



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Ouvidoria Geral do Município

PREFEITURA MUNICIPAL DE COLINAS/RS

© 2020 – O.V.

Todos os direitos reservados à Ouvidoria Geral do Município de Colinas

**Ouvidoria Geral do
Município**

Telefone: 0800 591 1836

SUMÁRIO

Ouvidoria Geral do Município	2
1. INTRODUÇÃO	4
2. MISSÃO, VISÃO E VALORES	4
2.2. Visão:.....	4
2.3. Valores:.....	4
3. COMPETÊNCIAS ATRIBUÍDAS Á OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE COLINAS:	5
4. CANAIS DE ATENDIMENTO	7
4.2 . Atendimento Telefônico	7
4.3 . Atendimento Online	7
5. SERVIÇOS ENGLOBALADOS PELA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO.....	7
5.1. Serviços prestados pela Ouvidoria Geral	8
5.2. Ouvidoria Geral do SUS	8
5.3. Recepção	8
5.4. Portal da Transparência	8
5.5. Canal 0800 591 1836	9
5.6. Canal de SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)	9
6. SECRETÁRIA DE OBRAS, VIAÇÃO E MOBILIDADE URBANA.....	10
7. SECRETARIA DA SAÚDE.....	13
8. SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO PLANEJAMENTO E FINANÇAS.....	16
9. SECRETARIA DA SAÚDE, CULTURA, DESPORTO E TURISMO.....	19
10. SECRETARIA DA AGRICULTURA, MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO.....	22
11. ENCERRAMENTO.....	24

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município de COLINAS 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 da Ouvidoria 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 COLINAS.

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.

IV-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.

V- 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”.

VI- Iniciativa: Capacidade de agir independentemente de provocação.

VII- Efetividade: Alcance de resultados positivos para a sociedade.

3. COMPETÊNCIAS ATRIBUÍDAS Á OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE COLINAS:

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

Segunda à sexta-feira;

08hs às 17 hs;

R. Olavo Bilac, 370, Centro;

Cep: 95895-000

Centro Administrativo – Prefeitura de Colinas

4.2. Atendimento Telefônico

Segunda a sexta-feira;

08 hs às 17hs;

Telefone/ Whatsapp: 0800 591 1836.

4.3. Atendimento Online

Acesso direto pelo site: < <http://www.colinasrs.com.br> >

Pelo Email : centraldeouvidoria@gmail.com

5. SERVIÇOS ENGLOBALDOS 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

Recepciona munícipes da Prefeitura de COLINAS, 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 COLINAS 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 1.870/2019 e em perfeita consonância com as exigências 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 COLINAS.

5.5. Canal 0800 591 1836

O **0800 591 1836** é um dos principais canais de comunicação com a Administração Pública Municipal e deverá ser utilizado para receber todas as demandas da Ouvidoria.

5.6. 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, ou pelo e-mail centraldeouvidoria@gmail.com ou pessoalmente no Centro Administrativo – Ouvidoria Municipal.


- ❖ Todas as informações referentes aos serviços prestados, foram informadas pelas próprias secretarias.
- ❖ Maiores informações podem ser solicitadas nas secretarias, presencialmente ou por meio de telefonemas. Estas informações também podem ser solicitadas na Ouvidoria do Poder Executivo, através do sistema disponível no site da prefeitura, ou presencialmente, no centro administrativo do Município.
- ❖ Além de dúvidas, o sistema da Ouvidoria pode ser utilizado para realizar o registro de denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios.


SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS, VIAÇÃO E MOBILIDADE URBANA

A Secretaria Municipal de Obras, Viação, Serviços Urbanos e Trânsito Municipal tem por finalidade efetuar obras e serviços de responsabilidade pública e a gestão do trânsito do município sendo composta da seguinte estrutura organizacional básica:


- I - Assessor de Secretaria;
- II - Departamento Administrativo de Obras e Serviços Urbanos;
- III - Departamento de Obras e Serviços Urbanos.
- IV - Departamento de Trânsito


Secretário:	Odilo Antônio da Costa
Contato:	Telefone: (51) 3760-4000 (51) 9923-2959 Email: obras@colinasrs.com.br Rua Olávo Bilac, 370 - Centro.
	Segunda à sexta-feira, das 8:00 h às 11:30 / 13:30 às 17:00h.
Manifestação do usuário:	www.centraldeouvidoria.com.br centraldeouvidoria@gmail.com 0800.591.18.36

Serviço:	Iluminação Pública / Serviços Públicos
Descrição:	Lâmpada com mau contato; Lâmpada apagada à noite; 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. Repintura meio-fio; Repintura faixa de sinalização; Reforma ponto de ônibus.
Público alvo:	População em geral
Requisitos necessários:	Informar o local e tipo de solicitação; Identificação do solicitante.
Acesso ao serviço:	Presencial/ telefone.
Previsão de atendimento:	Conforme a demanda.
Prioridade de Atendimento:	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. <i>(Lei Federal 10.048/2000; Lei Municipal 1194/2005; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)</i>
Endereço de atendimento:	Rua Olávo Bilac, 370 - Centro, Colinas
	Segunda à sexta-feira, das 8:00h às 11:30 / 13:30 às 17:00h.
Manifestação do usuário:	www.centraldeouvidoria.com.br centraldeouvidoria@gmail.com 0800.591.18.36
Serviço:	Limpeza Pública


Descrição:	Capina, roçada e pintura de ruas; Limpeza em área pública; Recolhimento de galhos / árvores caídas em áreas públicas; Placa de proibido colocar lixo; Manutenção e limpeza de praças. Controle de cemitérios (limpeza, túmulos danificados)
Público alvo:	População em geral
Requisitos necessários:	Informar o local e tipo de solicitação; Identificação do solicitante.
Acesso ao serviço:	Presencial / telefone
Previsão de atendimento:	Conforme a demanda
Prioridade de Atendimento:	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. <i>(Lei Federal 10.048/2000; Lei Municipal 1194/2005; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)</i>
Endereço de atendimento:	Rua Olavo Bilac, 370, Centro.
	Segunda à sexta-feira, das 8:00h às 11:30 / 13:30 às 17:00h.
Manifestação do usuário:	www.centraldeouvidoria.com.br centraldeouvidoria@gmail.com 0800.591.18.36

Serviço:	Coleta de lixo
Descrição:	Lixo seco / orgânico.
Público alvo:	População em geral
Requisitos necessários:	Acondicionar corretamente o lixo de acordo com os dias de coleta.
Prioridade de Atendimento:	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. <i>(Lei Federal 10.048/2000; Lei Municipal 1194/2005; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)</i>
Manifestação do usuário:	www.centraldeouvidoria.com.br centraldeouvidoria@gmail.com 0800.591.18.36

Serviço:	Mobilidade urbana
Descrição:	Departamento de sinalização viária: Coordenar as turmas quanto ao modo de pintura das sinalizações, coordenar as pinturas sinalizadoras, previstas pela secretaria. Serviço de Sinalização horizontal: Pintura de faixas de segurança, meio-fio, área de canalização Sinalização de vagas exclusivas e prioritárias; Colocações de tachões. Serviço de Sinalização vertical: Colocação de placas de regulamentação, placas de advertência e placas de indicação; Construção de abrigos. Planejamento de trânsito;
Público alvo:	População em geral.
Requisitos necessários:	Informar o local e tipo de solicitação; Identificação do solicitante.
Acesso ao serviço:	Presencial/telefone.
Previsão de atendimento:	Ordem de chegada/ agendamento
Prioridade de Atendimento:	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. <i>(Lei Federal 10.048/2000; Lei Municipal 1194/2005; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)</i>
Endereço de atendimento:	Rua Olavo Bilac, 370, Centro..
	Segunda à sexta-feira, das 8:00h às 11:30 / 13:30 às 17:00h.
Manifestação do usuário:	www.centraldeouvidoria.com.br centraldeouvidoria@gmail.com 0800.591.18.36

Serviço:	Obras Públicas e Transporte
Descrição:	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.
Público alvo:	População em geral
Requisitos necessários:	Informar o local e tipo de solicitação; Identificação do solicitante.
Acesso ao serviço:	Presencial
Previsão de atendimento:	Conforme a demanda
Prioridade de Atendimento:	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. <i>(Lei Federal 10.048/2000; Lei Municipal 1194/2005; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)</i>
Endereço de atendimento:	Rua Olavo Bilac, 370, Centro
	Segunda à sexta-feira, das 8:00h às 11:30 / 13:30 às 17:00h.
Manifestação do usuário:	www.centraldeouvidoria.com.br centraldeouvidoria@gmail.com 0800.591.18.36




Serviço:	Departamento de Engenharia
Descrição:	Elaboração de Projetos Arquitetônicos, Estruturais, Elétricos e Hidráulicos Fiscalização de Obras Aprovação de Projetos
Público alvo:	População em geral
Requisitos necessários:	Informar o local e tipo de solicitação; Identificação do solicitante.
Acesso ao serviço:	Presencial
Previsão de atendimento:	Conforme a demanda
Prioridade de Atendimento:	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. <i>(Lei Federal 10.048/2000; Lei Municipal 1194/2005; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)</i>
Endereço de atendimento:	Rua Olavo Bilac, 370, Centro.
	Segunda à sexta-feira, das 8:00h às 11:30 / 13:30 às 17:00h.
Manifestação do usuário:	www.centraldeouvidoria.com.br centraldeouvidoria@gmail.com 0800.591.18.36


SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE


A Secretaria Municipal da Saúde, Assistência Social e Habitação tem por finalidade efetuar atendimento de saúde a população do município, o controle de epidemias e endemias sendo composta da seguinte estrutura organizacional básica:


- I - Assessor de Secretaria;
- II - Departamento Administrativo da Saúde;
- III - Departamento da Saúde;
- IV - Departamento Administrativo da Assistência Social
- V - Departamento da Assistência Social
- VI - Departamento de Habitação

Secretária:	Patrícia Nietiedt
Contato:	Telefone: (51) 3760-4000 Email: saude@colinasrs.com.br Rua Olavo Bilac, 401, Centro.
	Segunda à sexta-feira, das 8:00h às 11:30 / 13:30 às 17:00h.
Manifestação do usuário:	www.centraldeouvidoria.com.br centraldeouvidoria@gmail.com 0800.591.18.36

Tele agendamento:	(51) 3754-1031 (Serviços, consultas de prazos e cronograma de atendimento)
Plantão da Saúde/Ambulância:	(51) 83344020 ou (51) 99876701


Serviço:	POSTO DE SAÚDE
Descrição:	<p>Armazenamento, distribuição e dispensação de medicamentos à população</p> <p>Enfermagem Promover o controle e acompanhamento de diabéticos e hipertensos; Executar procedimentos básicos da enfermagem tais como: Inalações Administração de medicações conforme prescrição médica Curativos Visitas a acamados e /ou pessoas que necessitarem Orientação Auxiliar o médico Aferição da PA Retirada de pontos Hidratação oral</p> <p>Odontológico Extrações Tratamento Limpezas Ações educativas nas escolas (escovação) Retirada de pontos</p> <p>Médico Consultas Suturas Encaminhamentos</p>
Público alvo:	População em geral
Requisitos necessários:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Documento de identidade 2. Cartão SUS 3. Caderneta de vacinação 4. Se menor idade ,estar acompanhado de um responsável
Acesso ao serviço:	Presencial.
Previsão de atendimento:	Ordem de chegada/ agendamento
Prioridade de Atendimento:	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. <i>(Lei Federal 10.048/2000; Lei Municipal 1194/2005; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)</i>
Endereço de atendimento:	Rua Olavo Bilac, 402 – Centro.
	Segunda à sexta-feira, das 7hs às 17h.
Telefone:	(51) 3760-1162 ou 3760-1347 ou 3760-4028 ou 3760-4015
Manifestação do usuário:	www.centraldeouvidoria.com.br centraldeouvidoria@gmail.com 0800.591.18.36

Serviço:	Vigilância Sanitária / Alvará Sanitário
Descrição:	Entende-se, por vigilância sanitária, um conjunto de ações capaz de eliminar, diminuir ou prevenir riscos à saúde e de intervir nos problemas sanitários decorrentes do meio ambiente, da produção e circulação de bens e da prestação de serviços de interesse da saúde, abrangendo: o controle de bens de consumo que, direta ou indiretamente, se relacionem com a saúde, compreendidas todas as etapas e processos, da produção ao consumo; e o controle da prestação de serviços que se relacionam direta ou indiretamente com a saúde."
Público alvo:	Cidadãos (pessoa física/jurídica); Instituições/empresas Públicas/Privadas
Requisitos necessários:	Relação de documentos disponível em : < https://www.colinasrs.com.br/index.php/informacoes/vigilancia-sanitaria >
Etapas do processo:	1. Na inspeção sanitária são avaliadas as condições e documentos do estabelecimento; 2. é feito relatório da inspeção sanitária, nele consta irregularidades encontradas e seus respectivos prazos para a devida correção. 3. Realiza-se a reinspeção para avaliação das correções apontadas no relatório de inspeção sanitária. Feita a correção das irregularidades é emitido o alvará sanitário com vigência de 1 ano.
Prazo para prestação do serviço:	Inspeções sanitárias: segue a programação de inspeções semestrais. Denúncias: são atendidas conforme apresentadas.
Acesso ao serviço:	Presencial/Telefone
Previsão de atendimento:	Por ordem de chegada.
Prioridade de Atendimento:	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. (Lei Federal 10.048/2000; Lei Municipal 1194/2005; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)
Endereço de atendimento:	Rua Olavo Bilac, 401 – Centro
	Segunda à sexta-feira, das 8:00h às 11:30 / 13:30 às 17:00h.
Telefone:	3160-1162
Manifestação do usuário:	www.centraldeouvidoria.com.br centraldeouvidoria@gmail.com 0800.591.18.36


Serviço:	Centro de Referência da Assistência Social – CRAS
Descrição:	Fazer a oferta do serviço PAIF (Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família) e outros programas e/ou projetos socioassistenciais; Fazer a articulação e fortalecimento da rede de Proteção Social Básica local; Fazer a prevenção de risco em toda a cidade; Garantir direitos através de encaminhamentos e orientações durante os atendimentos. Atendimento Assistente Social e Psicólogo.
Público alvo:	Crianças, mulheres, usuários do programa Bolsa Família e idosos
Requisitos necessários:	Certidão de Nascimento (para solteiros) Certidão de Casamento (para casados ou divorciados) RG (a partir de 16 anos) CPF (a partir de 16 anos) PIS/PASEP/NIS Carteira de Vacinação (para menores de 7 anos) Título de Eleitor (a partir de 18 anos) Carteira de Trabalho (a partir de 16 anos, mesmo que não esteja registrada) Holerite recente (caso esteja trabalhando) Extrato de benefício do INSS (pessoas que recebam algum benefício: aposentadoria, pensão, BPC, etc). Declaração Escolar (atualizado: pessoas de até 18 anos em creches ou escolas) Comprovante de Residência (recente: máximo 2 meses) Atestado de Óbito (caso algum morador já cadastrado tenha falecido) Guarda de Menores (caso algum morador desta casa não esteja com o pai ou a mãe).
Acesso ao serviço:	Presencial/telefone
Prioridade de Atendimento:	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. (Lei Federal 10.048/2000; Lei Municipal 1194/2005; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)
Endereço de atendimento:	Rua Olavo Bilac, 226 – Centro
	Segunda a sexta-feira, das 8h às 12 / 13hs às 17hs
Telefone:	(51) 3760-4014
Manifestação do usuário:	www.centraldeouvidoria.com.br centraldeouvidoria@gmail.com 0800.591.18.36


SECRETARIA MUNICIPAL DA ADMINISTRAÇÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS


Secretaria Municipal de Administração, Planejamento e Finanças: Secretaria Municipal de Administração, Planejamento e Finanças: Compete coordenar e definir as macro-metas na execução das atividades ligadas à administração geral do Município, executar políticas que favoreçam a modernização administrativa dos serviços de atendimento ao público, manter elo de ligação entre as demais Secretarias, entre Municípios, Estado, União, Entidades e outros Órgãos Públicos, estudar, analisar e planejar as ações de natureza administrativa, orçamentária através da elaboração do Plano Plurianual (PPA), Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO) e Lei do Orçamento Anual (LOA); promover a execução da política patrimonial do município, elaborar e encaminhar Projeto de Lei e estabelecer relações com o Poder Legislativo. Organizar e implementar planejamento estratégico com metas de sustentabilidade e organização da Gestão Pública de acordo com os preceitos constitucionais e demais embasamentos legais. Concentrar e administrar os contratos, acordos e convênios, propor a outras esferas governamentais projetos de captação de recursos, acompanhar sua aplicação e responsabilizar-se pela correta prestação de contas; promover a interligação dos órgãos através das comunicações administrativas, promoção a utilização do sistema de processamento de dados e tecnologia da informação, através do acesso imediato a solicitações, acompanhar administrativamente os Núcleos e setores da Secretaria evidenciando o controle da eficiência e eficácia das atividades, outras atividades correlatas.


Secretário:	Alécio Weizenmann
Contato:	Telefone: (51) 3760-4000 Email: administração@colinasrs.com.br Rua Olavo Bilac, 370.
	Segunda à sexta-feira, das 8:00h às 11:30 / 13:30 às 17:00h.
Manifestação do usuário:	www.centraldeouvidoria.com.br centraldeouvidoria@gmail.com 0800.591.18.36

Serviços online:	
Descrição:	Setor de cadastro – Relação de Documentos e Guias Simples Nacional Legislação Tributária.
Público alvo:	População em geral
Acesso ao serviço:	https://www.colinasrs.com.br/index.php/secretarias/administracao-e-fazenda
Manifestação do usuário:	www.centraldeouvidoria.com.br centraldeouvidoria@gmail.com 0800.591.18.36

Serviço:	RELATIVOS AO CADASTRO IMOBILIÁRIO
Descrição:	Iptu; Taxa de coleta de lixo; Localização de imóveis; Inscrição cadastral; Revisão cadastral; Atualização cadastral; Avaliação de imóveis
Público alvo:	População em geral
Requisitos necessários:	Apresentação de documentos pessoais originais e cópias (rg, Cpf, comprovante de Residência); Documentos relativos ao imóvel cópia e original (contrato de compra e venda, recibo, escritura pública ou demais documentos correlatos).
Acesso ao serviço:	Presencial.
Etapas:	Abertura de requerimento com a solicitação do contribuinte; Análise da solicitação pelo setor competente; deferimento ou indeferimento da solicitação.
Prioridade de Atendimento:	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. (Lei Federal 10.048/2000; Lei Municipal 1194/2005; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)
Endereço de atendimento:	Rua Olavo Bilac, 370, Centro.
	Segunda à sexta-feira, das 8:00h às 11:30 / 13:30 às 17:00h.
Manifestação do usuário:	www.centraldeouvidoria.com.br centraldeouvidoria@gmail.com 0800.591.18.36


Serviço:	RELATIVOS À FISCALIZAÇÃO TRIBUTÁRIA
Descrição:	Fiscalização de empresas; Notificações; emissão de certidões, Ordens de serviço; Lançamento tributário; Compensação de créditos; Restituições; e Recursos às comissões de Julgamento.
Público alvo:	População em geral
Requisitos necessários:	Apresentação de documentos pessoais originais e cópias (rg, cpf, comprovante de residência); termo de início da ação fiscal.
Acesso ao serviço:	Presencial.
Etapas:	Abertura de requerimento com a solicitação do contribuinte; Análise da solicitação pelo setor competente; deferimento ou indeferimento da solicitação.
Prioridade de Atendimento:	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. (Lei Federal 10.048/2000; Lei Municipal 1194/2005; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)
Endereço de atendimento:	Rua Olavo Bilac, 370, Centro.
	Segunda à sexta-feira, das 8:00h às 11:30 / 13:30 às 17:00h.
Manifestação do usuário:	www.centraldeouvidoria.com.br centraldeouvidoria@gmail.com 0800.591.18.36

Serviço:	RELATIVOS À DÍVIDA ATIVA MUNICIPAL
Descrição:	Fiscalização de empresas; Notificações; Emissão de certidões, Ordens de serviço; Lançamento tributário; Compensação de créditos; Restituições; e Recursos às comissões de Julgamento.
Público alvo:	População em geral
Requisitos necessários:	Apresentação de documentos pessoais originais e cópias (rg, cpf, comprovante de residência); Carta de cobrança extrajudicial; Citação de ação de execução fiscal.
Acesso ao serviço:	Presencial.
Etapas:	Abertura de requerimento com a solicitação do contribuinte; Análise da solicitação pelo setor competente; deferimento ou indeferimento da solicitação.
Prioridade de Atendimento:	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. <i>(Lei Federal 10.048/2000; Lei Municipal 1194/2005; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)</i>
Endereço de atendimento:	Rua Olavo Bilac, 370, Centro.
	Segunda à sexta-feira, das 8:00h às 11:30 / 13:30 às 17:00h.
Manifestação do usuário:	www.centraldeouvidoria.com.br centraldeouvidoria@gmail.com 0800.591.18.36

Serviço:	ATENDIMENTO GERAL
Descrição:	Emissão de documento de arrecadação municipal dam; Emissão de certidão negativa de débitos - cnd e certidão de registro geral, Parcelamentos de iptu e débitos pessoa física e jurídica (tflif, iss e auto de infração); Isenção de iptu; Emissão de nota fiscal; Cadastro no webiss para emissão de nota fiscal via internet; Emissão de requerimentos; Emissão de extratos relativos aos tributos municipais;
Público alvo:	População em geral
Requisitos necessários:	Apresentação de documentos pessoais originais e cópias (rg, cpf, comprovante de residência);
Acesso ao serviço:	Presencial.
Etapas:	Abertura de requerimento com a solicitação do contribuinte; Análise da solicitação pelo setor competente; Deferimento ou indeferimento da solicitação.
Prioridade de Atendimento:	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. <i>(Lei Federal 10.048/2000; Lei Municipal 1194/2005; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)</i>
Endereço de atendimento:	Rua Ovao Bilac, 370, Centro.
	Segunda à sexta-feira, das 8:00h às 11:30 / 13:30 às 17:00h.
Manifestação do usuário:	www.centraldeouvidoria.com.br centraldeouvidoria@gmail.com 0800.591.18.36

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO, CULTURA, DESPORTO E TURISMO

Secretaria Municipal de Educação, Cultura, Desporto e Turismo: compete a representação como órgão próprio do sistema de ensino a cargo do Poder Público Municipal e respectivo serviços de apoio político pedagógico que abrange todo o processo de ensino aprendizagem na abrangência da Educação Básica no Município; atividades relativas a instalação e manutenção de estabelecimentos municipais de ensino; planejamento e execução do Plano Municipal de educação e de seus programas setoriais integrando-os às políticas e planos educacionais da União e do Estado, bem como a formulação e execução de políticas públicas municipais na área da Cultural na promoção e no desenvolvimento das manifestações artístico-culturais e na valorização de sua difusão e a promoção do desporto e do turismo e seu intercâmbio; objetivando também fomentar e apoiar as iniciativas privadas; gerir os contratos administrativos e convênios sob responsabilidade da Secretaria de Educação; acompanhar a tramitação de assuntos e ações junto às demais Secretarias; acompanhar o processo de planejamento orçamentário: Plano Plurianual (PPA), Lei de Diretrizes Orçamentárias (LOA) e Orçamento Anual (LOA).

Secretária:	Aline Horst
Contato:	Telefone: (51) 9901-3082 (51)3760-4020 Email: educacao@colinasrs.com.br Rua Olavo Bilac, 370, Centro.
	Segunda à sexta-feira, das 8:00h às 11:30 / 13:30 às 17:00h.
Manifestação do usuário:	www.centraldeouvidoria.com.br centraldeouvidoria@gmail.com 0800.591.18.36

EMEF Ipiranga:	Rua Fernando Ferrari, 56, Centro. (51) 3760-1140
EMEI Pequeno Mundo:	Rua Eugenio Brentano, 86, Centro (51) 3760 – 4015

Serviço:	Matrícula
Descrição:	Terá vaga assegurada o candidato cadastrado que efetuar a matrícula no prazo estabelecido.
Público alvo:	Pessoa física (que estiver em idade escolar)
Requisitos necessários:	1. Conta de luz atualizada (cópia e original); 2. Certidão de Nascimento do candidato ou carteira de identidade; (cópia e original); 3. CPF caso possua; (cópia e original); 4. Comprovante de escolaridade para os alunos transferidos de escolas particulares
Etapas do processo:	Os pais ou responsáveis procuram a escola mais próxima de sua residência para efetivar a matrícula. Se o número de candidatos for superior ao número de vagas naquela escola, serão encaminhados para uma outra escola da Rede Municipal.
Acesso ao serviço:	Presencial.
Previsão de atendimento:	Ordem de chegada/ agendamento
Prioridade de Atendimento:	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. (Lei Federal 10.048/2000; Lei Municipal 1194/2005; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)
Endereço de atendimento:	De acordo com a instituição de ensino. (endereços disponibilizados na página n. 19)
Manifestação do usuário:	www.centraldeouvidoria.com.br centraldeouvidoria@gmail.com 0800.591.18.36

Serviço:	Declaração de Matrícula
Descrição:	Documento emitido em formulário próprio comprobatório da efetivação da matrícula
Público alvo:	Pessoa física
Requisitos necessários:	Documentos pessoais e cópias dos documentos do aluno a ser matriculado.
Etapas do processo:	O processo se inicia na própria escola, onde é conferida a documentação do aluno, juntamente com o arquivo da escola. Se todos os documentos e conferência estiverem em conformidade é emitido em formulário próprio.
Acesso ao serviço:	Presencial.
Previsão de atendimento:	Ordem de chegada/ agendamento
Prioridade de Atendimento:	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. (Lei Federal 10.048/2000; Lei Municipal 1194/2005; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)
Endereço de atendimento:	De acordo com a instituição de ensino. (endereços disponibilizados na página n.19)
Manifestação do usuário:	www.centraldeouvidoria.com.br centraldeouvidoria@gmail.com 0800.591.18.36

Serviço:	DECLARAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA
Descrição:	A Declaração de transferência comprova a série que o aluno se encontra permitindo a matrícula em outro estabelecimento.
Público alvo:	Pessoa física
Requisitos necessários:	Não é exigido documento para solicitação. Responsável legal do aluno
Etapas do processo:	O processo se inicia na própria escola, onde é conferida a documentação do aluno, juntamente com o arquivo da escola. Se todos os documentos e conferência estiverem em conformidade é emitido em formulário próprio.
Acesso ao serviço:	Presencial
Previsão de atendimento:	Por ordem de chegada.
Prioridade de Atendimento:	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. (Lei Federal 10.048/2000; Lei Municipal 1194/2005; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)
Endereço de atendimento:	De acordo com a instituição de ensino. (endereços disponibilizados na página n.19)
Manifestação do usuário:	www.centraldeouvidoria.com.br centraldeouvidoria@gmail.com 0800.591.18.36


Serviço:	HISTÓRICO ESCOLAR
Descrição:	O Histórico é solicitado as Unidades Escolares, quando o aluno é concluinte, transferido ou desistente. O histórico escolar é documento indispensável para regularizar e comprovar a vida escolar do aluno.
Público alvo:	Pessoa física
Requisitos necessários:	Não é exigido documento para solicitação. Responsável legal do aluno
Etapas do processo:	O processo se inicia na própria escola, onde é conferida a documentação do aluno, juntamente com o arquivo da escola. Se todos os documentos e conferência estiverem em conformidade é emitido em formulário próprio.
Acesso ao serviço:	Presencial
Previsão de atendimento:	Por ordem de chegada.
Prioridade de Atendimento:	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. (Lei Federal 10.048/2000; Lei Municipal 1194/2005; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)
Endereço de atendimento:	De acordo com a instituição de ensino. (endereços disponibilizados na página n.19)
Telefone:	De acordo com a instituição de ensino. (endereços disponibilizados na página n.19)
Manifestação do usuário:	www.centraldeouvidoria.com.br centraldeouvidoria@gmail.com 0800.591.18.36


Serviço:	TRANSPORTE ESCOLAR RURAL E URBANO
Descrição:	O Transporte Escolar - Rural e Urbano é um serviço de atendimento aos alunos matriculados na Rede Pública Municipal e Estadual com idade de 4 a 17 anos de idade que estão frequentando do 1º período da Educação Infantil até o 3º ano do Ensino Médio. Os alunos de 4 anos só poderão usar o transporte escolar acompanhados de um responsável maior de idade. Em geral para a obtenção do direito de receber este serviço de forma isento, o aluno tem que estar matriculado em uma das duas Redes de Ensino
Público alvo:	Pessoa Física (Alunos matriculados na Rede Municipal e Estadual de Ensino)
Requisitos necessários:	Comprovante de residência. Responsável legal do aluno
Etapas do processo:	Em geral, para obter o direito ao Transporte Público e Rural gratuito a pessoa ou responsável deverá procurar pessoalmente a Secretaria Municipal de Educação, o Departamento de Transportes ou a própria escola para solicitar o Transporte Escolar.
Acesso ao serviço:	Presencial
Previsão de atendimento:	Por ordem de chegada.
Prioridade de Atendimento:	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. (Lei Federal 10.048/2000; Lei Municipal 1194/2005; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)
Endereço de atendimento:	De acordo com a instituição de ensino. (endereços disponibilizados na página n. 19)
Telefone:	De acordo com a instituição de ensino. (endereços disponibilizados na página n.19)
Manifestação do usuário:	www.centraldeouvidoria.com.br centraldeouvidoria@gmail.com 0800.591.18.36

SECRETARIA MUNICIPAL DA AGRICULTURA, MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO


A Secretaria Municipal da Agricultura e Meio Ambiente tem por finalidade promover o desenvolvimento econômico do Município através do fomento a Agricultura e Pecuária sendo composta da seguinte estrutura organizacional básica:

- I - Assessor de Secretaria;
- II - Departamento da Agricultura;
- III - Departamento do Meio Ambiente;
- IV - Departamento de Sanidade Animal.

Secretário:	Marcos Aurélio Rohr
Contato:	Telefone: (51) 3760-4000 (51) 9-9798-1686 Email: agricultura@colinasrs.com.br Rua Olávo Bilac, 370, Centro.
	Segunda à sexta-feira, das 8:00h às 11:30 / 13:30 às 17:00h.
Manifestação do usuário:	www.centraldeouvidoria.com.br centraldeouvidoria@gmail.com 0800.591.18.36

Serviço:	Programa Municipal de Vacinação contra a Brucelose Bovina
Descrição:	O programa tem o objetivo de desenvolver a prevenção da brucelose em fêmeas da espécie bovina, da raça leiteira; Identificar e classificar produtores das espécies que serão vacinadas; Efetuar a vacinação das fêmeas com idade de 03 (três) a 08 (oito) meses; Incentivar a efetivação de medidas sanitárias com relação ao rebanho no município.
Público alvo:	Todos os produtores rurais (proprietários, arrendatários ou possuidores de imóveis) que possuírem rebanho de bovino.
Requisitos necessários:	Inscrição junto a Secretaria Municipal de Agricultura, Indústria e Comércio; Estar devidamente cadastrado e em dia com o SDA – Sistema de Defesa Agropecuária; Ter inscrição estadual com valor adicionado positivo no ano anterior; Não possuir débitos junto ao município de COLINAS, em nome do beneficiário ou do seu grupo familiar, no momento da inscrição.
Acesso ao serviço:	O subsídio do Município será liberado após a comprovação do atendimento de todos os requisitos necessários e mediante assinatura do Termo de Adesão ao programa.
Previsão de atendimento:	O calendário de vacinação estará a cargo da Secretaria Municipal de Agricultura e será divulgado com antecedência.
Prioridade de Atendimento:	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. <i>(Lei Federal 10.048/2000; Lei Municipal 1194/2005; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)</i>
Endereço de atendimento:	Rua Olávo Bilac, 370, Centro.
	Segunda à sexta-feira, das 8:00h às 11:30 / 13:30 às 17:00h.
Telefone:	(51) 3760-4000
Manifestação do usuário:	www.centraldeouvidoria.com.br centraldeouvidoria@gmail.com 0800.591.18.36

Serviço:	Pedido de sementes do Troca – Troca
Descrição:	Criado no ano de 1988, o programa Troca-Troca de sementes é um programa do governo estadual através da Secretaria de Agricultura do Estado com as Prefeituras. As sementes são subsidiadas e compradas em grande quantidade e depois repassadas aos agricultores, o que reduz o custo.
Público alvo:	Produtores Rurais
Requisitos necessários:	Pedido deve ser realizado somente junto à Secretaria.
Prazo:	Da abertura do prazo, qual será divulgado com antecedência.
Prioridade de Atendimento:	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. (Lei Federal 10.048/2000; Lei Municipal 1194/2005; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)
Manifestação do usuário:	www.centraldeouvidoria.com.br centraldeouvidoria@gmail.com 0800.591.18.36

Serviço:	Cadeia produtiva do leite e gado de corte
Descrição:	O Programa Municipal da cadeia produtiva do leite e de gado de corte, visa valorizar e apoiar a produtividade, produção, genética, sanidade e manejo do rebanho. Fica instituído um subsídio para a aquisição de lona plástica, 150 ou 200 micras, para fechamento de silagem, a ser utilizada na própria propriedade para a produção de leite, engorda, confinamento e sustentabilidade.
Público alvo:	Produtor rural que desenvolve atividades agrossilvopastoris, constituindo-se essas na principal fonte de renda sua ou do conjunto familiar
Requisitos necessários:	Apresentar na Secretaria de Agricultura do Município, a Nota Fiscal de compra dos produtos, com data não anterior a 02 de janeiro e não posterior a 31 de julho de cada ano; Comprovar a manutenção de animais devidamente cadastrados junto à Secretaria Municipal de Agricultura do Município; O produtor que tiver feito seu cadastro para obtenção de Talão de Produtor Modelo 15, num prazo inferior a 12 meses, deverá apresentar número de notas fiscais proporcional ao período da inscrição;
Acesso ao serviço:	Presencial.
Previsão de atendimento:	Ordem de chegada/ agendamento
Prioridade de Atendimento:	Atendimentos preferenciais a portadores de necessidades especiais, a idosos (superior a 80 anos – prioridade especial); idosos (superior a 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos. (Lei Federal 10.048/2000; Lei Municipal 1194/2005; Estatuto do Idoso: 13.466/2017)
Endereço de atendimento:	Rua Olávo Bilac, 370, Centro.
	Segunda à sexta-feira, das 8:00h às 11:30 / 13:30 às 17:00h.
Manifestação do usuário:	www.centraldeouvidoria.com.br centraldeouvidoria@gmail.com 0800.591.18.36

ENCERRAMENTO

A Prefeitura Municipal de Colinas/RS espera que esta Carta de Serviços sirva para informar e conscientizar o cidadão colinense. Espera-se poder atingir o máximo de público possível, uma vez que, se for de amplo conhecimento da comunidade, ela se torna um importante instrumento de empoderamento de Gestão Interna, pois servirá de auxílio ao Gestor na avaliação de direcionamento de recursos, busca por emendas, etc.

Isso tudo contribui para o fortalecimento da comunidade enquanto sociedade que participa da Gestão, contribuindo para uma maior identificação entre poder público e sociedade, implementando a ideia de representatividade e pertencimento.

Se você permanecer em dúvida sobre os procedimentos ou informações dos serviços aqui listados, procure a Prefeitura ou a Secretaria Municipal correspondente.

ACOMPANHE A PREFEITURA NAS REDES SOCIAIS



@prefeituracolinasrs



<https://www.colinasrs.com.br/>