

***PREFEITURA MUNICIPAL DE  
IMIGRANTE/RS***

**CARTA DE SERVIÇOS**

**AO CIDADÃO**

***OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO***

**Ouvidoria Geral do Município**

***PREFEITURA DE  
IMIGRANTE***

**Ouvidoria Geral do Município**  
Telefone: 0800 591 1836

## SUMÁRIO

03 - .....	Introdução
03.- .....	Missão, Visão e Valores
05 - .....	Competências
06 - .....	Canais e Descrição de Serviço
06 - .....	Serviços englobados
07 – 13 - .....	Secretarias e Serviços Executados
13 - .....	Quadro Geral de Serviços

## **1– INTRODUÇÃO**

A Ouvidoria Geral do Município de IMIGRANTE é um órgão da administração pública que permite o diálogo entre o cidadão (município) 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 da 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.

### **– 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.

#### **– 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 IMIGRANTE.

#### **– 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.

#### **– COMPETÊNCIAS ATRIBUÍDAS Á OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE IMIGRANTE:**

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.

## – CANAIS DE ATENDIMENTO

### **2.2 – Atendimento Presencial**

Atendimento Presencial: de segunda a sexta-feira das 08 horas às 17 horas, mediante hora marcada na sede da Prefeitura Municipal  
.Centro Administrativo – Prefeitura de IMIGRANTE  
R. Castelo Branco, 15, Imigrante - RS, 95885-000

### – **Atendimento Telefônico**

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

Wattsapp: 51 999313213

### – **Atendimento Online**

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

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

Pelo Email :[centraldeouvidoria@gmail.com](mailto:centraldeouvidoria@gmail.com)

## **– SERVIÇOS ENGLOBALADOS PELA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

### **2.3 – 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.

#### **– 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.

#### **– Recepção**

Recepciona munícipes da Prefeitura de IMIGRANTE, 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.

#### **– Portal da Transparência**

A função e o compromisso do Portal da Transparência da Prefeitura de IMIGRANTE 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 2.227/2019, 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 IMIGRANTE.

– **Canal 0800 591 1836**

O **0800 591 1836** é um dos principais canais de comunicação com a Administração Pública Municipal e deverá ser utilizado para receber todas as demandas da Ouvidoria..

– **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, ou pelo e-mail [centraldeouvidoria@gmail.com](mailto:centraldeouvidoria@gmail.com) ou pessoalmente no Centro Administrativo – Ouvidoria Municipal.

– **SECRETARIAS DE ENCAMINHAMENTOS E SERVIÇOS PRESTADOS**

**2.4 – Secretaria Municipal de Obras e Mobilidade Urbana**

**6.1.1 Iluminação Pública**

- *Lâmpada com mau contato;*
- *Lâmpada apagada à noite;*
- *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.*

**Serviços Públicos**

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

**Limpeza Pública**

- *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.*

#### **6.1.4 - Mobilidade Urbana**

- *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;*
- *Implantação de quebra-molas, asfalto e calçamento.*

#### **6.1.5 – Obras Públicas e Transporte**

- *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.*

#### **6.1.6 – Departamento de Engenharia**

- *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.*

## **2.5 – Secretaria Municipal de Saúde e Assistência Social**

Para acessar informações, serviços, consulta de prazos e cronograma de atendimento: Tele-agendamento (51) 3754-1031.

### **6.2.1 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.*

*Beneficiários de bolsa família;*  
*Cidadão caracterizado como de baixa renda;*  
*Aluguel social;*  
*Auxílio ao idoso carente;*  
*Brasil carinhoso;*  
*Loas;*  
*Minha casa minha vida;*  
*Portadores de câncer ou HIV;*

### **6.2.2 - Vigilância Sanitária**

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

### **– Departamento de Assistência Social - CRAS**

- *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.*

**– Secretaria Municipal da Administração, Planejamento e Finanças**

- *Sugestões sobre elaboração das Leis Orçamentárias;*
- *Reclamações sobre atendimento do Setor de Recursos Humanos;*
- *Solicitação de legislação, atos normativos e outros documentos em geral;*

**6.3.1 – Departamento de Fiscalização, Tributação e Cadastro Imobiliário**

- *Reclamações ou dúvidas de IPTU ou ITBI;*
- *Reclamação sobre falta de pagamento.*
- *Verificação de alvará;*
- *Denúncia sobre obstrução de via/calçada por mesas ou manequins;*
- *Denúncia sobre comércio irregular ambulante;*
- *Denúncia sobre ocupação irregular de área pública;*
- *Adoção de área.*

**– Secretaria Municipal de Agricultura, Meio Ambiente e Desenvolvimento Econômico**

- *Registros de reclamações sobre mau atendimento da secretaria;*
- *Demandas relacionadas a animais mortos;*
- *Adoção de animais;*
- *Denúncia sobre maus tratos a animais;*
- *Atendimento veterinário – Atividades rurais*
  - *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.*

**6.6.1 – Setor do Meio Ambiente**

*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 pode 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.*

#### **6.7 – Secretaria Municipal de Educação, Cultura, Desporto e Turismo**

*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.*

### **7. QUADRO GERAL DE SERVIÇOS DA PREFEITURA - COMPROMISSO E PADRÕES DE QUALIDADES**

#### **7.1 PRIORIDADE DE ATENDIMENTOS**

*Atender todos os cidadãos que comparecerem a recepção dos órgãos municipais por ordem de chegada, ressalvada a preferência legal de deficientes, idosos, gestantes, lactantes e todos os demais que possuam atendimento prioritários definidos em Lei.*

#### **7.2. PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA**

*Os órgão de atendimento do Município comprometem-se a atender as necessidades do cidadão em atendimento presencial, caso não haja prazo legal estipulado (SIC/Ouvidoria) em até 30 minutos, respeitado os direitos de preferência e ordem de processamento via protocolo.*

#### **7.3 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO**

*Além do site de acesso do Município, é disponibilizado, protocolo, atendimento físico presencial, via telefone gratuitamente, sistema de acesso a informação e ouvidoria.*

#### **7.4. PROCEDIMENTO DE RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO**

*Todos os meios disponibilizados nos mecanismos de comunicação, mediante protocolo e número para acompanhamento. As comunicações anônimas serão recebidas como manifestação, sujeitando eventual acompanhamento mediante solicitação via SIC.*