Carta de Serviços

Prefeitura Municipal de Augusto Pestana

INTRODUÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário é o instrumento que informa os cidadãos sobre os serviços prestados pelo órgão público. Além de disponibilizar os serviços municipais, a Carta tem o compromisso de indicar como o usuário pode acessá-los e quais são os compromissos e padrões de atendimento.

Neste documento, o cidadão poderá conferir diversas informações, entre elas os serviços de seu interesse, a sua descrição e finalidade, as formas de acesso disponíveis, a previsão do prazo máximo para a sua prestação, os requisitos e documentos exigidos, os endereços e horários de atendimento e as taxas cobradas, caso haja.

Além de aproximar a Administração dos cidadãos, a Carta de Serviços ao Usuário tem como objetivo proporcionar mais transparência sobre os serviços públicos oferecidos, simplificar a busca por informações e aumentar a eficácia e efetividade dos atendimento.

O QUE É A OUVIDORIA MUNICIPAL?

A Ouvidoria Municipal é um **canal de comunicação** entre o **cidadão e a administração** e é um órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados, sob qualquer forma ou regime, pelos órgãos e pelas entidades do Poder Executivo, inclusive da Administração Pública Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Ela tem previsão na Lei Federal n° 13.460, de 26.06.2017 e no âmbito Municipal é regulamentada pela Lei Municipal nº 3.027, de 23 de julho de 2019.

QUAIS SÃO AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA MUNICIPAL?

Segundo o art. 5º da LM 3.027/19, são atribuições da Ouvidoria:

- ✓ Atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;
- ✓ Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- ✓ Acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;
- ✓ Receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;
- ✓ Encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;
- ✓ Atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;
- ✓ Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Assim, na sua relação com os cidadãos, uma das principais funções da ouvidoria é receber as **manifestações dos cidadãos**, que podem ser **solicitações, reclamações, sugestões, denúncias ou elogios** e, encaminhar à Secretaria competente ou ao responsável pela informação, que responderá no prazo legal.

COMO O CIDADÃO PODE ENCAMINHAR MANIFESTAÇÕES PARA A OUVIDORIA?

O cidadão poderá encaminhar as suas manifestações (solicitações, reclamações, sugestões, denúncias ou elogios) por meio dos seguintes canais de comunicação:

- ✓ por meio de formulário eletrônico, disponível no site: https://www.augustopestana.rs.gov.br/ouvidoria/bcid/52/?ouvidoria.html

- ✓ por correspondência convencional endereçada para Ouvidoria-Geral do Poder Executivo do Município de Augusto Pestana-RS, tendo como endereço: Rua da Republica, nº 096, Augusto Pestana-RS, CEP: 98740-000
- ✓ Por protocolo no posto de atendimento presencial situado na Rua da Republica, nº 096, Augusto Pestana-RS, CEP: 98740-000

Caso o cidadão preferir, a sua manifestação poderá ser feita pessoalmente e verbalmente, a qual será, imediatamente, reduzida a termo.

PRECISO ME IDENTIFICAR PARA ENCAMINHAR UMA MANIFESTAÇÃO?

Para encaminhar manifestações à ouvidoria o cidadão poderá optar por três formas de encaminhamento:

1. COM IDENTIFICAÇÃO SEM RESTRIÇÃO;
2. COM IDENTIFICAÇÃO COM RESTRIÇÃO: Por força da Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação), os órgãos e entidades públicas devem proteger suas informações pessoais, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, exceto nos casos em que é obrigada a divulgá-las por previsão em lei ou ordem judicial.
3. COM ANONIMATO: As manifestações registradas de maneira anônima são consideradas "Comunicações" e não é possível o seu acompanhamento.

QUAIS AS ETAPAS QUE A MANIFESTAÇÃO IRÁ PERCORRER?

O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende as seguintes etapas:

1. RECEBIMENTO das manifestações, análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

   ATENÇÃO!
   Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até dez dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até vinte dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

2. ENTREGA DE RECIBO ou PROTOCOLO DE MANIFESTAÇÃO ao usuário contendo o prazo para a resposta;
3. ENCAMINHAMENTO ao setor responsável para resposta ou tomar a providência necessária;
4. DECISÃO ADMINISTRATIVA com relação à manifestação recebida;
5. ENVIO DA RESPOSTA, da decisão da administração ao cidadão (ciência) ou INFORMAÇÃO ao cidadão sobre os encaminhamentos;
6. ARQUIVAMENTO após conclusão das manifestações.

QUAL O PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO?

O prazo para resposta é de até 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, com justificativa.

Se não for possível responder de forma conclusiva neste prazo, a Ouvidoria informará através de resposta intermediária o cidadão, os encaminhamentos feitos, podendo solicitar novas informações.

QUAL O TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO?

O atendimento se dará de forma imediata. No caso de haver mais pessoas para atendimento, será observada a ordem de chegada.

EXISTE PRIORIDADES NO ATENDIMENTO?

Será proporcionado atendimento prioritário aos idosos (maiores de 60 anos), as gestantes e às pessoas com deficiência.

COMO FAÇO PARA CONSULTAR E ACOMPANHAR A MANIFESTAÇÃO?

Caso você tenha realizado sua manifestação pelo site do Município, pode acompanhá-la em "Consultar Manifestação Cadastrada" através do seguinte link: https://www.augustopestana.rs.gov.br/ouvidoria/bcid/52/?ouvidoria.html

O usuário deverá informar o Número do Protocolo recebido durante o registro da sua manifestação.

Se você realizou sua manifestação pessoalmente ou por e-mail, pode entrar em contato direto com a Ouvidoria ou aguardar o prazo para resposta.

DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO:

Ouvidoria: (55) 3334-4900 – Ramal 933

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO MUNICÍPIO:

Gabinete do Prefeito

Prefeito Municipal: Sergio Luís Neuberger

Endereço: Rua da Republica, 096 - Augusto Pestana/RS

Telefone: (55) 3334-4933

Email: gabinete@augustopestana.rs.gov.br

Horários de atendimento: Segunda à sexta, das 7h45min às 11h45min e das 13h às 17h

---

Secretaria da Administração

Secretário: Clóvis Roberto Conrad

Endereço: Rua da Republica, 096 - Augusto Pestana/RS

Telefone: (55) 3334-4934

Email: administracaoap@augustopestana.rs.gov.br

Horários de atendimento: Segunda à sexta, das 7h45 min às 11h45 min e 13h às 17h

---

Secretaria da Saúde

Secretário: Fernanda Bortolini Haas

Endereço: Rua São Francisco, 445 - Augusto Pestana/RS

Telefone: (55) 3334-4949 – Ramal 206

Email: saude2@augustopestana.rs.gov.br

Horários de atendimento: Segunda à Sexta - das 7h45min às 11h45min - das 13h às 17h

---

Secretaria de Assistência Social

Secretária: Maiane Ullrich Pascoal

Endereço: Rua Orozimbo Sampaio, 370 – Augusto Pestana/RS

Telefone: (55) 99115-5413

E-mail: secretariasocial@augustopestana.rs.gov.br

Horários de atendimento: Segunda à Sexta - das 7h45min às 11h45min - das 13h às 17h

---

Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente

Secretário: Edio Maehler

Endereço: Rua da Republica, 096 - Augusto Pestana/RS

Telefone: (55) 3334-4910

Email: agricultura@augustopestana.rs.gov.br

Horários de atendimento: Segunda à sexta, das 7h45min às 11h45min e 13h às 17h

---

Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Turismo

Secretário: João Marcos de Moura

Endereço: Rua da Republica, 096 - Augusto Pestana/RS

Telefone: (55) 3334-4912

Email: desenvolvimento@augustopestana.rs.gov.br

Horários de atendimento: Segunda à sexta, das 7h45min às 11h45min e 13h às 17h

---

Secretaria de Educação e Cultura

Secretária: Geisa Winskoski Scheuermann

Endereço: Rua da Republica, 096 - Augusto Pestana/RS

Telefone: (55) 3334-4907

Email: educacao@augustopestana.rs.gov.br

Horários de atendimento: Segunda a Sexta, das 7h45min às 11h45min e das 13h às 17h

---

Secretaria de Finanças

Contador: Pedro Gilmar Vidor

Endereço: Rua da Republica, 096 - Augusto Pestana/RS

Telefone: (55) 3334-4917

Email: contabilidade@augustopestana.rs.gov.br

Horários de atendimento: Segunda à sexta, das 7h45min às 11h45min e 13h às 17h

---

Secretaria de Obras e Serviços Públicos

Secretário: José Francisco Weiler

Endereço: Rua Venâncio Aires, 2712- Augusto Pestana/RS

Telefone: (55) 99115-6832

Email: obras@augustopestana.rs.gov.br

Horários de atendimento: Segunda a sexta, das 7h30min às 11h30min e das 13h30min às 17h30min

---

Secretaria de Planejamento e Habitação

Secretária: Gilberto João Zardin

Endereço: Rua da Republica, 096 - Augusto Pestana/RS

Telefone: (55) 3334-4934

Email: planejamento@augustopestana.rs.gov.br

Horários de atendimento: Segunda a Sexta - das 7h45min às 11h45min e das 13h às 17h

---

Conselho Municipal de Desporto

Coordenador: Roberto Dornel de Assunção

Endereço: Rua da Republica, 096 - Augusto Pestana/RS

Telefone: (55) 3334-4945

Email: cmd@augustopestana.rs.gov.br

Horários de atendimento: Segunda à sexta, das 7h4530min às 11h45min e das 13h às 17h

---

Assessor de Gabinete:

Assessor: Larissa Holderbaum

Endereço: Rua da Republica, 096 - Augusto Pestana/RS

Telefone: (55) 3334-4933

Email: gabinete@augustopestana.rs.gov.br

Horários de atendimento: Segunda à sexta, das 7h45min às 11h45min e das 13h às 17h

---

Assessoria Jurídica

Assessor: Patrícia Talita Steiernagel Wunder

Endereço: Rua da Republica, 096 - Augusto Pestana/RS

Telefone: (55) 3334-4939

Email: procuradoria2@augustopestana.rs.gov.br

Horários de atendimento: Segunda à sexta, das 7h45min às 11h45min e das 13h às 17h

---

Departamento de Cultura

Coordenador: Zenaide Simon Hüller

Endereço: Rua da Republica, 096 - Augusto Pestana/RS

Telefone: (55) 3334-4911

Email: cultura@augustopestana.rs.gov.br

Horários de atendimento: Segunda à sexta, das 7h45min às 11h45min e 13h às 17h

---

Departamento de Planejamento e Desenvolvimento Econômico

Coordenadora: Nadine Jantsch

Endereço: Rua da Republica, 096 - Augusto Pestana/RS

Telefone: (55) 3334-4911

Email: desenvolvimento2@augustopestana.rs.gov.br

Horários de atendimento: Segunda à sexta, das 7h45min às 11h45min e 13h às 17h

---

Departamento de Meio Ambiente

Coordenador: Mônica Bazzan Dessuy

Endereço: Rua da Republica, 096 - Augusto Pestana/RS

Telefone: (55) 3334-4908

Email: meioambiente@augustopestana.rs.gov.br

Horários de atendimento: Segunda à sexta, das 7h45min às 11h45min e das 13h às 17h

---

Serviços

Relação Municipal de Medicamentos Essenciais

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão Relação Municipal de Medicamentos Essenciais

Mais informações no site da Secretaria de Saúde do Estado: http://www.saude.rs.gov.br/inicial

Cobrança de taxas

Não há cobrança de taxas para este serviço.