



Prefeitura Municipal de

Linha Nova

Onde natureza e história se encontram!

Berço da 1ª Cervejaria do Rio Grande do Sul

Carta de Serviços ao Usuário

Ouvidoria Municipal de Linha Nova

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

O que é a Ouvidoria Municipal?

A Ouvidoria Municipal é um canal de comunicação entre o cidadão e a administração. É o órgão responsável, de forma prioritária, pelo tratamento das reclamações, denúncias e 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 nº 13.460, de 26.06.2017 e no Decreto Municipal nº 1415/2019, de 17 de outubro de 2019.

Serviços oferecidos:

A Ouvidoria recebe qualquer tipo de Manifestação (Denúncia, Reclamação, Solicitação, Sugestão ou Elogio), e, encaminha à Secretaria competente ou ao responsável pela informação, que responderá no prazo legal.

As manifestações se classificam em:

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

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

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

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.



Prefeitura Municipal de

Linha Nova

Onde natureza e história se encontram!

Berço da 1ª Cervejaria do Rio Grande do Sul

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

Quais dados são necessários para encaminhar sua manifestação:

No Portal Fala.br, site da Controladoria Geral da União, pelo link <https://falabr.cgu.gov.br/web/home> você deve preencher os Dados Cadastrais nos campos específicos solicitados para o acompanhamento de demanda. Caso seja uma denúncia anônima, não terá acesso à resposta do requerimento.

Meios para encaminhar sua manifestação:

I - por meio de formulário eletrônico, disponível no Portal Fala.br que pode ser acessado no Portal do Município, <https://www.linhanova.rs.gov.br/site/ouvidoria>, clicando na expressão clique aqui ou direto no link: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

II - por correspondência convencional através do endereço Rua Henrique Spier, 2800, Centro, Linha Nova/RS e CEP 95768-000;

III - no posto de atendimento presencial exclusivo na Rua Henrique Spier, 2800, Centro, Linha Nova/RS.

Etapas para o processamento da manifestação:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - decisão administrativa final;

V - ciência ao usuário.

Prazo para a prestação do serviço:

A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo 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.



Prefeitura Municipal de

Linha Nova

Onde natureza e história se encontram!

Berço da 1ª Cervejaria do Rio Grande do Sul

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.

A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Consulte a sua manifestação:

Caso você tenha realizado sua manifestação no Portal Fala.br, pode acompanhá-la em “Minhas Manifestações”, onde serão exibidas todas as manifestações realizadas. Se você realizou sua manifestação pessoalmente ou por correspondência, 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.

Prioridades no atendimento:

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

Da avaliação dos serviços públicos:

Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei avaliarão, com periodicidade mínima anual, os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

- I - satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV - quantidade de manifestações de usuários;
- V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.



Prefeitura Municipal de

Linha Nova

Onde natureza e história se encontram!

Berço da 1ª Cervejaria do Rio Grande do Sul

Acesso à Informação:

Pedidos solicitando dados, documentos, arquivos, entre outros, podem ser solicitados pelos mesmos canais citados anteriormente. As solicitações de Acesso à Informação estão regulamentadas pela Lei Federal nº 12.527/2011. Mais Informações sobre a LAI estão disponíveis no Portal da Transparência do Município ou através do link:

<https://linhanova.cittaweb.com.br/transparencia/api/public/fiscal/arquivos/documentos/73/pdf>

Dúvidas entre em contato:

Ouvidoria: (51) 2500-7347 com responsável pelo Controle Interno

Estrutura Organizacional

I - Órgãos da Direção Geral:

1. Gabinete do Prefeito:

- 1.1 Oficial de Gabinete;
- 1.2 Departamento Jurídico;
- 1.3 Assistente de Imprensa;
- 1.4 Unidade Central de Controle Interno;
- 1.5 Junta de Serviço Militar;
- 1.6 Conselho Tutelar;
- 1.7 Departamento de Segurança Pública;
- 1.8 Departamento da Defesa Civil.

Prefeito: Guiomar Raul Wingert

E-mail: gabinete@linhanova.rs.gov.br

Telefone: (51) 2500-7347

Expediente: Das 7h30min às 11h30min e das 13h às 17h



Prefeitura Municipal de

Linha Nova

Onde natureza e história se encontram!

Berço da 1ª Cervejaria do Rio Grande do Sul

II - Órgãos de Administração Geral:

2. Secretaria Municipal da Fazenda

2.1 Departamento Contábil;

2.2 Departamento Financeiro;

2.3 Departamento de Administração Tributária;

2.4 Departamento Administrativo:

2.4.1 Setor de Compras Públicas;

2.4.2 Setor de Patrimônio e Almoxarifado;

2.4.3 Setor de Pessoal;

2.4.4 Setor de Protocolo, Arquivo e Documentação.

Responsável: Werner Henrique Mützenberg

E-mail: fazenda@linhanova.rs.gov.br

Telefone: (51) 2500-7347

Expediente: Das 7h30min às 11h30min e das 13h às 17h

3. Secretaria Municipal de Obras Públicas, Viação e Trânsito

3.1 Assessoria de Secretaria;

3.2 Departamento de Arquitetura e Engenharia;

3.3 Departamento de Mobilidade Urbana e Trânsito;

3.4 Departamento do Sistema de Abastecimento de Água.

Responsável: Gilberto Vogel

E-mail: obras@linhanova.rs.gov.br

Telefone: (51) 2500-7561

Plantão da Água : (51) 99157-6945

Expediente: Das 7h30min às 11h30min e das 13h às 17h



Prefeitura Municipal de

Linha Nova

Onde natureza e história se encontram!

Berço da 1ª Cervejaria do Rio Grande do Sul

4. Secretaria Municipal de Educação e Desporto

4.1 Assessoria de Secretaria;

4.2 Departamento Administrativo:

4.2.1 Setor de Transporte Escolar;

4.2.2 Setor Pedagógico;

4.2.3 Setor Alimentação Escolar;

4.2.4 Setor de Desporto e Lazer;

4.2.5 Setor de Biblioteca Municipal;

4.2.6 Setor de Telecentro.

Responsável: Sonia Ruechel Nienow

E-mail: smec@linhanova.rs.gov.br / educacao@linhanova.rs.gov.br / desporto@linhanova.rs.gov.br

Telefone: (51) 2500-7347 / 2500-5022

Expediente: Das 7h30min às 11h30min e das 13h às 17h

5. Secretaria Municipal de Saúde e Assistência Social

5.1 Assessoria de Secretaria;

5.2 Departamento Administrativo;

5.3 Departamento de Planejamento e Ações em Saúde;

5.3.1 Setor de Atenção Básica;

5.3.2 Vigilância em Saúde;

5.3.3 Farmácia;

5.4. Serviço de remoção e transporte de pacientes em situação de emergência;

5.5. Departamento de Assistência Social.

Responsável: Luciane Zimmermann Costa

E-mail: saude@linhanova.rs.gov.br

Telefone: (51) 2500-7443

Expediente: Das 7h30min às 11h30min e das 13h às 17h

Expediente da Assistência Social

Segundas o dia todo, das 7h30min até 11h30min e das 13h até 17h

Terças, quartas e sextas a tarde, das 13h até 17h

Rua Henrique Spier, 2800, Centro – Linha Nova/RS CEP 95768-000

Fone: (51) 2500-7347



Prefeitura Municipal de

Linha Nova

Onde natureza e história se encontram!

Berço da 1ª Cervejaria do Rio Grande do Sul

6. Secretaria Municipal da Agricultura e Meio Ambiente

6.1 Assessoria de Secretaria;

6.2 Departamento do Meio Ambiente;

6.3 Departamento de Apoio ao Agricultor e Infraestrutura Rural.

Responsável: Pâmela Manoela Zimmer

E-mail: agricultura@linhanova.rs.gov.br

Telefone: (51) 2500-7347

Expediente: Das 7h30min às 11h30min e das 13h às 17h

7. Secretaria Municipal de Turismo, Cultura e Desenvolvimento

7.1 Assessoria de Secretaria

7.2 Departamento de Cultura e Turismo;

7.3 Departamento de Desenvolvimento Econômico;

7.4 Setor da Indústria, Comércio e Serviços;

7.5 Setor do Trabalho, Emprego e Identificação.

Responsável: Ana Paula Metz

E-mail: turismo@linhanova.rs.gov.br

Telefone: (51) 99417-0959

Expediente: Das 7h30min às 11h30min e das 13h às 17h