266
Secretaria Municipal de Educação, Cultura, Esporte e Lazer	(54) 3338-9238

12. Revisões necessárias antes da publicação

- Confirmar se todos os contatos, e-mails, endereços e horários estão atualizados.
- Definir prazo máximo oficial para cada serviço, quando ainda não houver prazo publicado.
- Validar documentos exigidos em cada atendimento, evitando exigências desnecessárias.
- Incluir link direto para formulários eletrônicos, se houver.
- Atualizar a Carta periodicamente e publicar no portal oficial em local de fácil acesso.

13. Fontes consultadas

- Portal oficial da Prefeitura Municipal de Tio Hugo/RS - www.tiohugo.rs.gov.br
- Página de Secretarias do Município de Tio Hugo/RS.
- Páginas das Secretarias de Agricultura e Meio Ambiente; Obras e Saneamento; Saúde; Assistência Social; Educação, Cultura, Esporte e Lazer; Desenvolvimento.
- Página Serviço ao Cidadão do portal municipal.
- Lei Federal nº 13.460/2017 - Carta de Serviços ao Usuário.