

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

OUVIDORIA MUNICIPAL DE PINHEIRO MACHADO

A **Carta de Serviço ao Usuário** tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços prestados pela Ouvidoria Municipal, as formas de acesso a esses serviços, bem como, seu compromisso com a qualidade de atendimento.

OUVIDORIA MUNICIPAL

A Ouvidoria Municipal é um **canal de comunicação** entre o **cidadão e a administração**.

Ela tem previsão na Lei Federal nº 13.460, de 26.06.2017, é regulamentada pela Instrução nº 1 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 05.11.20146.

SERVIÇOS OFERECIDOS:

A Ouvidoria recebe as **manifestações dos cidadãos**, que podem ser **solicitações, reclamações, sugestões, denúncias ou elogios** e, encaminha à Secretaria competente ou ao responsável pela informação, que responderá no prazo legal.

AS MANIFESTAÇÕES SE CLASSIFICAM COMO:

Sugestão: através da sugestão você pode propor alguma ideia ou a formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal.



Elogio: através do elogio você pode demonstrar sua satisfação com algum serviço que foi prestado ou com o atendimento.

Solicitação: esta solicitação é o requerimento de adoção de alguma providência por parte da Administração.

Reclamação: meio em que você pode demonstrar sua insatisfação relativa a serviço público.

Denúncia: comunicação sobre ato ilícito, que deve ser encaminhado aos órgãos de controle interno ou externo para resolução.

QUAIS DADOS SÃO NECESSÁRIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

Ao preencher o **Formulário de Manifestação** (modelo disponível no site oficial do Município, conforme explicações no item abaixo) ou enviar e-mail para sic@ipinheimachado.rs.gov.br, deverá informar os seguintes dados:

Nome completo, CPF, e-mail, telefone, cidade/UF, tipo de manifestação, escrever a mensagem, colocar data e assinar, caso seja formulário físico.

No site oficial do Município, no **Portal e-Ouv**, você deve preencher os **Dados Cadastrais** nos campos específicos solicitados para o acompanhamento da demanda. Caso seja uma denúncia e você não queira preencher todos os Dados Cadastrais, deverá apenas colocar um **e-mail**, para que a resposta possa ser encaminhada.

MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

- no site oficial do Município de Pinheiro Machado na aba **“Ouvidoria”**.
- serviço de atendimento presencial, junto à Prefeitura, Rua Nico de Oliveira, 763, centro, e preencha o **Formulário de Manifestações físico** ou faça sua manifestação, que será reduzida a termo, levando a assinatura do usuário;
- serviço de atendimento pelo telefone: (53) 3248-3500



ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DA MANIFESTAÇÃO:

1 - RECEBIMENTO das manifestações, avaliação do conteúdo e, se necessário, reclassificação do tipo de 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 providência em até 10 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.

4 – ENVIO DA RESPOSTA, da decisão da administração ao cidadão (ciência) ou INFORMAÇÃO ao cidadão sobre os encaminhamentos, no caso de prorrogação do prazo.

5 - ARQUIVAMENTO após conclusão das manifestações.

PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O prazo para resposta é de até trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de cinco dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

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.

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.



CONSULTE A SUA MANIFESTAÇÃO:

Caso você tenha realizado sua manifestação no **Portal e-Ouv**, pode **acompanhá-la** em “**Consultar Manifestação**”, informando o **Número do Protocolo** recebido e o **e-mail** utilizado 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.

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.

COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE ATENDIMENTO:

Serão realizadas pesquisas de satisfação, a serem regulamentadas, com o objetivo de aperfeiçoar os serviços, que levantarão:

- a satisfação do usuário com o serviço prestado;
- a qualidade do atendimento;
- o cumprimento dos compromissos e prazos estabelecidos;
- a quantidade de manifestações no período;
- as melhorias da prestação dos serviços.

ACESSO À INFORMAÇÃO:

Para fazer pedidos solicitando **dados, documentos, arquivos, entre outros**, existe o **Portal de Acesso à Informação**, canal específico disponível no link: <http://www.pinheimomachado.rs.gov.br/sic>

As solicitações de Acesso à Informação estão regulamentadas pela Lei Federal nº 12.527/2011.

DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO:

Ouvidoria: **(53) 3248-3500**;

E-mail: sic@pinheimomachado.rs.gov.br



ATIVIDADES DAS SECRETARIAS

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

A Secretaria Municipal da Administração é o órgão de assessoramento do Prefeito nos assuntos relacionados a pessoal e comunicação, atendimento ao menor, visando o aprimoramento e a execução de programas de qualificação da Secretaria.

Secretário: Alex Madruga Camacho

Horário de Funcionamento:

- Às segundas-feiras: das 8h às 12h e das 13h30 às 16h30;
- De terça a sexta-feira: das 8h30 às 12h e das 13h30 às 16h30;
- Quinta-feira à tarde, expediente exclusivamente interno.

Horário de Atendimento: Das 8h30 às 11h30 e das 13h30 às 16h30.

Endereço: Rua Nico de Oliveira, 763 – Centro – CEP 96.470-000

Telefone: (53) 3248 3500 / 3248 3509 / 3248 3514

E-mail: adm@pinheiomachado.rs.gov.br

Constitui a Secretaria Municipal da Administração:

- Departamento de Administração Geral
- Diretoria de Gestão de Desenvolvimento Humano
- Setor de Recursos Humanos
- Diretoria de Tecnologia da Informação e Inclusão Digital

SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA

A Secretaria Municipal da Fazenda, é um órgão de assessoramento do Prefeito Municipal, no tocante à administração fazendária, bem como planejamento e execução orçamentária e financeira, visando o equilíbrio contábil das finanças públicas, buscando o estrito e fiel cumprimento da legislação vigente.

Secretária: Tamires Ortiz de Vasconcellos

Horário de Funcionamento:

- Às segundas-feiras: das 8h às 12h e das 13h30 às 16h30;
- De terça a sexta-feira: das 8h30 às 12h e das 13h30 às 16h30;
- Tesouraria: das 8h30 às 11h30 e das 13h30 às 16h.

Endereço: Rua Sete de Setembro, 322 – Centro – CEP 96.470-000

Telefone: (53) 3248 3500 / (53) 3248 3555

E-mail (Secretaria): fazenda@pinheiomachado.rs.gov.br

E-mail (Despesas e Empenhos): despesa@pinheiomachado.rs.gov.br

Constitui a Secretaria Municipal da Fazenda:

- Diretoria de Contabilidade
- Setor de Empenhos
- Diretoria de Gestão Tributária
- Setor de ICMS
- Setor de Cadastro, Lançamento e Fiscalização Tributária
- Diretoria de Compras e Licitações



SECRETARIA MUNICIPAL DA EDUCAÇÃO, CULTURA E DESPORTO

A Secretaria Municipal da Educação, Cultura e Desporto é o órgão de apoio e assessoramento ao Prefeito nos assuntos relacionados à política de educação pública, desenvolvimento da cultura e aprimoramento das atividades desportivas, visando, também, a saúde pública, assim como, planejar, coordenar e desencadear atividades, de forma a viabilizar o desenvolvimento do Município, na sua área de competência.

Secretária: Jaqueline Castro dos Santos

Horário de Funcionamento:

- De segunda a sexta-feira: das 8h30 às 11h30 e das 13h30 às 17h;
- Quarta-feira à tarde, expediente exclusivamente interno.

Endereço: Rua Nico de Oliveira, 476 – Centro – CEP 96.470-000

Telefones: (53) 3248 3503

E-mail: smec@pinheiomachado.rs.gov.br

Constitui a Secretaria Municipal da Educação, Cultura e Desporto:

- Diretoria de Educação
- Serviço de Gestão Pedagógica
- Diretoria de Escolas
- Vice-Diretoria de Escolas
- Serviço de Transporte Escolar
- Diretoria de Cultura
- Departamento de Programas e Projetos Culturais
- Diretoria de Desportos
- Departamento de Programas e Projetos Desportivos

SECRETARIA MUNICIPAL DA AGROPECUÁRIA E MEIO AMBIENTE

A Secretaria Municipal da Agropecuária e Meio Ambiente é o órgão de assessoramento ao Prefeito Municipal nos assuntos relacionados à produção agropecuária, legislação ambiental, visando o estímulo a produção, defesa e preservação ambiental, valendo-se da legislação vigente.

Secretário: Rogério Gomes de Moura

Horário de Funcionamento:

- Às segundas-feiras: das 8h às 12h e das 13h30 às 16h30;
- De terça a sexta-feira: das 8h30 às 12h e das 13h30 às 16h30.

Endereço: Rua Sete de Setembro, 322 – 2º andar – Centro – CEP 96.470-000

Telefone: (53) 3248 3500 – Ramal 220

E-mail (Secretaria): obras.agropec@pinheiomachado.rs.gov.br

E-mail (Depto. Meio Ambiente): meioambiente@pinheiomachado.rs.gov.br

Constitui a Secretaria Municipal da Agropecuária e Meio Ambiente:

- Diretoria de Produção e Comercialização de Produtos Agropecuários
- Setor de Mecanização Agrícola
- Departamento de Meio Ambiente
- Diretoria de Infraestrutura Rodoviária



SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS, VIAÇÃO, TRANSPORTES E TRÂNSITO

A Secretaria Municipal de Obras, Viação, Transporte e Trânsito é o órgão de apoio e assessoramento ao Prefeito Municipal em todos os assuntos relacionados à gestão administrativa e operacional, nos empreendimentos de construção civil, na manutenção e preservação de rodovias municipais, e mediante convênio, de outras esferas da Administração Pública, atuando também como órgão controlador e regulador do transporte na esfera municipal, bem como, de coordenação e aplicação das disposições legais relacionadas ao trânsito de veículos e animais.

Secretário: Juliano Moreira

Horário de Funcionamento: Das 7h30 às 11h30, e das 13h às 17h48.

Endereço: Av. Protásio Alves, 496 – Centro – CEP 96.470-000 (Parque Rodoviário)

Telefone: (53) 3248 3524

E-mail: obras.agropec@pinheimachado.rs.gov.br

Constitui a Secretaria Municipal de Obras, Viação, Transportes e Trânsito:

- Diretoria de Patrimônio e Almoxarifado
- Departamento de Engenharia, Arquitetura e Urbanismo
- Departamento de Serviços Urbanos
- Setor de Pavimentação
- Setor de Eletrificação Pública
- Diretoria de Infraestrutura Rodoviária
- Serviço de Oficina

SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

A Secretaria Municipal da Saúde é o órgão de apoio e assessoramento do Prefeito nos assuntos relativos a saúde pública, para planejar, organizar, controlar e avaliar as ações e os serviços de saúde, gerir e executar os serviços públicos de saúde, bem como planejar, programar as atividades relacionadas às ações públicas de saúde, hierarquizadas no Sistema Único de Saúde, devendo ainda, planejar, controlar e orientar a execução de programas da área social do município, através de seus Departamentos estruturais de Assistência Social.

Secretário: Tiago Pinho Garcia

Horários de Funcionamento: De segunda a sexta-feira, nos seguintes horários:

a) Secretaria: das 8h às 11h30, e das 13h às 16h30;

b) UBS: das 8h às 11h30, e das 13h às 17h;

c) CAPS: das 8h às 12h, e das 13h às 17h;

d) Farmácia Básica: das 8h às 12h, e das 13h30 às 17h.

Endereço: Rua Dutra de Andrade, 831 – Centro – CEP 96.470-000

Telefones: (53) 3248 3546 / 3248 3547 / 3248 3051

E-mail: secretario.sas@pinheimachado.rs.gov.br

Constitui a Secretaria Municipal da Saúde e Ação Social:

- Diretoria de Saúde
- Departamento de Atenção à Saúde
- Serviço de Vigilância Epidemiológica
- Serviço de Inserção de Dados e Sistemas
- Departamento Administrativo Financeiro
- Serviço de Transporte de Pacientes
- Departamento de Estratégia de Saúde da Família



SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, CRIANÇA, MULHER E IDOSO

A Secretaria Municipal de Assistência Social, Criança, Mulher e Idoso é o órgão de apoio e assessoramento do Prefeito nos assuntos relativos à assistência social, para planejar, organizar, controlar e avaliar as ações e os serviços socioassistenciais, gerir e executar os serviços públicos de assistência social, bem como planejar, programar as atividades relacionadas às ações públicas de assistência social, hierarquizadas no Sistema Único de Assistência Social.

Secretária: Vivian Moreira da Silva Alves

Horários de Funcionamento: De segunda a sexta-feira, nos seguintes horários:
Das 8h às 11h30, e das 13h às 16h30.

Endereço: Rua Dutra de Andrade, 561 – Centro – CEP 96.470-000

Telefones: (53) 3248 1568 / 3248 1964

E-mail: assistencia.social@pinheiro Machado.rs.gov.br

Constitui a Secretaria Municipal de Assistência Social, Criança, Mulher e Idoso:
– Departamento de Assistência Social

SECRETARIA MUNICIPAL DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO E TURISMO

A Secretaria Municipal da Indústria, Comércio e Turismo é o órgão de apoio e assessoramento nos assuntos relacionados à política de incentivo ao desenvolvimento industrial, comercial e turístico do Município, através de ações de planejamento, coordenação e controle das atividades desenvolvidas.

Secretário: Rogério Gomes de Moura

Horário de Funcionamento:
– Às segundas-feiras: das 8h às 12h e das 13h30 às 16h30;
– De terça a sexta-feira: das 8h30 às 12h e das 13h30 às 16h30.

Endereço: Rua Sete de Setembro, 322 – 2º andar – Centro – CEP 96.470-000

Telefones: (53) 3248 3500

E-mail: –

Constitui a Secretaria Municipal da Indústria, Comércio e Turismo:
– Departamento de Turismo
– Departamento de Incentivo Comercial e Industrial
– Setor de Coordenação e Geração de Renda



PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

A Procuradoria Geral representa o município em qualquer ação ou processo Judicial e Extrajudicial em que seja autor, réu, assistente, oponente ou de qualquer forma interessado, além de ser o órgão encarregado de assessorar a prefeitura judicialmente, emitir pareceres, promover cobranças e desapropriações e fixar as medidas que julgar necessárias para a uniformização de jurisprudência administrativa.

Procurador: Giordan Garcia Gomes

Assessor Jurídico: Alexandre dos Santos Madruga

Horário de Funcionamento:

- Às segundas-feiras: das 8h às 12h e das 13h30 às 16h30;
- De terça a sexta-feira: das 8h30 às 12h e das 13h30 às 16h30;
- Quinta-feira à tarde, expediente exclusivamente interno.

Horário de Atendimento: Das 8h30 às 11h30 e das 13h30 às 16h30

Endereço: Rua Nico de Oliveira, 763 – Centro – CEP 96.470-000

Telefones: (53) 3248 3500

E-mail: pgm@pinheimachado.rs.gov.br

PREFEITO E VICE-PREFEITO

O Prefeito em exercício Ronaldo Costa Madruga assumiu a gestão do Município em janeiro de 2021, devido ao Município não possuir prefeito eleito e diplomado para tomar posse no cargo. Seu mandato será temporário até a realização de eleições suplementares no Município de Pinheiro Machado, ainda sem data definida.

Prefeito: Ronaldo Costa Madruga

Vice-Prefeito: Rogério Gomes de Moura

Atendimento junto ao Gabinete do Prefeito

Horário de Funcionamento:

- Às segundas-feiras: das 8h às 12h e das 13h30 às 16h30;
- De terça a sexta-feira: das 8h30 às 12h e das 13h30 às 16h30;
- Quinta-feira à tarde, expediente exclusivamente interno.

Horário de Atendimento ao Público: Das 8h30 às 11h30 e das 13h30 às 16h30.

Endereço: Rua Nico de Oliveira, 763 – Centro – CEP 96.470-000

Telefone: (53) 3248 3500

E-mail (Prefeito): prefeito@pinheimachado.rs.gov.br

E-mail (Vice-Prefeito): viceprefeito@pinheimachado.rs.gov.br



GABINETE DO PREFEITO

O Gabinete do Prefeito é o órgão de assessoramento do Prefeito na orientação e coordenação das atividades relativas às convenções e protocolo nas relações governamentais com autoridades civis, militares, eclesiásticas, nacionais ou estrangeiras e serviços de audiências públicas.

Chefe de Gabinete: Lóren Formiga de Pinto Ferreira

Horário de Funcionamento:

- Às segundas-feiras: das 8h às 12h e das 13h30 às 16h30;
- De terça a sexta-feira: das 8h30 às 12h e das 13h30 às 16h30;
- Quinta-feira à tarde, expediente exclusivamente interno.

Horário de Atendimento ao Público: Das 8h30 às 11h30 e das 13h30 às 16h30.

Endereço: Rua Nico de Oliveira, 763 – Centro – CEP 96.470-000

Telefone: (53) 3248 3500 / 3248 3509 / 3248 3514

E-mail (Chefe de Gabinete): gabinete@pinheiromachado.rs.gov.br

Constitui o Gabinete do Prefeito:

- Assessoria de Gabinete
- Procurador Geral
- Assessor Jurídico
- Assessor de Imprensa
- Diretoria de Projetos, Captação de Recursos e Prestação de Contas

