

CARTA DE SERVIÇOS

AO CIDADÃO

Ouvidoria

NOVO XINGU- RS FEVEREIRO DE 2025.



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 participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração municipal.

Visando adequar-se à referida previsão legal, O Município de Novo Xingu, instaurou seu sistema de Ouvidoria através da Lei Municipal nº 966/2019 de 16 de maio 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.

O presente documento, demonstra a estrutura organizacional, os serviços oferecidos nas secretarias, departamentos e setores, a fim de facilitar e atender as necessidades e facilitar o acesso aos serviços oferecidos ao povo xinguense.

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

GABINETE DO PREFEITO

**PREFEITO**

Gelcio Martinelli

VICE-PREFEITO

Hildor Lindner

E-MAIL

[\(gabinete@novoxingu.rs.gov.br\)](mailto:gabinete@novoxingu.rs.gov.br) (54)3210-8010

CONTATO**ENDEREÇO**

Avenida Emilio Knaak, nº 1160, Centro, Novo Xingu – RS.

HORÁRIO DE EXPEDIENTE

07:30 às 11:30 - 13:00 às 17:00

O Gabinete do Prefeito, órgão de deliberação máxima do Poder Executivo, disporá sobre o comando geral do poder e terá como órgãos de assessoramento e controle:

I – Coordenadoria do sistema de controle interno;

Responsável por avaliar e verificar os procedimentos administrativos e financeiros dos Poderes Executivo e Legislativo e controlar a execução orçamentária e financeira.

II – Junta de Serviço Militar;

Responsável por realizar o alistamento militar dos jovens municípios xinguenses, bem como realizar o juramento à bandeira e atividades afins.

III – Assessoria de Gabinete.

Responsável por prestar os serviços jurídicos em todas as áreas de atividade do Poder Público Municipal, judicial e extrajudicial, além de dar pareceres, orientar, sugerir e recomendar providências para resguardar os interesses e dar segurança aos atos e decisões da Administração Municipal.

O Gabinete está à disposição da comunidade xinguense a qualquer momento durante o horário de expediente, contudo, para evitar que o munícipe se desloque até o Centro Administrativo e fique sem atendimento, considerando que o prefeito pode estar em agenda externa ou ter outros compromissos agendados naquele momento, recomenda-se que os interessados agendem o horário junto a recepção, ou através de e-mail e/ou telefone.

Demais órgãos de assessoramento e controle poderão ser acessados durante o horário de expediente e/ou nos telefones dispostos acima.

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS

**SECRETÁRIO**

Vagner Goppinger

E-MAIL [\(administracao@novoxingu.rs.gov.br\)](mailto:administracao@novoxingu.rs.gov.br)

CONTATO **CELULAR**

(54) 3617-8010 (54) 9 9629-0609

ENDEREÇO

Avenida Emilio Knaak, nº 1160, Centro, Novo Xingu – RS.

HORÁRIO DE EXPEDIENTE

07:30 às 11:30 - 13:00 às 17:00

A Secretaria Municipal de Administração, Planejamento e Finanças é composta pela Diretoria de Recursos Humanos e pela Diretoria da Indústria, Comércio e Desenvolvimento, além dos seguintes departamentos/setores:

I – Protocolo e Recepção;

Proporciona toda a infraestrutura necessária para o funcionamento, distribuição e recebimento de requerimentos, tanto do público externo quanto interno. Bem como, visa um atendimento adequado a todos que acessam o Centro Administrativo. Aos cidadãos cuja demanda possa ser resolvida de maneira imediata são encaminhados aos setores competentes, enquanto as demais solicitações que necessitarem de uma análise técnica são protocoladas. No protocolo devem constar a identificação do requerente, seu endereço e assunto do requerimento.

II – Patrimônio e Administração de Materiais;

Controlar e acompanhar as aquisições de materiais realizadas pelo Poder Executivo Municipal, registrando a entrada dos mesmos no almoxarifado central e as respectivas saídas aos setores requisitantes. Controlar e registrar as entradas, saídas, baixas e demais atos relacionados aos bens patrimoniais.

III – Licitações e Compras;

É de competência coordenar os processos de compra de serviços e materiais levando em conta os critérios de qualidade e menos preço. É responsável por elaborar editais de licitação, coordenar o processo licitatório e atividades correlatas realizadas posteriormente, coordenar os contratos, elaborar ordens de compra para as aquisições por dispensa de licitação e providenciar os respectivos empenhos.

IV – Contabilidade/Tesouraria;

É de responsabilidade do setor contábil e tesouraria, executar serviços contábeis, interpretar legislação referente a contabilidade pública, efetuar e controlar os pagamentos de tudo o que for de responsabilidade dos poderes Executivo e Legislativo.

V – Cadastro, Tributação, ICMS e Fiscalização de Receitas.

Responsável por atuar no cadastro e atualização de dados do contribuinte, emitir alvarás de localização e funcionamento da empresa ou autônomo, fiscalizar se a atividade tem licença/alvará, gerar e lançar no sistema taxas pagas pelo contribuinte. Também é responsável pelo lançamento e arrecadação dos tributos e dívida ativa. Atuar no cálculo e arrecadação dos tributos e taxas a serem pagos pelos municípios. Responsável pela atualização, baixas, abertura e ou entrega de novos CCIR/INCRA e talões de produtores rurais. VI – Engenharia

O setor de Engenharia é responsável pela elaboração de projetos, acompanhamento e fiscalização de obras municipais, além de assessorar o setor de tributação nas áreas a fins que demandam informações de engenharia civil.

VII – Recursos Humanos

A diretoria de Recursos Humanos é responsável por coordenar o processo de contratação de funcionários e atividades correlatas ao vínculo empregatício. Responsável pela execução da folha de pagamento, promover um plano de cargos e salários e atender as demandas dos servidores nesta área.

**SECRETÁRIA**

Débora Aparecida Agatti

E-MAIL

sauda@novoxingu.rs.gov.br

CONTATO

(54) 3617-8007 (54) 9 9942-1071

CELULAR

(54) 3617-8007

(54) 9 9942-1071

Avenida Emilio Knaak, nº 2660, Centro,

Novo Xingu – RS.

HORÁRIO DE EXPEDIENTE

07:30 - 11:30 - 13:00 - 17:00

A Secretaria Municipal de Saúde é composta pela Diretoria de Saúde e pelo Departamento de Saneamento. E ainda pelos seguintes Departamentos: I – Recepção, Encaminhamento e Acompanhamento de Pacientes;

Diariamente, o município transporta pacientes a hospitais de referência do SUS, tendo como principais destinos Hospitais em Tenente Portela, Passo Fundo, Palmeira das Missões, Carazinho, Porto Alegre, entre outros. Os agendamentos devem ser feitos na Unidade de Saúde diretamente com a Secretaria pelos telefones dispostos acima ou presencialmente, sempre com antecedência, a fim de organizar melhor os fluxos viagens.

II – Prevenção em Saúde;

É oferecido em todo território municipal, os serviços de saúde através de uma única Equipe de Saúde da Família - ESF, composta por cinco agentes comunitários de saúde, uma agente de combate a endemias, um médico clínico geral, um médico ginecologista, duas enfermeiras, duas técnicas de enfermagem, uma técnica em higiene dental, duas auxiliares de saúde bucal, duas cirurgiãs dentista, um educador físico, duas fisioterapeutas, uma nutricionista, uma psicóloga e uma farmacêutica.

Constantemente são realizadas campanhas de prevenção a agravos à saúde, buscando a promoção à saúde do homem, saúde da mulher, saúde do idoso, saúde da criança, programas de vacinação, entre outros. A ESF realiza visitas domiciliares nas comunidades do município e atende na Unidade de Saúde. Para ter acesso aos serviços, os munícipes podem agendar durante as visitas domiciliares feitas pelas agentes comunitárias ou procurar a Unidade de Saúde quando necessário.

III – Vigilância Sanitária.

As ações feitas pela Vigilância sanitária, objetivam reduzir os riscos à saúde pública, inspecionando as condições de higiene, acondicionamento, refrigeração e manipulação dos alimentos, bem como controlar a potabilidade da água conforme legislação vigente. Tem como foco a fiscalização abrangendo todos os setores de alimentos e visa reduzir ao máximo a venda de produtos alimentícios em situação irregular e proceder na autuação e interdição de estabelecimentos irregulares.

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL



SECRETÁRIA

Andressa Eli Schorn Holz

E-MAIL

assistenciasocial@novoxingu.rs.gov.br

CONTATO

(54) 3617-8009

CELULAR

(54) 9 9975-1300

ENDEREÇO

Rua Vitor Hugo Borowski, nº 575, Centro,
Novo Xingu – RS.

HORÁRIO DE EXPEDIENTE

07:30 às 11:30 - 13:00 às 17:00

A Secretaria Municipal de Assistência Social atua em conjunto com o Centro de Referência de Assistência Social – CRAS, responsável pela oferta dos serviços socioassistencial da Proteção Social Básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) e pelos seguintes Departamentos:

I – Promoção Social;

Os serviços de promoção social, objetivam executar os programas federais e fortalecer o trabalho social com as famílias, buscando fortalecer a função protetiva, prevenir ruptura dos seus vínculos, promover o acesso e usufruto dos direitos e contribuir na melhoria da qualidade de vida.

II – Gestão de Cadastro Único e Bolsa Família;

Instrumento que identifica e caracteriza as famílias, conhecendo suas realidades socioeconômicas. Colhe informação de todo o núcleo familiar, das características do domicílio, das formas de acesso e serviços públicos essenciais e dos dados de cada um dos componentes da família. É uma importante ferramenta de apoio a formulação e a implantação de políticas públicas capazes de promover a melhoria de vida das famílias em vulnerabilidade social.

III – Defesa dos Direitos e Apoio aos Conselhos;

Os conselhos exercem papel fundamental na fiscalização dos direitos das pessoas. É dever de todos zelar pela vida e direito de todos, portanto, caso alguém presenciar alguma situação de violência, negligência ou maus tratos os respectivos conselhos podem ser acessados.

Situações que envolvem afronta aos direitos das Crianças e Adolescentes, podem ser denunciados ao Conselho Tutelar, situado na Rua da Usina, nº 635, Centro, e-mail: conselhotutelar@novoxingu.rs.gov.br ou pelos telefones (54) 36178059 / (54) 9 9635-1754.

IV – Habitação.

Entre as funções do departamento de habitação, ressalta-se a competência de formular e implementar ações relacionados a política municipal de habitação, bem como motivar a participação da população no processo de soluções de caráter cooperativo, mediante o uso de processos que facilitem o acesso a habitação de interesse social.

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO E CULTURA



SECRETÁRIA

Adriana Marilene Holz Ranno Martinelli

E-MAIL

educacao@novoxingu.rs.gov.br

CONTATO

(54) 3210-8008

CELULAR

(54) 9 9614-4553

ENDEREÇO

Avenida Emilio Knaak, nº 1.110, Centro, Novo Xingu – RS.

HORÁRIO DE EXPEDIENTE

07:30 às 11:30 - 13:00 às 17:00

A Secretaria Municipal de Educação e Cultura, é composta pelos seguintes Departamentos:

I – Ensino Fundamental e Infantil;

O processo de facilitar o aprendizado ou a aquisição de conhecimento, habilidades e valores, através de diversos métodos educacionais, é o desafio desempenhado pela Secretaria de Educação. A fim de atender a demanda, o município conta com 3 escolas municipais e uma escola estadual. As inscrições em cada uma delas, depende de critérios e disponibilidade de turmas previamente estabelecidos, como demonstrado a seguir:

Escola Municipal de Educação Infantil Pingo de Gente

Diretora: Elizabete Tasso Tomazeli

Contato: (54) 3210-8002 / (54) 9 9671-2578

E-mail: escola.pingo@hotmail.com

Endereço: Rua da Integração, nº 1020, Centro, Novo Xingu/RS

Atendimento: De segunda à sexta-feira, das 7:30 às 11:30 – 13:00 às 17:00 horas;

Critério de Inscrição: Residência fixa em Novo Xingu (evidenciada com cartão SUS ou comprovante de residência) ou comprovante de trabalho do pai e/ou da mãe no município.

Atividades: Atende crianças de 4 meses à 5 anos de idade, separadas em 6 turmas. Atualmente possui 81 alunos matriculados.

Escola Municipal de Ensino Fundamental Hermann Meyer

Diretora: Fernanda Friedrich

Contato: (54) 3617-8019 / (54) 9 9979-6574

E-mail: hermannmeyer@hotmail.com

Endereço: Rua Nildo Grancke, nº 045, Centro, Novo Xingu/RS

Atendimento: De segunda à sexta-feira, 13:00 às 17:00 horas;

Critério de Inscrição: Residência fixa em Novo Xingu (evidenciada com cartão SUS ou comprovante de residência) ou comprovante de trabalho do pai e/ou da mãe no município.

Atividades: Atende crianças do primeiro ao quarto ano dos anos iniciais do Ensino Fundamental. Atualmente possui 81 alunos matriculados.

II – Esporte, Lazer e Turismo;

A secretaria oferece atividades em turno inverso para alunos e comunidade em geral. Entre as atividades ofertadas destacam-se Banda Municipal (aulas de sopro, percussão e violão), dança, língua inglesa, artes, oficina de aprendizagem,

oficina de informática, oficina de leitura, escolinha esportiva entre outras. Interessados podem entrar em contato com a Secretaria Municipal de Educação e Cultura nos contatos acima discriminados.

III – Capacitação e Profissionalização.

Buscando zelar pelos serviços oferecidos, constantemente são realizadas capacitações para os profissionais e servidores de educação.

SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA E PECUÁRIA



SECRETÁRIO

Sérgio Celso Tasso

E-MAIL

agricultura@novoxingu.rs.gov.br

CONTATO CELULAR

(54) 3210-8002 (54) 9 9984-3251

ENDEREÇO

Avenida Emilio Knaak, nº 1.160, Centro, Novo Xingu – RS.

HORÁRIO DE EXPEDIENTE

07:30 às 11:30 - 13:00 às 17:00

Responsável por orientar e acompanhar a principal fonte de renda do município, a secretaria oferece aos municípios diversos serviços, maquinários e implementos agrícolas, que objetivam aumentar a produção e renda das famílias do campo. Além da disponibilização de horas máquinas gratuitas aos agricultores que geram emprego e renda no município, é oferecido auxílio em 50% nas despesas com aquisição de alevinos, inseminação artificial, análise e interpretação de amostras de solo, etc. Para acessar tais benefícios, o produtor deve entrar em contato com a secretaria previamente, a fim de melhor executar os serviços.

SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS PÚBLICAS



SECRETÁRIO

Enio Granck

E-MAIL

obras@novoxingu.rs.gov.br

CONTATO CELULAR

(54) 3210-8006 (54) 9 9705-8970

ENDEREÇO

Rua dos Imigrantes, nº 2.900, Centro, Novo Xingu – RS.

HORÁRIO DE EXPEDIENTE

07:30 às 11:30 - 13:00 às 17:00

A Secretaria Municipal de Obras Públicas é composta pela Diretoria de Serviços Urbanos pelos seguintes Departamentos: I – Conservação e Manutenção de Estradas;

Responsável pela manutenção e conservação das estradas urbanas e rurais, a secretaria disponibiliza de maquinário suficientes para atender a demanda. Além de estradas vicinais, são realizados reparos em entrada de residências, estradas de lavouras e demais reparos que se fazem necessários. Também são realizados serviços de melhoria dos passeios públicos, onde o proprietário fornece o material e a secretaria disponibiliza mão de obra para realizar o serviço. Estes trabalhos podem ser solicitados no parque de máquinas ou por contato telefônico.

II – Conservação e Manutenção do Patrimônio Público.

Além da manutenção das estradas, a secretaria é responsável por zelar pela manutenção dos bens patrimoniais, destacando-se os serviços de recolhimento de lixo verde, na área urbana da cidade, conserto e troca de lâmpadas públicas, conserto e reparos em pontes, bueiros, meios fios e demais instalações públicas. Para obtenção dos serviços da secretaria, é recomendável o agendamento prévio no parque de máquinas ou por contato telefônico, para viabilizar melhor organização e um atendimento adequado.

OUVIDORIA

A Ouvidoria Geral do Município de Novo Xingu – RS, criada em 2019, por meio da Lei Municipal n.º 966/2019, 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, compreendese 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.

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.

A Ouvidoria Geral do Município de Novo Xingu, tem a atribuição de receber manifestações, relativas:

Comunicações – é a prática de comunicar a administração a certa de alguma possível irregularidade ou situação que tenha ocorrido no decorrer as atividades do poder público;

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.

□ **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 acompanhados 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) 3210 8010 – (54) 9 9629-0609
- Formulário eletrônico - www.novoxingu.rs.gov.br

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

Avenida Emilio Knaak, nº 1160, Centro, Novo Xingu – RS.

Horários de Atendimento: Segunda a Sexta:

Manhã: 07:30 - 11:30

Tarde: 13:00 - 17:00

**• 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.

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