

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Ouvidoria

ANDRÉ DA ROCHA – RS
MAIO DE 2019.



APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão é inspirada na Lei Federal nº 13.460/17, que estabelece orientações para a atuação das unidades de Ouvidorias voltadas à prestação de atendimento ao cidadão, no Poder Executivo Federal.

Visando adequar-se à referida previsão legal, O Município de André da Rocha, instaurou seu sistema de Ouvidoria através da Lei Municipal n.º 1.131/2017 de 24 de novembro de 2017 regulamentada pelo Decreto nº 1.216/2019, de 04 de abril de 2019, e por meio desta Carta de Serviços, busca simplificar a prestação de informações ao cidadão, proporcionando a este a possibilidade de apresentar suas manifestações de forma simples e eficaz.

As ouvidorias são instrumentos de participação e de exercício da democracia presentes em diferentes níveis de governo. Além disso, representam uma importante ferramenta de gestão. Por meio das informações recebidas da população, é possível identificar problemas e deficiências na prestação dos serviços públicos.

Finalidades e competências legais (Quem somos?)

A Ouvidoria Geral do Município de André da Rocha - RS, criada em 2017, por meio da Lei Municipal n.º 1.131/2017 e regulamentada pelo Decreto nº 1.216/2019, de 04 de abril de 2019, está vinculada diretamente ao Gabinete do Prefeito.

A ouvidoria pública, canal de comunicação entre o cidadão e a Prefeitura, permite o alcance de diversos objetivos sociais, viabilizar o controle social da qualidade dos serviços públicos e possibilitar ao gestor a formação de diagnósticos, para a ação qualitativa na melhoria da prestação dos serviços. Assim, compreende-se ouvidoria como importante meio pelo qual o cidadão participa de forma efetiva da gestão pública, na esfera municipal.

A ouvidoria atua em prol da administração e do cidadão, atendendo solicitações de servidores, desempenhando o controle social de forma preventiva e corretiva, mediando a solução de conflitos interpessoais. A Ouvidoria também deve recomendar a suspensão de práticas arbitrárias ou negligentes e situações de abuso de poder.

A ouvidoria estreita a relação entre o cidadão e as organizações públicas, otimizando a prestação de serviços, fortalecendo, assim, o exercício da cidadania. Ao fornecer informações sobre o trabalho realizado por uma instituição, a ouvidoria possibilita ao cidadão, exemplificativamente: Enumerar falhas, Sinalizar necessidades, Sugerir alternativas, Reafirmar os bons serviços prestados pela instituição.

• Endereço da sede

Rua Marcolino Pereira Vieira, nº 1393, Centro, André da Rocha – RS.

Conforme disposto pelo Regimento Interno da Prefeitura Municipal de André da Rocha, regulamentado pelo Decreto Municipal n.º 01/89 de 11 de janeiro de 1989, compete a cada Órgão/Secretaria as seguintes atividades.

➤ **Gabinete do Prefeito**

- a) Executar o serviço de relações públicas, preparar as audiências, a recepção e os encargos de representação;
- b) Organizar o protocolo do cerimonial dos atos públicos ou administrativos;
- c) Orientar as relações com as entidades públicas ou privadas, associações de classe e órgãos de imprensa;
- d) Atender as partes que demandam ao Gabinete e encaminhá-las aos respectivos órgãos da administração;
- e) Preparar o expediente para despacho ao Chefe Executivo;
- f) Manter sua responsabilidade, a guarda de documentos e processos de natureza reservada e sigilosa;
- g) Receber e registrar o expediente recebido da câmara de vereadores e acompanhar a tramitação dos pedidos de informações, proposições e providências;
- h) Coordenar a elaboração de anteprojetos de lei, elaborar a redação final aos projetos de lei e encaminhá-los à Câmara de vereadores para apreciação e votação, acompanhados da mensagem justificativa do Chefe do Executivo Municipal;
- i) Acompanhar junto ao legislativo o andamento dos projetos de lei, verificar os prazos do processo legislativo e providências no adimplemento das datas de sanção, promulgação, publicação e veto;
- j) Estudar, propor e redigir os Decretos, Portarias, Ordens de Serviço e demais atos do Prefeito Municipal, encaminhando à Secretaria da Administração para registro e publicação;

- k) Encaminhar à Secretaria da Administração para registro e publicação os projetos de lei sancionados pelo Prefeito Municipal;
- l) Redigir, registrar e expedir a correspondência do Gabinete;
- m) Promover a divulgação dos assuntos de interesse administrativo, econômico, e social do Município;
- n) Organizar o documentário administrativo, social, político e econômico do Município;
- o) Manter a segurança das pessoas, bens e valores do Gabinete e assegurar o serviço de transporte do Prefeito Municipal.

➤ **Assessoria Jurídica**

A Assessoria Jurídica desempenha todas as funções de assessoria especializada e especialmente as seguintes:

- a) De assessoramento ao Prefeito Municipal em assuntos jurídicos;
- b) De elaboração de pareceres sobre consultas formuladas pelo Prefeito Municipal, referentes a assuntos de natureza jurídico-administrativa e fiscal;
- c) De exame prévio nos projetos de lei, justificativas de veto, decretos, regulamentos, portarias, contratos e outros atos de natureza jurídica;
- d) De orientar na coletânea da legislação federal e estadual aplicável ao Município;
- e) De assistência nos contratos de compra, alienação de bens, prestação de serviço e processos de desapropriação;
- f) Participação em comissões de inquéritos administrativos.

➤ **Coordenação e Supervisão do Planejamento**

À Coordenadoria de Supervisão e Planejamento competem as seguintes atribuições:

- a) A supervisão técnica dos sistemas de pessoal, orçamento e pesquisa, entendendo-se, por sistemas, a forma de organização funcional, através da qual são articuladas parcelas de ação de

responsabilidade entre unidades de estrutura orgânica do Município que exercitem atividades comuns, e necessitem de coordenação central, qualquer que seja o setor de atuação da área de competência em que se situem suas funções;

- b) O controle e a execução do orçamento de investimentos e de aplicações dos fundos especiais;
- c) A coordenação e o assessoramento aos programas administrativos;
- d) A coordenação da elaboração de projetos, de sua coletânea, composição, encaminhamento e acompanhamento junto aos órgãos da administração municipal, estadual e federal;
- e) O planejamento e a implementação, com auxílio de órgãos executores, do ordenamento territorial do Município;
- f) O acompanhamento da contratação e execução de obras de pavimentação de logradouros públicos e obras de saneamento;
- g) Elaboração de projetos e programas e a fiscalização permanente das obras de execução direta ou contratadas com terceiros;
- h) O estudo de convênios com a União e o Estado para a construção, ampliação e concessão de obras de saneamento do meio;
- i) A coordenação da fiscalização e da aplicação das normas administrativas incidentes sobre construções, loteamentos, com poderes de interdição quando necessários;
- j) A coordenação da elaboração da regulamentação do sistema viário urbano, em apoio e com a colaboração dos órgãos estaduais especializados;
- k) O levantamento e a programação dos projetos relacionados com o sistema rodoviário municipal;
- l) O encaminhamento e realização de convênios com o Estado e a União para a construção, reforma e conservação de edificações, prédios, estradas, poços e açudes;
- m) A elaboração de projetos especiais na área de moradias e assentamentos, regularização de lotes, localização de indústrias;

- n) O levantamento e a pesquisa dos problemas socio-econômicos e especiais ligados ao desenvolvimento da cidade do município de da microrregião, com vistas especialmente à elaboração e permanente atualização do Plano Diretor de Desenvolvimento Integrado;
- o) A organização do serviço de informações e documentos, necessários às atividades de planejamento global do Município;
- p) Elaboração do planejamento estratégico, tático ou intermediário, e do planejamento operacional, em consonância com o acompanhamento do orçamento de investimentos e do plurianual;
- q) Estimular a pequena e média indústrias, e captar e incentivar a implantação de novas;
- r) Promover e incentivar a realização de exposições e feiras;
- s) Na coordenação central e de planejamento, coletar dados sobre a produção industrial e agropecuária do município e da região;
- t) Recolher amostras de solo para exames e mapeamento;
- u) Estabelecer e executar política de desenvolvimento agropecuário, inclusive com a distribuição de sementes, fertilizantes, adubos e outros produtos indispensáveis à atividade;
- v) Desenvolver estudos sobre culturas tradicionais da região;
- w) Apoiar as atividades do Estado e da União na área da agropecuária, da indústria e demais atividades voltadas ao desenvolvimento regional, microrregional e municipal.

➤ **Secretaria de Administração**

De acordo com o Regimento do Município de André da Rocha/RS, a Secretaria Municipal de Administração está relacionada com os sistemas de pessoal e material, assim composta:

I-Núcleo de Pessoal;

- a) Promover o registro e publicações de Leis, Decretos e Portarias
- b) Manter o cadastro dos servidores atualizados e o registro permanente de todas as ocorrências da vida profissional do mesmo.

- c) Promover medidas relativas a processo seletivo e ao aperfeiçoamento de pessoal.
- d) Estudar e promover aplicação dos princípios de Administração de pessoal, e buscar o bem estar social dos servidores.
- e) Organizar a programação de férias
- f) Confeccionar as folhas de pagamento dos servidores
- g) Preparar os expedientes sobre a administração, ingresso, exoneração, dispensa de funcionários e avanço de classe de servidores.

II-Núcleo de material;

- a) Estabelecer a nomenclatura e descrição do material e bens de consumo, a fim de possibilitar sua identificação.
- b) Estudar e pesquisar tipos de materiais e maquinarias visando elaboração de padrões a serem tomado por base nas licitações.
- c) Levantar, com base no consumo médio mensal, a previsão anual de consumo.
- d) Inventariar, tomar e manter controle de bens patrimoniais.
- e) Manter controle de estoques, fornecendo dados.
- f) Fazer registro da movimentação mensal de entradas e saídas de materiais.
- g) Fiscalizar os prazos de entrega dos materiais e denunciar faltas ou incorreções verificadas no fornecimento.
- h) Fornecer dados para apropriação e levantamento do custo médio para fins de compras, licitações e contabilidade.
- i) Realizar todas as formas de licitações e elaboração de editais de Tomada de Preços, concorrência, Pregão, Chamamento Público/Credenciamento, Chamamento Público, Chamada Pública, inexigibilidade e dispensa.
- j) Providenciar a limpeza e conservação das áreas interna e externas do prédio sede da Prefeitura.
- k) Realizar a elaboração de contratos e termos aditivos.

I) Receber e registrar documentos dirigidos ao Prefeito e órgão da Prefeitura.

➤ **Secretaria da Fazenda**

A Secretaria da Fazenda compete os programas financeiros, a elaboração da proposta orçamentária, o controle da execução do orçamento, o processamento contábil da receita e despesa, a aplicação do Código Tributário e especialmente:

- a) A escrituração sintética da execução orçamentária, financeira, e patrimonial do Município;
- b) O processamento das contas, com direta intervenção em todas as fases do controle, liquidação, pagamento e empenho prévio;
- c) A tomada de contas periódica dos bens e valores da Prefeitura;
- d) A elaboração, com a Coordenadoria de Supervisão e Planejamento, da proposta orçamentária, do orçamento programa e do orçamento plurianual;
- e) O preparo dentro dos prazos legais e contratuais, do processo de prestação de contas de recursos transferidos pelo Estado e pela União, no que se refere ao aspecto econômico-financeiro, encaminhando-o à Coordenadoria de Supervisão e Planejamento para apresentação posterior aos órgãos competentes;
- f) O lançamento de impostos e taxas, arrecadação e a cobrança de todos os créditos municipais;
- g) A pesquisa, e levantamento econômico estatístico de influência na receita e despesa do Município, com fechamento mensal, para encaminhamento à Coordenadoria de Supervisão e Planejamento;
- h) A organização do calendário fiscal e do cronograma de despesa.

➤ **Secretaria de Obras e Serviços Públicos**

A Secretaria de Obras e Serviços Públicos, compreende as atividades do complexo de obras e serviços de urbanismo, de construção e conservação de rodovias, de construção e conservação de prédios públicos, de polícia

edílica, em consonância com as diretrizes estabelecidas e em conjunto com a demais esferas de governo e, especialmente:

- a) A implementação do ordenamento territorial do Município, de acordo com as diretrizes planejadas e traçadas pelo órgão competente;
- b) A execução ou o acompanhamento da contratação de obras de pavimentação de logradouros públicos e obras de saneamento;
- c) A construção e a conservação de parques e jardins, de áreas verdes e de recreação;
- d) A fiscalização e a aplicação das normas administrativas incidentes sobre construções, loteamentos, e com poderes de autuação e de interdição quando necessárias e de acordo com a Coordenação Geral;
- e) A aplicação das normas de Trânsito afetas ao Município;
- f) O levantamento de projetos relacionados com o sistema rodoviário municipal, para apreciação e definição do orçamento de investimentos junto ao órgão competente;
- g) A execução dos serviços públicos como arborização, iluminação, transporte coletivo, cemitérios, abastecimento e conservação de obras de arte;
- h) A aquisição e conservação da maquinaria e de bens de uso de serviço rodoviário, com apoio de oficinas de manutenção e de serviços auxiliares, e de conformidade com a aplicação e execução do orçamento de investimentos sob a responsabilidade da Coordenadoria de Supervisão e Planejamento;
- i) A preservação do patrimônio histórico e cultural;
- j) A construção e conservação de prédios de propriedade do Município ou do Estado, em regime de convênio;
- k) A execução de projetos especiais na área de moradia popular, regularização de vilas e localização de indústrias;
- l) A execução de atividades de apoio técnico a serviços tais como: a topografia, o desenho, o cadastro técnico, administração de

pedreiras e o sistema de britagem bem como a fabricação de artefatos de cimento.

➤ **Secretaria da Educação, Cultura, Desporto e Turismo**

A Secretaria de Educação, Cultura, Desporto e Turismo, com as atribuições de executar, orientar, coordenar e controlar o sistema educacional do Município, segundo as normas da legislação vigente, compete, especialmente o seguinte:

- a) Manter, desenvolver e orientar a rede escolar do Município;
- b) Estudar, propor e executar convênios com o Governo do Estado e da União sobre projetos e programas de interesse comum;
- c) Realizar pesquisas, coletas, classificação e avaliação de dados estatísticos e informações técnicas;
- d) Incentivar e fiscalizar a frequência às aulas e adotar medidas que impeçam a evasão escolar e de eugenia de alunos;
- e) Executar o programa de seleção e desenvolvimento do professorado municipal;
- f) Promover o desenvolvimento cultural, artístico, sob todas as suas formas;
- g) Promover e incentivar a prática de esportes de todas as modalidades, principalmente entre as crianças e adolescentes, desenvolvendo e incentivando o espírito sadio da competição em equipe;
- h) Promover e incentivar atividades artísticas e culturais;
- i) Organizar e estimular a realização de festejos cívicos, sócio-econômicos e folclóricos de caráter local e regional;
- j) Elaborar calendário anual de atividades e fatos turísticos;
- k) Promover a organização da comunidade visando seu desenvolvimento na produção turística municipal;

- l) Confeccionar material informativo, guias explicativos e outros tipos de material de propaganda e publicidade com a finalidade de divulgar o potencial turístico do município;
- m) Desenvolver ações de promoções de vendas de produtos típicos locais, e serviços que o município tem capacidade de oferecer.

➤ **Secretaria da Saúde, Meio Ambiente, Bem-Estar Social e Ação Comunitária**

A Secretária da Saúde, Meio Ambiente, Bem-Estar Social e Ação Comunitária, compete planejar e executar diretamente ou indiretamente medidas que contribuam para o bem estar social e para a melhoria do padrão de vida coletivo e, especialmente:

- a) Assistência em relação aos problemas domésticos, tais como a nutrição, habitação, vestuário e saúde;
- b) O estudo, em todos os seus aspectos, da assistência e do serviço social;
- c) A orientação, a fiscalização e a coordenação das atividades dos órgãos do serviço público e entidades privadas, nos assuntos de sua competência;
- d) A pesquisa das causas de desequilíbrio social e ambiental, considerando as condições de vida e de trabalho;
- e) Elaboração do plano de organização de assistência ou de colaboração dos movimentos comunitários;
- f) Estudo, registro e classificação por objetivos das instituições de caráter privado existentes ou que venham a existir, para o fim de opinar sobre a concessão de auxílios e subvenções;
- g) A coletânea e o levantamento de informações e dados estatísticos do serviço social;
- h) A coletânea dos dados sobre o sistema ecológico hoje existente, detectando possíveis e futuras reservas ecológicas;

- i) Mapear as áreas prioritárias para a criação de reservas ecológicas do Município;
- j) Criar legislação específica visando a proteção do meio ambiente;
- k) Criar o horto-florestal municipal, em colaboração com as demais esferas de governo na área, e em convênio com hortos já existentes em áreas próximas, se for o caso.

➤ **Secretaria da Agricultura**

Compete a esta Secretaria o planejamento territorial:

- a) Elaborar programas, projetos e executar obras de infraestrutura e serviços públicos nos meios urbano e rural, como: arborização, iluminação, trânsito, transporte coletivo e individual, abastecimento, cemitérios e licenciamentos de atividades, bem como a construção e conservação de estradas municipais;
- b) A construção e conservação de prédios públicos;
- c) O controle, do parcelamento, uso e ocupação do solo;
- d) A preservação do solo;
- e) A preservação do patrimônio histórico e cultural;
- f) Elaborar e executar projetos especiais na área de moradias populares e localização de indústrias;
- g) Executar atividades de apoio técnico e de serviços auxiliares, tais como? Cartografia, topografias, desenho, cadastro, oficinas, garagem e administração de imóveis e equipamentos da municipalidade, principalmente no tocante a conservação.

➤ **Núcleo de Atividades de Interesse Comum da União e Estado**

O Núcleo de atividades de interesse comum da União e do Estado, é órgão responsável pela realização dos serviços peculiares de interesse do município e que são de competência da União e do Estado e, relativos aos programas e projetos específicos, a saber:

- a) Junta de Serviço Militar, encarregada do alistamento militar no município, e os que pertencem a sua jurisdição;
- b) Assistência e Orientação Fiscal, com as atribuições de orientar o contribuinte sobre assuntos tributários estaduais e federais;
- c) Cadastramento das propriedades rurais em regime de convênio com o Ministério da Reforma e do Desenvolvimento Agrário (MIRAD), ou outro que o substitua;
- d) Outros serviços que porventura venham a ser estabelecidos em virtude de convênios firmados.

RELAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS (SERVIÇOS DISPONÍVEIS)

A Ouvidoria Geral do Município de André da Rocha, tem a atribuição de receber manifestações, relativas:

Denúncias - comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

Reclamações – demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público;

Solicitação de providências – pedido para adoção de providências por parte do Município;

Sugestões – apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal;

Elogios – demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido, sobre as atividades de qualquer Órgão da Administração Pública Municipal.

SOBRE OS SERVIÇOS PÚBLICOS: PÚBLICO-ALVO

• QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO?

O público interno - são os servidores e empregados da entidade que utilizam, de forma democrática, a Ouvidoria como canal para manifestar seus anseios, denunciando, representando, elogiando, criticando ou sugerindo. Nesse sentido, a Ouvidoria permite uma administração participativa.

O público externo - são pessoas ou grupos que demandam os serviços oferecidos pelo órgão público e utiliza a Ouvidoria como canal para se manifestarem.

• AS ETAPAS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- **Recebimento da manifestação:** Recepção dos registros, que chegam à ouvidoria por diversas formas de entrada, como: telefone, e-mail, carta, relato presencial, preenchimento de formulário eletrônico disponível no sítio da ouvidoria, entre outras.

- **Análise:** É o período em que a ouvidoria deverá analisar o teor da manifestação e verificar se há necessidade de preservar o sigilo dos

dados do manifestante, além de identificar o local para o qual ela deverá ser encaminhada.

- **Encaminhamento:** Após a análise, a manifestação que tenha dados suficientes deverá ser encaminhada para a área responsável.

- **Acompanhamento:** As manifestações quando encaminhadas serão acompanhadas todos os trâmites, zelando para que as respostas ao cidadão sejam objetivas, imparciais e céleres.

- **Resposta ao cidadão:** Respondemos ao cidadão com a resposta final, após esgotada todas as diligências possíveis.

- **Encerramento:** Após o envio da resposta satisfatória, a manifestação será encerrada. Ressalte-se que, não necessariamente, uma resposta satisfatória significa atendimento ao pleito do cidadão, mas sim uma resposta esclarecedora, sincera e completa. Recomendações aos titulares dos órgãos e municípios. Diagnóstico ao prefeito para melhoria na gestão.

● **CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM O SERVIÇO**

Ouvidoria:

- Atendimento pessoal
- Telefone - (54) 3611 1330 – 3611 1331
- E-mail - ouvidoria@andredarocha.rs.gov.br
- Formulário eletrônico - www.andredarocha.rs.gov.br
- Redes sociais – <https://www.facebook.com/PrefAndredaRocha/>

● **LOCAIS, HORÁRIOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO NO ATENDIMENTO PESSOAL**

Rua Marcolino Pereira Vieira, nº 1393, Centro, André da Rocha – RS.

Horários de Atendimento: Segunda a Sexta:

Manhã: 8:00 - 12:00

Tarde: 13:30 - 17:30

• REQUISITOS E DOCUMENTAÇÕES NECESSÁRIAS PARA OBTER O SERVIÇO OUVIDORIA:

Atendimento presencial – apresentar documento de identificação, endereço de e-mail e telefone para contato.

Atendimento por telefone – Informar nome completo, número de documento válido, endereço de e-mail e telefone para contato.

Atendimento por e-mail – Informar nome completo, número de documento válido, endereço de e-mail e telefone para contato.

Atendimento por formulário eletrônico – Preencher as informações solicitadas no formulário eletrônico e descrever os fatos ou especificação, de forma clara e precisa, para composição da manifestação. Utilizando este canal os usuários têm acesso a um número de protocolo, que possibilita o acompanhamento do atendimento e sua posterior avaliação.

Atendimento por redes sociais – Informar nome completo, número de documento válido, endereço de e-mail e telefone para contato.

Prazo para responder conclusivamente as manifestações:
30 dias prorrogáveis por mais 30 dias, uma única vez, mediante justificativa.