



## **MUNICÍPIO DE TRÊS PASSOS – PODER EXECUTIVO**

### **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

Secretaria Municipal de Desenvolvimento e Inovação

#### **APRESENTAÇÃO**

A Secretaria Municipal de Desenvolvimento e Inovação de Três Passos, em sintonia com o gabinete do Prefeito e vice-Prefeito, tem o foco voltado para o desenvolvimento do município. Para tanto, desenvolve-se um trabalho constante de assessoramento ao empreendedor, buscando facilitar a atividade, informando, realizando serviços e acima de tudo, tudo, sendo a mola propulsora da inovação.

Em permanente contato com os setores produtivos do município e região, bem como, das entidades de desenvolvimento, busca-se partilhar e estabelecer parcerias em busca das realizações que se fazem prementes.

Com o objetivo de inserir o formato de trabalho da iniciativa privada no setor público, criou-se um planejamento estratégico com o espectro de trabalho dividido em diversos pilares, para atuar de forma abrangente em todo o exercício do empreendedorismo.

Passado o primeiro ano de gestão com a estruturação e a prática das ações, a partir de agora será o momento de inserir, de maneira mais profunda, a SMIDI nos aspectos importantes e cruciais desta administração, de forma cada vez mais segmentada, projetando chegar a cada setor, a cada empreendimento e ouvindo todas as ideias.

Além do foco no desenvolvimento econômico a partir dos setores de indústria, comércio e serviços, a SMDI também trabalha para impulsionar o turismo no município, sendo a Secretaria responsável pelas atividades e assuntos relacionados. Desta forma, busca-se meios de fomentar a atividade turística e a atratividade de Três Passos, visando melhorar a qualidade de vida dos cidadãos que residem no município, bem como, atrair visitantes e negócios para a Capital da Região Celeiro.

Este material tem por finalidade expor de forma objetiva o trabalho realizado nesta secretaria, evidenciando os serviços prestados diretamente aos cidadãos.

#### **MISSÃO**



## **MUNICÍPIO DE TRÊS PASSOS – PODER EXECUTIVO**

Promover o desenvolvimento econômico através de incentivos, informação, qualificação e facilitação do empreendedorismo, buscando a excelência na prestação de serviços públicos, bem como estimulando o potencial de quem quer empreender.

### **VISÃO**

Ter reconhecimento por desenvolver as potencialidades empreendedoras e de inovação, oferecendo oportunidades de crescimento pessoal e profissional aos munícipes, buscando a valorização dos setores produtivos, através da atenção e da eficiência, com o foco no ser humano.

### **VALORES**

Desenvolvimento, inovação, comprometimento, ética, humildade e transparência.

### **GABINETE DE NEGÓCIOS (A CASA DO EMPREENDEDOR)**

#### **i) Serviços oferecidos**

O Gabinete de Negócios, tem como objetivo facilitar a abertura e regularização de Microempreendedores Individuais – MEI, no município de Três Passos, bem como, buscar meios de fomentar o desenvolvimento de negócios locais.

Desta forma, são oferecidos os serviços de:

- 1 Abertura, alterações e baixa de MEI;
- 2 Emissão das guias de recolhimento mensal e parcelamento de débitos relativos à contribuição mensal do MEI;
- 3 Envio da declaração anual de faturamento do MEI;
- 4 Emissão de Nota Fiscal Eletrônica;
- 5 Emissão de certidões diversas;
- 6 Auxílio no encaminhamento de alvará municipal;
- 7 Orientações e informações diversas referentes ao MEI.



## MUNICÍPIO DE TRÊS PASSOS – PODER EXECUTIVO

### **ii) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias**

O MEI é o pequeno empresário individual que trabalha por conta própria ou com o auxílio de no máximo um colaborador e fatura até R\$ 81.000,00 por ano ou proporcional ao período a partir da formalização. A formalização pode ser feita de forma gratuita, diretamente no Portal do Empreendedor <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>.

Os documentos necessários variam de acordo com o serviço requerido, contudo, são principalmente RG, CPF, comprovante de endereço (comercial e residencial), título de eleitor e/ou recibo da última declaração de IRPF, além disso, é necessário ter em mãos um aparelho de celular. É importante destacar que, quando tratam-se de serviços de emissão de guias, parcelamentos, declaração de faturamento e emissão de certidões, recomenda-se a apresentação de documento contendo o número do CNPJ.

### **iii) Etapas para processamento do serviço**

- 1 Solicitação do serviço;
- 2 Conferência de documentos;
- 3 Lançamento das informações no sistema;
- 4 Impressão e entrega dos documentos resultantes da solicitação.

### **iv) Previsão de prazo para realização do serviço**

Os serviços relacionados ao MEI são prestados assim que o usuário realiza sua solicitação, ou seja, em alguns minutos o serviço é concluído. Porém, ressalta-se que o empreendedor deve, mensalmente, realizar a emissão das guias de pagamento e, anualmente (até 31/05), realizar a declaração anual de faturamento.

### **v) Formas de prestação do serviço**

Presencialmente e via WhatsApp (55 9 8442 4788).



## MUNICÍPIO DE TRÊS PASSOS – PODER EXECUTIVO

### **vi) Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço**

Manifestações a respeito da prestação do serviço podem ser encaminhadas à Ouvidoria Municipal, seja presencialmente ou através de e-mail, telefone, WhatsApp e site da Prefeitura.

### **vii) Prioridade de atendimento**

Os atendimentos são realizados conforme ordem de chegada dos usuários, ressalvados casos de urgência ou aqueles em que houver possibilidade de agendamento, e asseguradas as prioridades legais.

### **viii) Previsão de tempo de espera para atendimento**

O tempo de espera para atendimento é variável, visto é diretamente relacionado ao fluxo de cidadãos em busca de atendimento, bem como do tipo de serviço demandado, contudo, busca-se atender aos cidadãos o mais breve possível.

### **ix) Mecanismos de comunicação com os usuários**

Atualmente, os meios de comunicação disponíveis são: e-mail [salaempreendedor3p@gmail.com](mailto:salaempreendedor3p@gmail.com), telefones 55 3522 0404 e 55 3522 1615 e WhastApp 55 9 8442 4788.

### **x) Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários**

Se houver qualquer manifestação dos usuários através da Ouvidoria, serão seguidos os procedimentos legais determinados, para que a situação seja averiguada e resolvida da melhor maneira possível. Desta forma, recebe-se a manifestação; busca-se maiores informações a respeito da situação; realizam-se os procedimentos para resolução de possível problema ou para evitar novas manifestações no mesmo sentido; encaminha-se à Ouvidoria com os procedimentos adotados (em até 20 dias), sendo que esta será responsável por responder o demandante.



## MUNICÍPIO DE TRÊS PASSOS – PODER EXECUTIVO

### **xi) Mecanismos de consulta acerca do andamento dos serviços**

Os serviços em questão são realizados prontamente, de modo que o usuário receberá ao final do atendimento os documentos solicitados, entretanto, o empreendedor poderá consultar informações relativas a situação de seu MEI através do Portal do Empreendedor, no endereço eletrônico: <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>.

## **CALENDÁRIO DE EVENTOS**

### **i) Serviços oferecidos**

A organização do Calendário de Eventos tem como objetivo centralizar as demandas relacionadas ao licenciamento de eventos, no espaço público e privado em Três Passos, realizando anualmente a organização e conciliação de datas e, diariamente a liberação de licenças para os eventos.

### **ii) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias**

Ao final de cada ano (entre outubro e novembro) realiza-se a conciliação de datas de eventos para o ano seguinte, de modo que cada entidade, pública ou privada, interessada em participar do calendário deverá retirar o devido formulário junto à Secretaria de Desenvolvimento e Inovação, preenchê-lo e devolvê-lo.

Após organizadas as datas, as entidades devem encaminhar, junto ao Protocolo Municipal, o pedido a autorização para a realização de evento, como previsto na Lei Complementar N° 36, de 22 de março de 2016, apresentando os seguintes documentos:

I - Alvará dos bombeiros.

II - Alvará de localização/funcionamento, exceto para eventos que serão realizados ao ar livre.

III - Laudo de viabilidade elaborado por engenheiro, no caso de o evento ser realizado ao ar livre.



## MUNICÍPIO DE TRÊS PASSOS – PODER EXECUTIVO

IV - Prova da constituição jurídica da empresa devidamente registrada na Junta Comercial ou Registro Civil, ou da pessoa física responsável pela realização do evento, devidamente quite com os tributos municipais.

V - Comprovação de solicitação de inclusão do evento no Calendário de Eventos do Município de Três Passos/RS.

Após verificação do cumprimento dos requisitos mencionados, é emitida a licença para a entidade requerente, a qual deve ser retirada também junto ao Protocolo Municipal.

### **iii) Etapas para processamento do serviço**

- 1 Divulgação e entrega de formulários para organização das datas;
- 2 Recebimento dos formulários e conciliação de datas;
- 3 Recebimento de solicitações de autorização de evento;
- 4 Análise dos documentos e informações;
- 5 Emissão das autorizações.

### **iv) Previsão de prazo para realização do serviço**

O prazo de prestação dos serviços é variável, conforme brevidade da apresentação de documentos e informações prestadas pelo proponente e da complexidade do evento. Conforme prevê o Lei Complementar Nº 36, de 22 de março de 2016, o protocolo de licenciamento deve obedecer ao prazo mínimo de 20 (vinte) dias de antecedência para o evento.

### **v) Formas de prestação do serviço**

Presencialmente, sem necessidade de agendamento.

### **vi) Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço**



## MUNICÍPIO DE TRÊS PASSOS – PODER EXECUTIVO

Manifestações a respeito da prestação do serviço podem ser encaminhadas à Ouvidoria Municipal, seja presencialmente ou através de e-mail, telefone, WhatsApp e site da Prefeitura.

### **vii) Prioridade de atendimento**

A emissão de licenças de eventos e organização de datas segue a ordem de protocolo dos processos, podendo, contudo, haver prioridade daquelas com maior proximidade da data do evento ou por outro motivo de urgência.

### **viii) Previsão de tempo de espera para atendimento**

O tempo de espera para atendimento é variável, visto que depende da demanda de trabalho ou outros atendimentos, contudo, busca-se atender aos cidadãos o mais breve possível.

### **ix) Mecanismos de comunicação com os usuários**

Atualmente, os meios de comunicação disponíveis são: e-mail [desenvolvete@trespassos.rs.gov.br](mailto:desenvolvete@trespassos.rs.gov.br), telefone 55 3522 0404 e WhastApp 55 9 8442 4905.

### **x) Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários**

Se houver qualquer manifestação dos usuários através da Ouvidoria, serão seguidos os procedimentos legais determinados, para que a situação seja averiguada e resolvida da melhor maneira possível. Desta forma, recebe-se a manifestação; busca-se maiores informações a respeito da situação; realizam-se os procedimentos para resolução de possível problema ou para evitar novas manifestações no mesmo sentido; encaminha-se à Ouvidoria com os procedimentos adotados (em até 20 dias), sendo que esta será responsável por responder o demandante.

### **xi) Mecanismos de consulta acerca do andamento dos serviços**

O andamento dos processos administrativos de autorização de eventos pode ser consultado através do sistema Fly Protocolo no link: <https://e-gov.betha.com.br/protocolo/01038->



## MUNICÍPIO DE TRÊS PASSOS – PODER EXECUTIVO

[181/con\\_nroprocesso.faces?iEntidades=Tv\\_ugFG6YYo=&emebbed=N](http://181/con_nroprocesso.faces?iEntidades=Tv_ugFG6YYo=&emebbed=N), ou entrando em contato diretamente com a SMICS.

### **SUBSÍDIOS AOS EMPREENDIMENTOS LOCAIS**

#### **i) Serviços prestados**

Através da Lei Municipal nº5435/2019 e em parceria com a Secretaria Municipal de Transportes realiza-se o subsídio às empresas do município com a prestação de serviços e obras de terraplanagem de imóveis, podendo ser disponibilizadas até 2000 (duas mil) horas máquina por ano, limitadas à 200 (duzentas) horas máquina por empreendimento.

#### **ii) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias**

Para fazer jus aos serviços de máquinas para terraplanagem com a finalidade de construção, ampliação ou melhoria do empreendimento, o empreendedor deverá realizar solicitação por escrito à Secretaria Municipal de Desenvolvimento e Inovação, via protocolo, apresentando obrigatoriamente os seguintes documentos e informações:

I - Cópia do contrato social;

II - Cópia do CNPJ;

III - Cópia do RG e do CPF do proprietário;

IV - Certidão negativa de débitos municipais;

V - Licença ambiental do empreendimento, quando se tratar de atividade passível de licenciamento ambiental;

VI - Cópia da matrícula do imóvel;

VII - Contrato de locação do imóvel, quando for o caso;

VIII - Descrição geral e características do empreendimento, número de funcionários ativos, faturamento médio mensal, justificativa da necessidade e finalidade da obra ou serviço de terraplanagem requerido e número de horas máquina requerido;





## MUNICÍPIO DE TRÊS PASSOS – PODER EXECUTIVO

IX - Comprovante de aprovação de projeto de engenharia, quando se tratar de obra ou serviço de terraplanagem voltado à edificações, construções ou obras de engenharia que necessitam de aprovação.

### **iii) Etapas para processamento do serviço**

- 1 O empreendedor/responsável legal da empresa realizará a solicitação de serviço através do Protocolo Municipal, anexando todos os documentos e informações exigidos na lei;
- 2 A solicitação será analisada pela Secretaria Municipal de Desenvolvimento e Inovação, que irá emitir parecer sobre o que foi requerido, podendo, se julgar necessário, realizar diligências, requerer informações e/ou documentos à empresa;
- 3 Após aprovação da SMICS, o pedido será encaminhado à SMT para inclusão no cronograma de trabalho e posterior realização do serviço.

### **iv) Previsão de prazo para realização do serviço**

A análise dos documentos pela SMICS ocorre em até 07 dias, já, a realização do serviço de máquina também geralmente ocorre em até 07 dias, exceto quando as intempéries climáticas não permitirem a realização destes, ou demais contingências.

### **v) Formas de prestação do serviço**

O atendimento aos empreendedores interessados ocorre presencialmente ou através de e-mail, já o serviço de máquina, será realizado no local solicitado pelo usuário.

### **vi) Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço**

Manifestações a respeito da prestação do serviço podem ser encaminhadas à Ouvidoria Municipal, seja presencialmente ou através de e-mail, telefone, WhatsApp e site da Prefeitura.



## MUNICÍPIO DE TRÊS PASSOS – PODER EXECUTIVO

### **vii) Prioridade de atendimento**

A análise das solicitações ocorre seguindo a ordem de protocolo dos processos, podendo, contudo, haver prioridade daquelas com algum motivo de urgência (justificado). Quanto à realização do serviço de máquina, este também ocorre pela ordem de encaminhamento, podendo, no entanto, priorizar aqueles com algum motivo justificado de urgência.

### **viii) Previsão de tempo de espera para atendimento**

A análise dos documentos pela SMICS ocorre em até 07 dias, já, a realização do serviço de máquina também geralmente ocorre em até 07 dias, exceto quando as intempéries climáticas não permitirem a realização destes, ou demais contingências.

### **ix) Mecanismos de comunicação com os usuários**

Atualmente, os meios de comunicação disponíveis são: e-mail [desenvolvete@traspastos.rs.gov.br](mailto:desenvolvete@traspastos.rs.gov.br), telefone 55 3522 0404 e WhastApp 55 9 8442 4905.

### **x) Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários**

Se houver qualquer manifestação dos usuários através da Ouvidoria, serão seguidos os procedimentos legais determinados, para que a situação seja averiguada e resolvida da melhor maneira possível. Desta forma, recebe-se a manifestação; busca-se maiores informações a respeito da situação; realizam-se os procedimentos para resolução de possível problema ou para evitar novas manifestações no mesmo sentido; encaminha-se à Ouvidoria com os procedimentos adotados (em até 20 dias), sendo que esta será responsável por responder o demandante.

### **xi) Mecanismos de consulta acerca do andamento dos serviços**

O andamento dos processos administrativos de solicitação de terraplanagem pode ser consultado através do sistema Fly Protocolo no link: <https://e-flyprotocolo.traspastos.rs.gov.br>



## MUNICÍPIO DE TRÊS PASSOS – PODER EXECUTIVO

[gov.betha.com.br/protocolo/01038-](http://gov.betha.com.br/protocolo/01038-)

[181/con\\_nroprocesso.faces?iEntidades=Tv\\_ugFG6YYo=&embed=N](http://181/con_nroprocesso.faces?iEntidades=Tv_ugFG6YYo=&embed=N), ou entrando em contato diretamente com a SMICS.

### **QUALIFICAÇÃO**

#### **i) Serviços prestados**

Em parceria com a Secretaria Municipal de Assistência Social são/serão oferecidos cursos de qualificação aos cidadãos trespassenses, em diversas áreas que se encontram carentes de mão-de-obra qualificada, contudo, inicialmente com foco principal na formação de costureiros(as).

#### **ii) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias**

No momento há a oferta de cursos de costura, seja para qualificação de interessados(as) em trabalhar na indústria, seja para abertura de seus próprios negócios.

Não há pré-requisitos para a inscrição no curso, sendo apenas necessário informar nome completo, endereço, telefone e CPF para preenchimento de formulário específico.

#### **iii) Etapas para processamento do serviço**

- 1 Realiza-se a divulgação da abertura do curso e inscrições;
- 2 Inscrições são realizadas até o limite de vagas e criação de lista de espera;
- 3 Execução do curso e encaminhamento para o mercado de trabalho.

#### **iv) Previsão de prazo para realização do serviço**

O curso oferecido no momento tem a carga horária de 140 horas, com a duração de 30 a 45 dias.



## MUNICÍPIO DE TRÊS PASSOS – PODER EXECUTIVO

### v) **Formas de prestação do serviço**

Para interessados em se inscrever nos cursos, o contato deve ser realizado via o WhastApp 55 9 8442 4905 ou presencialmente na SMICS.

### vi) **Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço**

Manifestações a respeito da prestação do serviço podem ser encaminhadas à Ouvidoria Municipal, seja presencialmente ou através de e-mail, telefone, WhatsApp e site da Prefeitura.

### vii) **Prioridades de atendimento**

Os atendimentos são realizados conforme ordem de inscrição dos usuários.

### viii) **Previsão de tempo de espera para atendimento**

Os interessados recebem um retorno imediato sobre a confirmação de sua inscrição ou inclusão na lista de espera. Contudo, neste segundo caso, o usuário deverá aguardar a abertura de nova turma, ou seja, entre 30 e 45 dias.

### ix) **Mecanismos de comunicação com os usuários**

Atualmente, os meios de comunicação disponíveis são: e-mail [desenvolvetc@gmail.com](mailto:desenvolvetc@gmail.com), telefone 55 3522 0404 e WhastApp 55 9 8442 4905.

### x) **Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários**

Se houver qualquer manifestação dos usuários através da Ouvidoria Municipal, serão seguidos os procedimentos legais determinados, para que a situação seja averiguada e resolvida da melhor maneira possível. Desta forma, recebe-se a manifestação; busca-se maiores informações a respeito da situação; realizam-se os procedimentos para resolução de possível problema ou para evitar novas manifestações no mesmo sentido; encaminha-se à Ouvidoria



## MUNICÍPIO DE TRÊS PASSOS – PODER EXECUTIVO

com os procedimentos adotados (em até 20 dias), sendo que esta será responsável por responder o demandante.

### **xi) Mecanismos de consulta acerca do andamento dos serviços**

Informações a respeito de cursos podem ser obtidas na SMICS, presencialmente, pelo telefone fixo ou WhatsApp.

## **AGÊNCIA FGTAS/SINE**

Através de convênio com a Fundação Gaúcha do Trabalho e Ação Social (FGTAS), o Município de Três Passos dispõe de agência SINE (Sistema Nacional de Emprego), onde são oferecidos os serviços de intermediação de mão-de-obra, seguro-desemprego, carteira de trabalho e carteira de artesão.

### **Intermediação de mão-de-obra – IMO**

#### **xii) Serviços oferecidos**

Esse serviço, prestado pela agência FGTAS/SINE, encaminha trabalhadores desempregados, jovens, pessoas com deficiências as vagas de emprego, disponibilizadas pelos empresários. A intermediação é gratuita, tanto para trabalhadores e empregadores.

#### **xiii) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias**

Todos os trabalhadores que procuram uma vaga de emprego, são cadastrados no Portal Mais Emprego do Ministério do Trabalho e da Previdência Social. O sistema informatizado integra as políticas de trabalho, emprego e renda e dispõe de informações acerca das exigências dos empregadores aos disponibilizarem vagas de trabalho.

Para se candidatar a uma vaga de emprego, o trabalhador pode comparecer, pessoalmente, na Agência FGTAS/SINE, portando Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) física ou



## MUNICÍPIO DE TRÊS PASSOS – PODER EXECUTIVO

CTPS digital (não obrigatória), ou documento de identificação com foto. No Portal, é preciso se cadastrar e criar um perfil profissional com informações como formação acadêmica, cursos realizados, pretensão e experiências.

Da mesma forma, há o cadastramento das vagas ofertadas pelos empregadores, onde os interessados poderão dirigir-se até a agência para preencher o formulário de abertura de vaga ou solicitá-lo via e-mail e WhatsApp. Além disso, no site do FGTAS (<https://www.fgtas.rs.gov.br/captacao-de-vagas>) o empregador também pode anunciar as vagas de emprego, preenchendo o formulário online, o qual será remetido à agência FGTAS/SINE.

### **xiv) Etapas para processamento do serviço**

#### **Trabalhadores**

- 1 Cadastramento do trabalhador;
- 2 Atualização dos dados e currículo;
- 3 Consulta e posterior encaminhamento para entrevista junto às empresas.

#### **Empregadores**

- 1 Preenchimento do formulário;
- 2 Cadastramento das vagas ofertadas pela empresa.
- 3 Encaminhamento dos candidatos interessados;
- 4 Encerramento da vaga.

### **xv) Previsão de prazo para realização do serviço**

O encaminhamento dos candidatos às vagas disponíveis ocorre assim que estes se dirigem ao SINE (preenchendo os requisitos das vagas), contudo, a data de realização de entrevistas depende de cada empresa. Já, para os empregadores, as vagas são divulgadas pelo tempo que estes desejarem ou necessitarem.

### **xvi) Formas de prestação do serviço**



## MUNICÍPIO DE TRÊS PASSOS – PODER EXECUTIVO

Para interessados em se candidatar para as vagas o atendimento é realizado presencialmente, sem necessidade de agendamento. Já, para empregadores, o atendimento é realizado de maneira online (e-mail, WhastApp e site) e presencial.

### **xvii) Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço**

Manifestações a respeito da prestação do serviço podem ser encaminhadas à Ouvidoria Municipal, seja presencialmente ou através de e-mail, telefone, WhatsApp e site da Prefeitura. Ainda, manifestações podem ser encaminhadas diretamente ao FGTAS no endereço eletrônico: <https://fgtas.rs.gov.br/fale-conosco>.

### **xviii) Prioridades de atendimento**

Os atendimentos são realizados conforme ordem de chegada dos usuários, ressalvados casos de urgência ou aqueles em que houver possibilidade de agendamento, e asseguradas as prioridades legais.

### **xix) Previsão de tempo de espera para atendimento**

O tempo de espera para atendimento é variável, visto é diretamente relacionado ao fluxo de usuários em busca de atendimento.

### **xx) Mecanismos de comunicação com os usuários**

Atualmente, os meios de comunicação disponíveis são: e-mail [trespassos@fgtas.rs.gov.br](mailto:trespassos@fgtas.rs.gov.br), telefones 55 3522 1615 e WhastApp 55 9 8442 4788.

### **xxi) Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários**

Se houver qualquer manifestação dos usuários através da Ouvidoria Municipal, serão seguidos os procedimentos legais determinados, para que a situação seja averiguada e resolvida da melhor maneira possível. Desta forma, recebe-se a manifestação; busca-se maiores



## MUNICÍPIO DE TRÊS PASSOS – PODER EXECUTIVO

informações a respeito da situação; realizam-se os procedimentos para resolução de possível problema ou para evitar novas manifestações no mesmo sentido; encaminha-se à Ouvidoria com os procedimentos adotados (em até 20 dias), sendo que esta será responsável por responder o demandante.

### **xxii) Mecanismos de consulta acerca do andamento dos serviços**

Consultas a respeito do andamento das vagas e encaminhamentos devem ser realizados diretamente na agência FGTAS/SINE, seja presencialmente, via WhatsApp ou e-mail.

## **Encaminhamento de seguro-desemprego**

### **i) Serviços oferecidos**

Realiza-se o encaminhamento deste seguro-desemprego, que constitui-se num auxílio financeiro ao trabalhador desempregado demitido sem justa causa. É um benefício temporário como forma de assegurar renda durante a situação de desemprego.

### **ii) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias**

A habilitação do requerimento está condicionada ao preenchimento de requisitos estabelecidos pela legislação do Seguro-Desemprego. Entre estes requisitos está a obrigatoriedade de o trabalhador passar por processo de intermediação de mão de obra.

### **Documentos necessários para encaminhar o benefício:**

- Requerimento do seguro-desemprego;
- Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS física ou CTPS digital (não obrigatória);
- Termo de rescisão do contrato de trabalho – TRCT;
- Termo de homologação ou termo de quitação;
- Documento de identificação com CPF;
- Comprovante do FGTS (extrato ou saque);





## MUNICÍPIO DE TRÊS PASSOS – PODER EXECUTIVO

### **Em caso de Sentença Judicial**

- Termo Judicial e Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS).

### **Requisitos para habilitação**

- 1º benefício: ter recebido 12 salários nos últimos 18 meses e trabalhado 12 nos últimos 36 meses;
- 2º benefício: ter recebido 9 salários nos últimos 12 meses e trabalhado 9 meses dos últimos 36 meses;
- 3º benefício: ter recebido 6 salários consecutivos e trabalhado 6 dos últimos 36 meses.

### **Quantidade de parcelas - 1 a 5 parcelas**

- Valor mínimo R\$ 1.100,00
- Valor máximo R\$ 1.911,84

### **Prazos do encaminhamento - demissão, homologação ou decisão judicial:**

- Seguro-desemprego formal - 07 a 120 dias
- Seguro-desemprego doméstico - 07 a 90 dias

### **iii) Etapas para processamento do serviço**

- 1 Recebimento da documentação necessária e verificação da mesma.
- 2 Registro e entrada do seguro no Sistema.

### **iv) Previsão de prazo para realização do serviço**

O encaminhamento do benefício ocorre assim que o usuário se dirige à agência SINE (se os documentos estiverem corretos), ou seja, em alguns minutos. Entretanto, se houverem divergências nas informações será necessário o encaminhamento de “recurso” a instâncias superiores, que pode ser retornado em 07 dias ou alguns meses, de acordo com a situação.



## MUNICÍPIO DE TRÊS PASSOS – PODER EXECUTIVO

### v) **Formas de prestação do serviço**

Presencialmente, sem necessidade de agendamento ou pela internet site: [www.gov.br/pt-br/servicos/solicitar-o-seguro-desemprego](http://www.gov.br/pt-br/servicos/solicitar-o-seguro-desemprego) / app: CTPS Digital.

### vi) **Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço**

Manifestações a respeito da prestação do serviço podem ser encaminhadas à Ouvidoria Municipal, seja presencialmente ou através de e-mail, telefone, WhatsApp e site da Prefeitura. Ainda, manifestações podem ser encaminhadas diretamente ao FGTAS no endereço eletrônico: [fgtas.rs.gov.br/fale-conosco](http://fgtas.rs.gov.br/fale-conosco).

### vii) **Prioridades de atendimento**

Os atendimentos são realizados conforme ordem de chegada dos usuários, ressalvados casos de urgência ou aqueles em que houver possibilidade de agendamento, e asseguradas as prioridades legais.

### viii) **Previsão de tempo de espera para atendimento**

O tempo de espera para atendimento é variável, visto é diretamente relacionado ao fluxo de cidadãos em busca de atendimento, bem como do tipo de serviço demandado, contudo, buscase atender aos cidadãos o mais breve possível.

### ix) **Mecanismos de comunicação com os usuários**

Atualmente, os meios de comunicação disponíveis são: e-mail [trespazos@fgtas.rs.gov.br](mailto:trespazos@fgtas.rs.gov.br), telefones 55 3522 1615 e WhastApp 55 9 8442 4788.

### x) **Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários**



## MUNICÍPIO DE TRÊS PASSOS – PODER EXECUTIVO

Se houver qualquer manifestação dos usuários através da Ouvidoria, serão seguidos os procedimentos legais determinados, para que a situação seja averiguada e resolvida da melhor maneira possível. Desta forma, recebe-se a manifestação; busca-se maiores informações a respeito da situação; realizam-se os procedimentos para resolução de possível problema ou para evitar novas manifestações no mesmo sentido; encaminha-se à Ouvidoria com os procedimentos adotados (em até 20 dias), sendo que esta será responsável por responder o demandante.

### **xi) Mecanismos de consulta acerca do andamento dos serviços**

Consultas a respeito do andamento da solicitação podem ser realizadas através do aplicativo da Carteira de Trabalho Digital ou presencialmente.

## **Carteira de trabalho – CTPS**

### **i) Serviços oferecidos**

Realiza-se o auxílio para cadastro e habilitação da carteira de trabalho digital, visto que desde de 13 de dezembro de 2019, a emissão do documento é efetuada somente por meio digital.

### **ii) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias**

Para acessar o documento, basta baixar gratuitamente o aplicativo na loja virtual (Apple Store da Apple ou Play Store do Android) ou acessar via Web, por meio do link: <https://servicos.mte.gov.br/>. Quem já tem cadastro no sistema acesso.gov.br, pode usar seu login e senha de acesso no App Carteira de Trabalho Digital.

Será necessário informar os dados pessoais: CPF, Nome, Data de Nascimento, Nome da Mãe, Estado de Nascimento; se for nascido no exterior, selecionar “Não sou brasileiro”.

Com a Carteira de Trabalho Digital habilitada pelo trabalhador, basta apresentar o número de CPF para que a empresa o contrate. Não será mais necessária a apresentação da CTPS física (caderninho azul).



## MUNICÍPIO DE TRÊS PASSOS – PODER EXECUTIVO

### iii) Etapas para processamento do serviço

Quando o usuário solicita o serviço na agência FGTAS/SINE, seguem-se o mesmo procedimento de cadastro que os cidadãos têm acesso, sendo ele:

- 1 Acesse o link: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-a-carteira-de-trabalho>
- 2 Clique em “INICIAR” no canto direito da tela.
- 3 Em seguida, clique em “QUERO ME CADASTRAR”.
- 4 Preencha os campos do cadastro com os seus dados.
- 5 Após, você será encaminhado para a “Área do Trabalhador”.
- 6 Clique em “Carteira de Trabalho Digital” e pronto!

### iv) Previsão de prazo para realização do serviço

O encaminhamento da CTPS ocorre assim que o usuário se dirige à agência SINE, ou seja, em alguns minutos, da mesma forma que o encaminhamento diretamente online pelo cidadão.

### v) Formas de prestação do serviço

Presencialmente, sem necessidade de agendamento e online.

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

Manifestações a respeito da prestação do serviço podem ser encaminhadas à Ouvidoria Municipal, seja presencialmente ou através de e-mail, telefone, WhatsApp e site da Prefeitura. Ainda, manifestações podem ser encaminhadas diretamente ao FGTAS no endereço eletrônico: [fgtas.rs.gov.br/fale-conosco](https://fgtas.rs.gov.br/fale-conosco) ou ao Ministério do Trabalho no endereço: [trabalho.rs@economia.gov.br](mailto:trabalho.rs@economia.gov.br).

### vii) Prioridades de atendimento



## MUNICÍPIO DE TRÊS PASSOS – PODER EXECUTIVO

Os atendimentos presenciais são realizados conforme ordem de chegada dos usuários, ressalvados casos de urgência ou aqueles em que houver possibilidade de agendamento, e asseguradas as prioridades legais.

### **viii) Previsão de tempo de espera para atendimento**

O tempo de espera para atendimento é variável, visto é diretamente relacionado ao fluxo de cidadãos em busca de atendimento, bem como do tipo de serviço demandado, contudo, busca-se atender aos cidadãos o mais breve possível.

### **ix) Mecanismos de comunicação com os usuários**

Atualmente, os meios de comunicação disponíveis são: e-mail [trespazos@fgtas.rs.gov.br](mailto:trespazos@fgtas.rs.gov.br), telefones 55 3522 1615 e WhastApp 55 9 8442 4788.

### **x) Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários**

Se houver qualquer manifestação dos usuários através da Ouvidoria, serão seguidos os procedimentos legais determinados, para que a situação seja averiguada e resolvida da melhor maneira possível. Desta forma, recebe-se a manifestação; busca-se maiores informações a respeito da situação; realizam-se os procedimentos para resolução de possível problema ou para evitar novas manifestações no mesmo sentido; encaminha-se à Ouvidoria com os procedimentos adotados (em até 20 dias), sendo que esta será responsável por responder o demandante.

### **xi) Mecanismos de consulta acerca do andamento dos serviços**

A CTPS estará pronta no momento em que for realizado o cadastro no gov.br ou habilitado o aplicativo no aparelho celular, onde o cidadão poderá consultar a situação de sua carteira de trabalho.

## **Carteira de Artesão**



## MUNICÍPIO DE TRÊS PASSOS – PODER EXECUTIVO

### **i) Serviços oferecidos**

Realiza-se o auxílio para preenchimento do formulário e encaminhamento para renovação da Carteira de Artesão para os artesãos registrados no Programa Gaúcho do Artesanato (PGA).

### **ii) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias**

Os artesãos registrados no Programa Gaúcho do Artesanato (PGA) poderão renovar sua Carteira de Artesão pela internet.

Basta preencher o formulário disponível no site [Simples renovação Carteira PGA \(www.fgtas.rs.gov.br/simples-renovacao-carreira-artesao-pga\)](http://www.fgtas.rs.gov.br/simples-renovacao-carreira-artesao-pga). Os artesãos deverão anexar, no formulário, os comprovantes de pagamento da guia e de residência, uma foto 3x4 atualizada, cópias da Carteira de Identidade e do CIC ou CPF. Este procedimento poderá ser realizado na agência FGTAS/SINE.

A Carteira de Artesão tem validade de 02 (dois) anos, devendo ser renovada ao final de cada período. Para os artesãos isentos, a validade é de 04 (quatro) anos, e o procedimento de renovação é o mesmo.

### **iii) Etapas para processamento do serviço**

- 1 Preenchimento do formulário e junção de documentos necessário;
- 2 Envio do formulário;
- 3 Entrega da carteira de artesão.

### **iv) Previsão de prazo para realização do serviço**

A partir do encaminhamento do formulário e pagamento da taxa, a carteira de artesão será enviada à agência FGTAS/SINE no prazo de 15 a 30 dias, onde o solicitante deverá se dirigir para retirar.

### **v) Formas de prestação do serviço**



## MUNICÍPIO DE TRÊS PASSOS – PODER EXECUTIVO

Presencialmente, sem necessidade de agendamento e online.

### **vi) Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço**

Manifestações a respeito da prestação do serviço podem ser encaminhadas à Ouvidoria Municipal, seja presencialmente ou através de e-mail, telefone, WhatsApp e site da Prefeitura. Ainda, manifestações podem ser encaminhadas diretamente ao FGTAS no endereço eletrônico: [fgtas.rs.gov.br/fale-conosco](http://fgtas.rs.gov.br/fale-conosco).

### **vii) Prioridades de atendimento**

Os atendimentos presenciais são realizados conforme ordem de chegada dos usuários, ressalvados casos de urgência ou aqueles em que houver possibilidade de agendamento, e asseguradas as prioridades legais.

### **viii) Previsão de tempo de espera para atendimento**

O tempo de espera para atendimento é variável, visto é diretamente relacionado ao fluxo de cidadãos em busca de atendimento, bem como do tipo de serviço demandado, contudo, busca-se atender aos cidadãos o mais breve possível.

### **ix) Mecanismos de comunicação com os usuários**

Atualmente, os meios de comunicação disponíveis são: e-mail [trespazos@fgtas.rs.gov.br](mailto:trespazos@fgtas.rs.gov.br), telefones 55 3522 1615 e WhatsApp 55 9 8442 4788.

### **x) Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários**

Se houver qualquer manifestação dos usuários através da Ouvidoria, serão seguidos os procedimentos legais determinados, para que a situação seja averiguada e resolvida da melhor maneira possível. Desta forma, recebe-se a manifestação; busca-se maiores informações a respeito da situação; realizam-se os procedimentos para resolução de possível problema ou para



## MUNICÍPIO DE TRÊS PASSOS – PODER EXECUTIVO

evitar novas manifestações no mesmo sentido; encaminha-se à Ouvidoria com os procedimentos adotados (em até 20 dias), sendo que esta será responsável por responder o demandante.

### **xi) Mecanismos de consulta acerca do andamento dos serviços**

Consultas a respeito do andamento da renovação da carteira de artesão devem ser realizados diretamente na agência FGTAS/SINE, seja presencialmente, via WhatsApp ou e-mail, ou diretamente com o departamento do artesanato do FGTAS no e-mail: [artesanato@fgtas.rs.gov.br](mailto:artesanato@fgtas.rs.gov.br) ou telefone: (51) 3226 3055.