# **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.

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

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

**Telefone:** (55) 3334-4933 Ramal: 933

**Email:** gabinete@augustopestana.rs.gov.br

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

**Secretaria da Saúde e Assistência Social**

**Secretário:** Fernanda Bortolini Haas

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

**Telefone:** (55) 3334-4949 – Ramal 206

**Email:** saude2@augustopestana.rs.gov.br

**Horários de atendimento:** Segunda à Sexta - das 7h45m às 11h45 - das 13h às 17h

**Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente**

**Secretário:** Claudio Ailto Maciel dos Santos

**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 7h45 às 11h45 e 13h às 17h

**Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Turismo**

**Secretário:**

**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 7h45 às 11h45 e 13h às 17h

**Secretaria de Educação e Cultura**

**Secretária:** Daniele Fabiane Siede

**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 7h45 às 11h45 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 7h45 às 11h45 e 13h às 17h

**Secretaria de Obras e Serviços Públicos**

**Secretário:** Edio Maehler

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

**Telefone:** (55) 3334-1301

**Email:** obras@augustopestana.rs.gov.br

**Horários de atendimento:** Segunda a sexta, das 7h45 às 11h45 e das 13h30 às 17h30

**Secretaria de Planejamento e Habitação**

**Secretária:** Marines Mainardi

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

**Telefone:** (55) 3334-4947

**Email:** planejamento@augustopestana.rs.gov.br

**Horários de atendimento:** Segunda a Sexta - das 7h45m às 11h45m 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 7h45 às 11h45 e das 13h às 17h

**Assessoria de Comunicação**

**Assessor:** Carla Natacha Severo

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

**Telefone:** (55) 3334-4933

**Email:** imprensa@augustopestana.rs.gov.br

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

**Departamento de Meio Ambiente**

**Coordenador:** Iria Cunegatti

**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 7h45 às 11h45 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.