



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

PARECI NOVO

2020



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão informa os cidadãos sobre quais os serviços prestados pelos órgãos e entidades da Administração Municipal, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos de atendimento estabelecidos. A partir da transparência, a Carta de Serviços se apresenta como instrumento educativo e elucidativo.

1. Serviços oferecidos:

- a) **Elogios:** Demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do Serviço/Atendimento;
- b) **Reclamação:** Acolhimento de reclamações sobre serviços públicos solicitados, cujas solicitações foram encerradas ou não solucionadas de forma satisfatória para o munícipe. Crítica, manifestação de desagrado ou protesto sobre serviço prestado, ação ou omissão da administração ou de servidor/colaborador da Prefeitura, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo. Nesses casos a atuação da Ouvidoria é de 2ª instância, o que significa que apenas aquelas cujos prazos já estão vencidos, com ou sem resposta, serão aceitas pela Ouvidoria;
- c) **Solicitação:** requerimento de atendimento ou serviço que não esteja disponibilizado pelos canais de atendimento da Prefeitura Municipal. Formalização de pedido de informação, orientação ou esclarecimento acerca da atuação da Prefeitura ou sobre matéria de sua competência. Solicitação de Providência;
- d) **Sugestão:** Manifestação que apresenta ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela Prefeitura;
- e) **Denúncia:** Acolhimento de denúncias sobre irregularidades para atuação dos órgãos competentes.

2. Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Ter algum documento, que precise ser protocolado, e posteriormente encaminhado ao Setor de Protocolo da Prefeitura, ou ainda, por meio eletrônico, através da Ouvidoria, preenchendo o formulário específico com Nome, Email, Telefone, Tipo da Manifestação, Estado, Cidade, Mensagem.

O sigilo da identidade do solicitante será preservado.

O requerente recebe um número de protocolo para consulta.

3. Etapas do Processo:

O documento é recebido e protocolado, sendo aberto um processo numerado eletronicamente, sendo encaminhado para o setor responsável.

- a) **Recebimento:** gera um número de protocolo e envia manifestação para Setor Competente;



SEMEAR ESFORÇOS,
PARECI NOVO
COLHER RESULTADOS

- b) Análise e Resposta: Setor analisa a demanda e efetua a resposta.
- c) Conclusão: Encerra a manifestação após a resposta conclusiva e envio da resposta ao requerente.

4. **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:**

O prazo para a resposta é de vinte dias, prorrogáveis por mais dez, mediante justificativa expressa do Setor responsável pela demanda.

5. **Forma de prestação do serviço:**

Eletrônico, presencial, telefônico e correios.

6. **Local e forma para usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:**

Presencial: Prefeitura, Rua João Inácio Teixeira, 70 – Centro – Pareci Novo – RS.

Email: assessoria@pmparecinovo.com.br

Telefone: 51-3633 9333

Eletrônico: www.parecinovo.rs.gov.br

7. **Prioridade de atendimento:**

Conforme Lei nº 10.048/2000.

8. **Previsão de tempo de espera para atendimento:**

O atendimento é imediato, a partir do recebimento do e-mail de confirmação da demanda com o número de protocolo. Após o ingresso da demanda o prazo para resposta é de vinte dias, prorrogáveis por mais dez, mediante justificativa expressa do órgão/entidade demandado.

9. **Mecanismo de comunicação com os usuários:**

- a) email sma@pmparecinovo.com.br
- b) telefone (51) 3633-9333
- c) Ouvidoria
- d) SIC/LAI

10. **Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:**

- a) Presencial: Prefeitura, Rua João Inácio Teixeira, 70 – Centro – Pareci Novo – RS.
- b) Email: assessoria@pmparecinovo.com.br



SEMEAR ESFORÇOS,
PARECI NOVO
COLHER RESULTADOS

- c) Telefone: 51-3633 9333
- d) Eletrônico: www.parecinovo.rs.gov.br

11. Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação:

- a) email sma@pmparecinovo.com.br
- b) telefone (51) 3633-9333
- c) Ouvidoria
- d) SIC/LAI
- e) Pessoalmente.

CARTA DE SERVIÇOS

1. Secretaria da Administração

- 1.1 Protocolo
- 1.2 Ouvidoria:

2. Secretaria da Fazenda

- 2.1 Alvará de Construção de Imóvel, Certidão de Número e Habite-se
- 2.2 Emissão de Certidões
- 2.3 Alinhamento, marcação e demarcação de lotes
- 2.4 Parcelamento do Solo
- 2.5 ITB – Imposto sobre Transmissão de Bens Imóveis
- 2.6 IPTU – Imposto sobre Propriedade Territorial e Urbana
- 2.7 ISS – Imposto Sobre Serviços

3. Secretaria de Educação

- 3.1 Transporte Escolar
- 3.2 Ensino Fundamental
- 3.3 Ensino Básico
- 3.4 Educação Infantil



SEMEAR ESFORÇOS,
PARECI NOVO
COLHER RESULTADOS

4. Secretaria de Saúde e Assistência Social

- 4.1 Cartão Nacional de Saúde
- 4.2 Programa Saúde da Família
- 4.3 Programa Saúde Bucal
- 4.4 Farmácia Básica
- 4.5 Atendimento Ambulatorial Médico, Enfermeira, Psicologia, Fisioterapia.
- 4.6 Transporte pacientes para consultas e tratamento eletivo.

5. Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente

- 5.1 Licenciamento Ambiental
- 5.2 Prestação Serviço Máquinas Agrícolas
- 5.3 Coleta de Lixo
- 5.4 Coleta de Entulhos
- 5.5 Incentivos ao Produtor Rural

6. Secretaria de Obras e Viação

- 6.1 Serviços de Pavimentação
- 6.2 Manutenção de Estradas
- 6.3 Limpeza Urbana
- 6.4 Abastecimento de Água Potável
- 6.5 Sinalização de Trânsito (Vertical e Horizontal)

7. Secretaria de Cultura, Turismo e Desporto

- 7.1 Manutenção Praças, Parques e Prédios Culturais, Turísticos e de Lazer
- 7.2 Eventos Turísticos, Culturais e de Lazer
- 7.3 Biblioteca Pública
- 7.4 Museu Municipal