

***PREFEITURA MUNICIPAL DE  
VERANÓPOLIS/RS***

**CARTA DE SERVIÇOS**

**AO CIDADÃO**

***OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO***

# ***PREFEITURA DE VERANÓPOLIS***

© 2019 – O.V.

Todos os direitos reservados à Ouvidoria Geral do Município de VERANÓPOLIS

## **Ouvidoria Geral do Município**

Rua Alfredo Chaves, 366

Telefone: (54) 3441 1477

Wattsapp (54) 99913 4447

E-mail:

[ouvidoria@veranopolis.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@veranopolis.rs.gov.br)

## 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 VERANÓPOLIS 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 do Ouvidororia 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 VERANÓPOLIS.

### **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 VERANÓPOLIS:**

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**

De segunda a sexta-feira das 08:30 às 11:30 e das 13:30 às 17:00

Endereço: Rua Alfredo Chaves, 366, Centro

CEP: 95330-000

Centro Administrativo – Prefeitura de VERANÓPOLIS

### **4.2 – Atendimento Telefônico**

De segunda a sexta-feira das 08:30 às 11:30 e das 13:30 às 17:00

Telefone: (54) 3441 1477 - ramal 2017

Whatsapp: (54) 99913 4447

### **4.3 – Atendimento Online**

Site da Prefeitura [www.veranopolis.rs.gov.br](http://www.veranopolis.rs.gov.br)

Link da ouvidoria: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

Atendimento e Denúncias por E-mail: [ouvidoria@veranopolis.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@veranopolis.rs.gov.br)

Solicitação de Serviços por E-mail: [ouvidoria@veranopolis.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@veranopolis.rs.gov.br)

## **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**

Recepção munícipes da Prefeitura de VERANÓPOLIS, 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 VERANÓPOLIS 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 , 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 VERANÓPOLIS.

### **5.5 – 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: [ouvidoria@veranopolis.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@veranopolis.rs.gov.br) ou pessoalmente no Centro Administrativo – Ouvidoria Municipal.

## **6 – SECRETARIAS DE ENCAMINHAMENTOS E SERVIÇOS PRESTADOS**

### **6.1 – Secretaria Municipal de Infraestrutura**

*Para solicitar os serviços listados abaixo ligue para (54) 3441 1477 ou 3441 7605*

#### **6.1.1 Iluminação Pública**

- *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**

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

#### **6.1.3 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;*
- *Demandas sobre itinerário de ônibus;*
- *Implantação de quebra-molas, asfalto e calçamento.*

#### **6.1.2 Controle de Cemitérios**

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

### **6.2 – Secretaria Municipal de Obras e Viação**

- *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**

- *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.*

#### **Meio Ambiente**

- *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.*

#### **6.4 – 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 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.*

#### **6.5 – Secretaria Municipal de Saúde**

*Para solicitar os serviços listados abaixo ligue para (54) 3441 1458 ou (54)99660 6011*

##### **6.5.1 Denúncias**

- *Problemas na infraestrutura das unidades 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**

- *Denúncia sobre condição sanitária irregular em comércio;*
- *Denúncia sobre falta de alvará sanitário;*

- *Denúncia sobre produtos de procedência duvidosa;*
- *Denúncia sobre alimentos armazenados incorretamente.*

### **6.5.3 Vigilância Ambiental e Zoonoses**

- *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.*

## **6.6 – Secretaria Municipal de Finanças**

*Para solicitar os serviços listados abaixo ligue para (54)3441 1477 ou 3441 7733*

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

## **6.7 – Secretaria Municipal de Governo, (54) 3441 1458 ou 3441 5476 Desenvolvimento econômico (54) 3441 7859**

- *Reclamações sobre atendimento do Setor de Recursos Humanos;*
- *Reclamações de tele-agendamentos.*

## **6.8 – Departamento de Assistência Social – Habitação e Longevidade**

*Para solicitar os serviços listados abaixo ligue para (54) 3441 7242 ou (54)3441 6419*

- *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.*

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

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

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

*Para solicitar os serviços listados abaixo ligue para (54) 3441 7828 ou (54)3441 7737*

*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.*

#### **Turismo**

*Para solicitar os serviços relacionado, ligue para (54) 3441 4416*