



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://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RS/LinhaNova/Manifestacao/RegistrarManifestacao> 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, <http://www.linhanova.rs.gov.br/web/>, clicando no ícone Ouvidoria ou direto no link:

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RS/LinhaNova/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

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.



Prefeitura Municipal de

Linha Nova

Onde natureza e história se encontram!

Berço da 1ª Cervejaria do Rio Grande do Sul

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.

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;



Prefeitura Municipal de

Linha Nova

Onde natureza e história se encontram!

Berço da 1ª Cervejaria do Rio Grande do Sul

V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

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:

<http://portal.linhanova.rs.gov.br:8083/#>

Dúvidas entre em contato:

Ouvidoria: (51) 34455022 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: Henrique Petry

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

Telefone: (51) 34455045



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: José Osmar Bohn

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

Telefone: (51) 34455022

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: Pedro Guilherme Kich

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

Telefone: (51) 34455001

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;

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

Fone: (51) 34455022



Prefeitura Municipal de

Linha Nova

Onde natureza e história se encontram!

Berço da 1ª Cervejaria do Rio Grande do Sul

4.2.6 Setor de Telecentro.

Responsável: Cristina Bennemann

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

Telefone: (51) 34455022

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: Janaína Ester Ferreira

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

Telefone: (51) 34455055

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: Cristiano Nienov

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

Telefone: (51) 34455022

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;

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

Fone: (51) 34455022



Prefeitura Municipal de

Linha Nova

Onde natureza e história se encontram!

Berço da 1ª Cervejaria do Rio Grande do Sul

7.4 Setor da Indústria, Comércio e Serviços;

7.5 Setor do Trabalho, Emprego e Identificação.

Responsável: Christian Albers

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