

***PREFEITURA MUNICIPAL DE
COLINAS/RS***

CARTA DE SERVIÇOS

AO CIDADÃO

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

PREFEITURA DE COLINAS

© 2019 – O.V.

Todos os direitos reservados à Ouvidoria Geral do Município de Colinas

Ouvidoria Geral do Município

Rua Olavo Bilac, 370

Telefone: 0800 591 1836

Wattsapp 51 999313213

SUMÁRIO

| | |
|-----------------|-----------------------------------|
| 05 - | Introdução |
| 05.- | Missão, Visão e Valores |
| 06 - | Competências |
| 07 - | Canais e Descrição de Serviço |
| 08 - | Serviços englobados |
| 09 – 14 - | Secretarias e.Serviços Executados |

1– INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município de Colinas é um órgão da administração pública que permite o diálogo entre o cidadão (municípe) ou usuário dos serviços públicos – e o Governo. Pode ser considerado um serviço alcançado pela sociedade civil, da qual vem exercendo participação ativa em um novo relacionamento entre o cidadão e o Governo.

A Ouvidoria apresenta-se como instrumento da democracia participativa, que transporta o cidadão comum para o âmbito da administração pública. Este ganha voz ativa por meio do Ouvidoria Geral do Município, seu porta-voz, uma vez que suas manifestações são recebidas pela administração, analisadas e respondidas. A ouvidoria permite a correção e o aprimoramento dos serviços públicos prestados à sociedade. Além disso, contribui para o aperfeiçoamento, pois sua ação fortalece a formação de uma consciência cidadã voltada para questões de interesse público e universal.

2 – MISSÃO, VISÃO E VALORES

2.1 – Missão:

Estabelecer um processo contínuo de humanização no atendimento ao cidadão, escutando e encaminhando as suas manifestações na busca de soluções. Desenvolver o viés educativo estimulando a participação e a transparência entre Poder Público e a Sociedade. Servir como ferramenta de Gestão e Políticas Públicas à Administração Municipal.

2.2 – Visão:

Ser referência como canal efetivo de comunicação entre a população e a Gestão Pública, visando a melhoria contínua dos serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Colinas.

2.3 – Valores:

I – Compromisso: Dedicção permanente à defesa do interesse público e da democracia.

II – Ética: Comportamento de acordo com os mais altos valores de probidade e moralidade, em busca do bem comum.

III– Imparcialidade: A imparcialidade é um quesito essencial na justiça

e no âmbito de atender o cidadão sempre de forma igualitária.

III – Transparência: Compromisso com a ampla divulgação de informações relativas à atuação institucional e à execução de todo e qualquer serviço prestado, para fins de controle social.

IV– Sigilo: Comportamento previsto no Código de Ética de todas as profissões. Consiste na condição de manter o sigilo das informações cedidas pelo usuário. O sigilo profissional também diz respeito ao comprometimento que o profissional deve ter para com a empresa pública ou privada para que trabalhe, evitando a divulgação de informações para companhias rivais que possam de alguma forma, prejudicar. Quando o profissional não segue estas regras, ocorre a chamada “quebra do sigilo profissional”.

V – Iniciativa: Capacidade de agir independentemente de provocação.

VI – Efetividade: Alcance de resultados positivos para a sociedade.

3 – COMPETÊNCIAS ATRIBUÍDAS Á OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE COLINAS:

I – **Acolher encaminhamentos** de reclamações, denúncias, críticas, e solicitações de informações sobre atos considerados ilegais, sejam estes enquadrados como atos comissivos ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do município ou agentes públicos de nosso município;

II – **Receber e Encaminhar** congratulações, elogios ou encômios aos respectivos servidores públicos, órgãos e agentes públicos do município;

III – **Providenciar junto** às unidades da Administração competentes a prestação, por estes, de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações;

IV – **Pleitear respostas** coerentes das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da direção do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;

V – **Manter sigilo**, sempre que requisitado pelo munícipe, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;

VI – **Informar ao usuário** as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegura o dever de sigilo;

VII – **Elaborar e exteriorizar**, mensalmente, relatórios de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;

VIII – **Encaminhar relatório** mensalmente de suas atividades ao Prefeito e ao seu respectivo gabinete;

- IX – **Realizar e/ou apoiar** iniciativas de cursos, seminários, encontros, debates, pesquisas e treinamentos que tratam sobre temas da Ouvidoria Geral do Município;
- X – **Veicular ao órgão** da administração direta e indireta competente para a apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações e denúncias recebidas;
- XI – **Preservar o sigilo** das informações, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;
- XII – **Atender o usuário** de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;
- XIII – **Garantir respostas** e resolução das demandas dos usuários;
- XIV – **Promover a adoção** de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

4 – CANAIS DE ATENDIMENTO

4.1 – Atendimento Presencial

Atendimento Presencial: de segunda a sexta-feira das 08 horas às 17 horas, endereço: Rua Olavo Bilac, 370. Centro.
CEP: 95.895-000.

Centro Administrativo – Prefeitura de Colinas

4.2 – Atendimento Telefônico

Atendimento telefônico: de segunda a sexta-feira das 08 horas às 17 horas
Telefone: 0800 591 1836.

4.3 – Atendimento Online

<Acesso direto pelo Site, Talk-chat, e-mail, facebook, e colab>

Acesso direto pelo site /Talk-chat: < <http://www.colinasrs.com.br> >

Atendimento e Denúncias por E-mail:..centraldeouvidoria@gmail.com

Solicitação de Serviços por E-mail: centraldeouvidoria@gmail.com.

5 – SERVIÇOS ENGLOBALADOS PELA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

5.1 – Serviços prestados pela Ouvidoria Geral

Cabe à Ouvidoria Geral, acolher e identificar as demandas trazidas pelo munícipe, assim prestando-lhes informações consistentes, também cabe receber elogios sobre servidores públicos, registrá-los e encaminhá-los à pessoa referida, receber denúncias sobre irregularidades na cidade, bem como, efetuar encaminhamentos de solicitações de podas de árvores, reparos de calçadas, reparos da rede de esgotos, manutenção na iluminação pública e solicitações de fiscalização de espaços privados, direcionando os encaminhamentos às pessoas e/ou setores responsáveis.

5.2 – Ouvidoria Geral do SUS

A Ouvidoria Geral do SUS é responsável não só por identificar e encaminhar reclamações e elogios sobre o **Sistema Único de Saúde**, mas também encaminhar elogios e críticas aos profissionais do SUS. Prestar informações precisas sobre as listas de espera e os respectivos mutirões, além de acolher solicitações de consultas urgentes, solicitações de datas de consulta e de procedimentos médicos, encaminhando os dados obtidos até a Secretaria de Saúde, onde a mesma desempenha o papel de efetivar as possíveis soluções das demandas geradas pelos munícipes.

5.3 – Recepção

Recepciona munícipes da Prefeitura de Colinas, procurando identificá-los, averiguando suas pretensões, para prestar-lhes informações, encaminhá-los a pessoas ou setores procurados e registrar efetivamente as informações de cada visitante.

5.4 – Portal da Transparência

A função e o compromisso do Portal da Transparência da Prefeitura de Colinas é promover o acesso à informação ao munícipe, em linguagem clara, objetiva e transparente, sobre as origens e aplicações dos recursos públicos municipais.

Regulada através da Lei Municipal nº 7910/2013, e em perfeita consonância com as exigências da última atualização com a Lei nº 8731/2017 e da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), o Portal Transparência busca, cada vez mais, consolidar a cultura da transparência e do controle social no Município de Colinas.

5.5 – Canal 0800 591 1836

O **0800 591 1836** é um dos principais canais de comunicação com a Administração Pública Municipal e deverá ser utilizado apenas para solicitações de serviços.

5.6 – Canal de SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) garante a qualquer pessoa física ou jurídica, acesso a informação sobre a Administração Municipal. Os pedidos podem ser feitos através do acesso direto pelo Portal, por e-mail:centraldeouvidoria@gmail.com ou pessoalmente no Centro Administrativo – Ouvidoria Municipal.

6 – SECRETARIAS DE ENCAMINHAMENTOS E SERVIÇOS PRESTADOS

6.1 – Secretaria Municipal de Obras e Viação e Serviços Urbanos

6.1.1 Iluminação Pública

Para solicitar os serviços listados abaixo, ligue para ☎0800 591 1836

Lâmpada apagada à noite;

- *Lâmpada com mau contato;*
- *Lâmpada com pouca claridade;*
- *Lâmpada acesa durante o dia;*
- *Reparo de suporte e lâmpada;*
- *Lâmpada demora em acender;*
- *Reparo, troca e colocação de postes;*
- *Colocação de suporte e lâmpada.*

6.1.2 Serviços Públicos

Para solicitar os serviços listados abaixo, ligue para ☎0800 591 1836.

- *Repintura de meio fio;*
- *Repintura de faixa de sinalização;*
- *Ponto de ônibus danificado.*

6.1.3 Limpeza Pública

- *Para solicitar os serviços listados abaixo, ligue para ☎0800 591 1836.*
- *Capina, roçada e pintura de ruas ;*
- *Retirada de lixo / limpeza em área pública;*
- *Recolhimento de galhos / árvores caídas em áreas públicas;*
- *Placa de proibido colocar lixo;*
- *Manutenção e limpeza de praças;*
- *Denúncia sobre calçada com mato alto e lixo;*
- *Denúncia de descarte de resíduos em áreas públicas; reclamação sobre coleta domiciliar;*
Reclamação sobre coleta seletiva (recicláveis);

Denúncia de descarte irregular ou mal uso de lixeira.

6.1.1 Mobilidade Urbana

Para solicitar os serviços listados abaixo, ligue para ☎0800 591 1836.

- *Implantação de sinalização horizontal ou vertical;*
- *Reposição ou implantação de placa de sinalização;*
- *Reposição ou implantação de placa com nome de rua;*
- *Implantação de parada de ônibus;*
- *Demandas sobre itinerário de ônibus;*
- *Implantação de quebra-molas, asfalto e calçamento.*

6.1.2 Controle de Cemitérios

Para solicitar os serviços listados abaixo, ligue para ☎0800 591 1836.

- *Reclamação de falta de limpeza;*
- *Túmulos danificados.*

6.2 – Secretaria Municipal de Obras e Viação

Para solicitar os serviços listados abaixo, ligue para 0800 591 1836.

- *Colocação, rebaixo ou alinhamento de meio fio;*
- *Imperfeição na via;*
- *Conserto de rede de esgoto: decorrente de cano quebrado ou esgoto a céu aberto;*
- *Imperfeição na via;*
- *Erosão em calçada ou via;*
- *Desobstrução de boca de lobo;*
- *Implantação de boca de lobo;*
- *Patrolamento de via;*
- *Reposição de tampa de boca de lobo;*
- *Reparo na calçada.*

6.3 – Departamento de Engenharia

Para solicitar os serviços listados abaixo, ligue para ☎0800 591 1836.

- *Denúncia sobre terreno abandonado com mato alto e lixo;*
- *Denúncia sobre terreno sem calçada/cercamento;*
- *Fiscalização de obra irregular;*
- *Denúncia sobre estabelecimento sem saída de emergência;*

- *Denúncia sobre falta de rampa de acessibilidade;*
 - *Fiscalização de rampa de acessibilidade irregular;*
 - *Denúncia sobre calças na calçada;*
 - *Fiscalização de vazamento de esgoto particular;*
- Denúncia sobre imóvel ou terreno abandonado.*

6.4 – Secretaria Municipal de Saúde

Para acessar informações, serviços, consulta de prazos e cronograma de atendimento: Ouvidoria SUS 2200-0736 | ☎0800 591 1836 | Tele-agendamento 2200-0777.

6.5.1 Denúncias

- *Problemas na infraestrutura das unidas de saúde;*
- *Reclamação tele-agendamento;*
- *Solicitação de consulta/exame/cirurgia:*
 - *Cartão do sus;*
 - *Encaminhamentos para especialistas – somente com indicação clínica;*
 - *RG e CPF;*
 - *Para mostrar exames é necessário o retorno do médico;*
 - *Cópia dos exames complementares referentes as enfermidades.*

6.5.2 Vigilância Sanitária

Para acessar informações, serviços, consulta de prazos e cronograma de atendimento: Ouvidoria SUS 2200-0736 | ☎0800 591 1836

- *Denúncia sobre condição sanitária irregular em comércios;*
- *Denúncia sobre falta de alvará sanitário;*
- *Denúncia sobre produtos de procedência duvidosa;*
- *Denúncia sobre alimentos armazenados incorretamente.*

6.5.3 Vigilância Ambiental e Zoonoses

Para acessar informações, serviços, consulta de prazos e cronograma de atendimento: Ouvidoria SUS 2200-0736 | ☎0800 591 1836

- *Denúncia sobre proliferação de pragas;*
- *Denúncia sobre foco de dengue;*
- *Denúncia sobre criação de animais em área urbana;*
- *Denúncia sobre lixo (orgânico) acumulado, mau cheiro, fezes acumuladas de animais.*

6.5 – Departamento de Fiscalização, Tributação e Cadastro Imobiliário

Para solicitar os serviços listados abaixo, ligue para ☎0800 591 1836

- *Verificação de alvará;*
- *Denúncia sobre obstrução de via/calçada por mesas ou manequins;*
- *Denúncia sobre comércio irregular ambulante;*

6.6 - Verificação de autorização para propaganda com automotores de som. – setor de habitação

Para solicitar os serviços listados abaixo, ligue para ☎0800 591 1836

- *Denúncia sobre ocupação irregular de área pública;*
- *Adoção de área.*

6.7 – Secretaria Municipal de Administração e Fazenda

Para solicitar os serviços listados abaixo, ligue para ☎0800 591 1836

- *Reclamações ou dívidas de IPTU ou ITBI;*
- *Reclamação sobre falta de pagamento.*
- *Reclamações sobre atendimento do Setor de Recursos Humanos;*
- *Reclamações de tele-agendamentos.*

6.8 – Departamento de Assistência Social - CRAS

Para solicitar os serviços listados abaixo, ligue para ☎0800 591 1836

- *Reclamação sobre incômodo causado por moradores de rua;*
- *Reclamação sobre mau atendimento no próprio CRAS;*
- *Reclamação sobre mau atendimento no Conselho Tutelar;*
- *Manifestações sobre a proteção aos idosos;*
- *Manifestações sobre as pessoas de vulnerabilidade social;*
- *Manifestações sobre Programas Sociais para pessoas de baixa renda.*

6.9 – Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente

Para solicitar os serviços listados abaixo, ligue para ☎0800 591 1836

- *Registros de reclamações sobre mau atendimento da secretaria;*
- *Demandas relacionadas a animais mortos;*
- *Adoção de animais;*
- *Denúncia sobre maus tratos a animais;*
- *Atendimento veterinário – apenas para:*
 - *Beneficiários de bolsa família;*
 - *Cidadão caracterizado como de baixa renda;*
 - *Aluguel social;*
 - *Auxílio ao idoso carente;*
 - *Brasil carinhoso;*
 - *Loas;*
 - *Minha casa minhavida;*
 - *Portadores de câncer ou hiv;*
 - *Programa de erradicação do trabalho infantil;*
 - *Pró-jovem adolescente;*
 - *Tarifa social de energia elétrica;*
 - *Tarifa social de iptu;*
 - *Tarifa social do semae;*
 - *Telefone popular.*
- *Reclamações sobre serviços de máquinas nas propriedades rurais;*
- *Manifestações sobre atendimento de inseminação;*
- *Reclamações sobre Programas de incentivos;*
- *Reclamações sobre troca de talões de produtor;*
- *Denúncias sobre Campanhas de Incentivos;*
- *Reclamações sobre o Programa troca/troca de sementes de milho;*
- *Reclamações sobre Programas de vacinações.*

6.10 – Setor do Meio Ambiente

Para solicitar os serviços listados abaixo, ligue para ☎0800 591 1836

Denúncia de incomodidade sonora;

Denúncia sobre queima irregular;

Obs.: quando estiver ocorrendo, denunciar para Guarda Ambiental nº 153. Ao registrar o protocolo incluir o horário de ocorrência da queimada...

Denúncia sobre emissão de fumaça;

Denúncia sobre caça predatória;

Denúncia sobre desmatamento irregular;

Obs.: quando estiver ocorrendo, denunciar para a Guarda Civil Municipal nº 153. Ao registrar o protocolo incluir o horário de ocorrência do desmatamento irregular...

Denúncia sobre poeira irregular;

Denúncia sobre incômodo gerado por fumaça de chaminé;

Denúncia sobre descarte irregular de produtos químicos;

Denúncia sobre criação de galos de rinha;

Denúncia de descarte de resíduos em áreas particulares;

Reclamações sobre procedimentos de licenciamentos.

6.11 – Secretaria Municipal de Educação, Cultura, Turismo e Desporto

Para solicitar os serviços listados abaixo, ligue para ☎0800 591 1836

Reclamações sobre o Transporte Escolar;

Reclamações sobre a merenda escolar e outras refeições;

Reclamações sobre atividades esportivas;

Manifestações sobre atividades relacionadas às ações de turismo;

Denúncias relativas a eventos;

Denúncias de maus tratos nas escolas, ensino fundamental e infantil;

Denúncias sobre atitudes de professores, direção e servidores.