

MUNICÍPIO DE COLORADO RIO GRANDE DO SUL

CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS



PODER EXECUTIVO MUNICIPAL

Atualizada em:
Junho/2025

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

O Exercício da democracia tem exigido dos órgãos e das entidades públicas de nosso País a adoção de modelos de gestão que ampliem a sua capacidade de atender, com mais eficiência, eficácia e efetividade, as novas e crescentes demandas da sociedade. Ao longo do tempo o Município de Colorado/RS vem acompanhando essas mudanças e procurando adotar práticas locais que aprimoram e ampliam o acesso do cidadão aos serviços públicos de qualidade. Apesar disso, a Administração Pública ainda necessita aperfeiçoar seus sistemas e tecnologias de controle, transparência e gestão, com vistas à prestação de serviços públicos cada vez melhor e com mais qualidade.

Nesta perspectiva, o Poder Executivo do Município de Colorado/RS apresenta a sua Carta de Serviços ao Usuário, que busca informar sobre os serviços prestados pelo Executivo Municipal, bem como, os locais e as formas como o cidadão pode acessá-los.

A Carta de Serviços tem por finalidade atender integralmente a legislação Federal, regulamentada pela Lei Municipal nº 1.413 de 29 de setembro de 2023. Dessa forma, será objeto de revisões e atualizações periódicas a fim de ser constantemente aperfeiçoada.

Em resumo, a Carta de Serviços é um documento que visa esclarecer sobre os serviços ofertados pelo Poder Executivo Municipal, trazendo ao cidadão informações claras e precisas quanto às formas de acesso, os prazos de resposta, os horários de atendimento e também oportunizando um maior conhecimento das atividades desempenhadas pelo Órgão.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	5
1.1 Carta de Serviços.....	5
2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	5
2.1 Organização da Estrutura Administrativa do Município.....	5
3. GABINETE DO PREFEITO.....	5
3.1 Informações do Gabinete do Prefeito.....	5
3.2 Atendimento.....	6
4. SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E FAZENDA.....	6
4.1 Informações da Secretaria de Administração e Fazenda.....	6
4.2. Atendimento.....	6
5. SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, INDÚSTRIA, COMÉRCIO E TURISMO.....	6
5.1 Informações da Secretaria de Planejamento, Indústria, Comércio e Turismo.....	6
5.2 Atendimento.....	7
6. SECRETARIA DE EDUCAÇÃO, CULTURA E DESPORTO.....	7
6.1 Informações da Secretaria de Educação, Cultura e Desporto.....	7
6.2 Atendimento.....	7
6.3 Escolas Municipais de Educação Infantil - EMEI.....	7
6.3.1 Escola Municipal de Educação Infantil Pequeno Aprendiz – EMEI Pequeno Aprendiz.....	7
6.3.2 Escola Municipal de Educação Infantil Carolina Riva – EMEI Carolina Riva.....	8
6.4 Escolas Municipais de Ensino Fundamental - EMEF.....	8
6.4.1 Escola Municipal de Ensino Fundamental – EMEF Princesa Isabel.....	8
6.4.2 Escola Municipal de Ensino Fundamental – EMEF Espírito Santo.....	8
7. SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE E SANEAMENTO BÁSICO.....	8
7.1 Informações da Secretaria do Meio Ambiente e Saneamento Básico.....	8
7.2 Atendimento.....	8
8. SECRETARIA DE AÇÃO SOCIAL E HABITAÇÃO.....	9
8.1 Informações da Secretaria de Ação Social e Habitação.....	9
8.2 Atendimento.....	9
8.3 Centro de Referência de Assistência Social (CRAS).....	9
8.3.1 Atendimento.....	9
9. SECRETARIA DE SAÚDE.....	10
9.1 Informações da Secretaria de Saúde.....	10
9.2 Atendimento.....	10
9.3 Unidades Básicas de Saúde do Município.....	10
9.3.1 Unidade Básica de Saúde São João Batista.....	10
9.3.2 Unidade Básica de Saúde da Vila Padre Osmari.....	11
9.3.3 Unidade Básica de Saúde de Vista Alegre.....	11
10. SECRETARIA DA AGRICULTURA.....	11
10.1 Informações da Secretaria da Agricultura.....	11
10.2 Atendimento.....	11

11. SECRETARIA DE OBRAS.....	11
11.1 Informações da Secretaria de Obras	11
11.2 Atendimento.....	12
12. SUBPREFEITURA DE VISTA ALEGRE.....	12
12.1 Informações da Subprefeitura de Vista Alegre.....	12
12.2 Atendimento.....	12
13. OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO.....	13
13.1 Informações da Ouvidoria Geral do Poder Executivo do Município	13
13.2 Atendimento.....	13
14. CONSELHO TUTELAR.....	13
14.1 Informações do Conselho Tutelar.....	13
14.2 Atendimento.....	13
15. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES.....	14
15.1 Alterações no Horário de Atendimento	14
16. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	14
16.1 Revisão da Carta de Serviços ao Usuário.....	14
17. REFERÊNCIAS	15
17.1 Legislação Federal.....	15
17.2 Legislação Municipal.....	15

1. INTRODUÇÃO

1.1 Carta de Serviços

A **Carta de Serviço ao Usuário do Município de Colorado/RS** tem por objetivo informar os usuários sobre os serviços prestados pelo Poder Executivo Municipal, as formas de acesso a esses serviços, bem como, seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Além de disponibilizar os serviços municipais a população, a Carta tem o compromisso de indicar como o usuário pode acessá-los, assim, o cidadão poderá conferir diversas informações, entre elas, os serviços de seu interesse, a sua descrição e finalidade, as formas de acesso disponíveis, os endereços e horários de atendimento ao público, oportunizando um maior conhecimento das atividades desempenhadas pelo Órgão.

Além de aproximar a Administração Municipal aos cidadãos, a Carta de Serviços ao Usuário tem como objetivo proporcionar mais transparência sobre os serviços públicos oferecidos, simplificar a busca por informações e aumentar a qualidade com eficiência e eficácia nos atendimentos.

A Carta de Serviços ao Usuário tem fundamento legal no art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, sendo regulamentada a nível municipal pela Lei nº 1.413 de 29 de setembro de 2023. A Carta de Serviços será revisada e atualizada de forma periódica, a fim de atender plenamente a legislação, e sua divulgação se dará mediante publicação no Portal do Município na internet.

2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

2.1 Organização da Estrutura Administrativa do Município

A estrutura organizacional da Administração Pública visa desburocratizar, descentralizar e desconcentrar os centros de decisão, com objetivos específicos, atendendo e refletindo as características próprias de cada Município.

A Administração Municipal é dirigida pelo Prefeito, este, como chefe do Executivo local, comanda, supervisiona e coordena os serviços de interesse e competência do ente local, auxiliado pelos agentes públicos dos diversos órgãos que compõe a estrutura administrativa básica do Município.

3. GABINETE DO PREFEITO

3.1 Informações do Gabinete do Prefeito

Ao Gabinete do Prefeito compete a coordenação geral da administração, é um órgão ligado diretamente ao Chefe do Poder Executivo Municipal, auxilia o Prefeito no desempenho de suas atribuições tendo como finalidade gerenciar os trabalhos e o relacionamento com os demais órgãos da administração municipal, com as associações de classe, entidades públicas e privadas e órgãos das esferas estadual e federal.

O atendimento ao povo é outro essencial canal de comunicação gerado pelo Gabinete do Prefeito, para que o Chefe do Executivo possa escutar e debater ideias com a população.

3.2 Atendimento

Gabinete do Prefeito

Endereço: Avenida Boa Esperança, nº 692, Centro – Colorado/RS - CEP: 99460-000.

Junto ao Centro Administrativo da Prefeitura Municipal.

Telefones: (54) 3191-0001 / 3191-0002.

E-mail: pmcolorado@colorado.rs.gov.br

Horários de Atendimento: Segunda a Sexta-feira.

Manhã: 8h às 11h31.

Tarde: 13h15 às 16h20.

4. SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E FAZENDA

4.1 Informações da Secretaria de Administração e Fazenda

A Secretaria Municipal de Administração e Fazenda através das repartições vinculadas a esta secretaria, tem por finalidade arrecadar, administrar, gerenciar e acompanhar os recursos financeiros e orçamentários do Município, a fim de viabilizar as ações da administração pública municipal, bem como, acompanhar o pagamento dos compromissos da municipalidade. Ainda está atribuída a esta secretaria, a lavratura de contratos, registro e aplicação de leis, decretos, portarias, editais e outros, bem como o controle da tramitação de Projetos de Lei na Câmara de Vereadores; controle financeiro, patrimonial e contábil, além de outras atividades.

4.2 Atendimento

Secretaria de Administração e Fazenda

Endereço: Avenida Boa Esperança, nº 692, Centro – Colorado/RS - CEP: 99460-000.

Junto ao Centro Administrativo da Prefeitura Municipal.

Telefones: (54) 3191-0001 / 3191-0003.

E-mail: administracao@colorado.rs.gov.br

Horários de Atendimento: Segunda a Sexta-feira.

Manhã: 8h às 11h31.

Tarde: 13h15 às 16h20.

5. SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, INDÚSTRIA, COMÉRCIO E TURISMO

5.1 Informações da Secretaria de Planejamento, Indústria, Comércio e Turismo

A Secretaria de Planejamento, Indústria, Comércio e Turismo é o Órgão encarregado pelo controle do planejamento das ações de governo em todos os segmentos. Assistência aos programas dos órgãos da Administração Municipal, assessoramento na elaboração do orçamento, planejamento da aplicação anual das verbas orçamentárias, execução orçamentária de investimentos e aplicação do Plano de Desenvolvimento Urbano.

Promove a diversificação de empreendimentos que utilizam insumos disponíveis no Município e o desenvolvimento de programas e projetos de fomento às atividades industriais, incentivo e o estímulo à localização e manutenção de empreendimentos industriais, comerciais, turísticos,

tecnológicos e de serviços e a promoção de medidas de atração de interessados em operar atividades empresariais nesses segmentos.

Ainda, busca propor, gerir, controlar e avaliar a política Pública Municipal de Turismo identificando e promovendo o potencial turístico Municipal, captando recursos técnicos, humanos e financeiros, visando o desenvolvimento do turismo no Município.

5.2 Atendimento

Secretaria de Planejamento, Indústria, Comércio e Turismo

Endereço: Avenida Boa Esperança, nº 692, Centro – Colorado/RS - CEP: 99460-000.

Junto ao Centro Administrativo da Prefeitura Municipal.

Telefones: (54) 3191-0001 / 3191-0006.

E-mail: planejamento@colorado.rs.gov.br

Horários de Atendimento: Segunda a Sexta-feira.

Manhã: 8h às 11h31.

Tarde: 13h15 às 16h20.

6. SECRETARIA DE EDUCAÇÃO, CULTURA E DESPORTO

6.1 Informações da Secretaria de Educação, Cultura e Desporto

Esta Secretaria é o Órgão encarregado de coordenar e realizar o ensino infantil e fundamental no Município, promovendo o desenvolvimento cultural da população. Cabe-lhe coordenar e executar o transporte escolar e o serviço da merenda escolar. Incentivar e promover a difusão e elevação da cultura popular através de atividades artísticas em geral e também a recreação e lazer. Promover a recreação pública e o esporte amador, podendo manter unidades recreativas e organizar campeonatos e torneios entre unidades escolares e amadoras.

6.2 Atendimento

Secretaria de Educação, Cultura e Desporto

Endereço: Avenida Boa Esperança, nº 692, Centro – Colorado/RS - CEP: 99460-000.

Junto ao Centro Administrativo da Prefeitura Municipal.

Telefones: (54) 3191-0001 / 3191-0013.

E-mail: educacao@colorado.rs.gov.br

Horários de Atendimento: Segunda a Sexta-feira.

Turno da Manhã: 8h às 11h31.

Turno da Tarde: 13h15 às 16h20.

6.3 Escolas Municipais de Educação Infantil – EMEI

6.3.1 Escola Municipal de Educação Infantil Pequeno Aprendiz – EMEI Pequeno Aprendiz

Endereço: Avenida Princesa Isabel, nº 296, Bairro Padre Osmari – Colorado/RS.

Telefone: (54) 3191-0186.

E-mail: pequenoaprendizemei@gmail.com

Horários de Atendimento: Segunda a Sexta-feira.

Turno Integral: 7h30 às 18h30.

6.3.2 Escola Municipal de Educação Infantil Carolina Riva – EMEI Carolina Riva

Endereço: Rua Pio XII, nº 304, Centro – Colorado/RS.

Telefone: (54) 3191-0185.

E-mail: emeicarolina2018@gmail.com

Horários de Atendimento: Segunda a Sexta-feira.

Manhã: 7h30 às 11h30.

Tarde: 13h15 às 17h15.

6.4 Escolas Municipais de Ensino Fundamental – EMEF

6.4.1 Escola Municipal de Ensino Fundamental – EMEF Princesa Isabel

Endereço: Rua do Estudante, nº 68, Bairro Padre Osmari – Colorado/RS.

Telefone: (54) 3191-0187.

E-mail: princesaisabelcolorado@gmail.com

Horários de Atendimento: Segunda a Sexta-feira.

Manhã: 7h30 às 11h30.

Tarde: 13h10 às 17h10.

6.4.2 Escola Municipal de Ensino Fundamental – EMEF Espírito Santo

Endereço: Avenida Santo Martins Pinto, s/n, Distrito de Vista Alegre – Colorado/RS.

CEP: 99465-000.

Telefone: (54) 3191-0254.

E-mail: emefespiritosanto@hotmail.com

Horários de Atendimento: Segunda a Sexta-feira.

Manhã: 7h30 às 11h30.

Tarde: 13h10 às 17h10.

7. SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE E SANEAMENTO BÁSICO

7.1 Informações da Secretaria do Meio Ambiente e Saneamento Básico

Compete a Secretaria do Meio Ambiente e Saneamento Básico a coordenação das atividades relativas ao licenciamento ambiental e ao Saneamento Básico a nível municipal. Gerenciar os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário e fiscalizar o cumprimento das disposições de natureza legal, no que diz respeito a sua área de competência

Os serviços disponibilizados possuem a finalidade de promover a gestão ambiental, buscando a proteção, conservação, e recuperação do meio ambiente, promovendo a educação ambiental e a formação de consciência sobre conservação e a valorização da natureza como condição para melhoria da qualidade de vida dos munícipes.

7.2 Atendimento

Secretaria do Meio Ambiente e Saneamento Básico

Endereço: Avenida Boa Esperança, nº 692, Centro – Colorado/RS - CEP: 99460-000.

Junto ao Centro Administrativo da Prefeitura Municipal.

Telefone: (54) 3191-0001 / 3191-0019.

E-mail: meioambiente@colorado.rs.gov.br
Horários de Atendimento: Segunda a Sexta-feira.
Manhã: 8h às 11h31.
Tarde: 13h15 às 16h20.

8. SECRETARIA DE AÇÃO SOCIAL E HABITAÇÃO

8.1 Informações da Secretaria de Ação Social e Habitação

A Secretaria de Ação Social e Habitação tem a seu encargo a coordenação das ações de bem-estar social dos munícipes. Assistir à família, informando-lhe quanto ao planejamento familiar. Apoiar atividades comunitárias, promovendo programas de auxílios a necessitados, com o objetivo de melhorar as condições de vida dos grupos sociais mais necessitados. Estabelecer a Política Municipal de Assistência Social. Coordenar os programas de habitação do Município.

8.2 Atendimento

Secretaria de Ação Social e Habitação

Endereço: Avenida Boa Esperança, nº 692, Centro – Colorado/RS - CEP: 99460-000.
Junto ao Centro Administrativo da Prefeitura Municipal.
Telefones: (54) 3191-0001 / 3191-0010.
E-mail: associal@colorado.rs.gov.br
Horários de Atendimento: Segunda a Sexta-feira.
Manhã: 8h às 11h31.
Tarde: 13h15 às 16h20.

8.3 Centro de Referência de Assistência Social (CRAS)

O Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) é a porta de entrada da Assistência Social, onde são oferecidos serviços com o objetivo de fortalecer a convivência com a família e a comunidade, promovendo o ganho social e material dos cidadãos.

A partir do conhecimento do território, o CRAS promove a organização e articulação das unidades da rede socioassistencial e de outras políticas públicas. Assim, possibilita o acesso da população aos serviços, benefícios e projetos de assistência social, atuando junto à comunidade na construção de soluções para o enfrentamento de problemas comuns.

Através do atendimento fornecido pelo CRAS no Município, as famílias e indivíduos em situação de risco e vulnerabilidade social recebem orientação para fazer a inscrição e viabilizar o acesso a projetos, programas e benefícios governamentais.

8.3.1 Atendimento

Centro de Referência de Assistência Social

Endereço: Rua Getúlio Vargas, nº 712, Centro – Colorado/RS - CEP: 99460-000.
Telefone: (54) 3191-0189 / Celular: (54) 9 92688095.
E-mail: associal@colorado.rs.gov.br
Horários de Atendimento: Segunda a Sexta-feira.
Manhã: 7h30 às 11h30.
Tarde: 13h às 17h.

9. SECRETARIA DE SAÚDE

9.1 Informações da Secretaria de Saúde

A Secretaria de Saúde tem a seu encargo a coordenação das ações e serviços de saúde pública dos municípios. Cabe-lhe celebrar convênios e contratos do Município com outras entidades ou com órgãos afins na esfera estadual e federal. Realizar a vigilância sanitária, epidemiológica e toxicológica. Planejar, orientar e executar, conjuntamente com a Secretaria de Educação, Cultura e Desporto, medidas de assistência à saúde do escolar, manter a rede dos serviços básicos de saúde, inclusive na remoção de pacientes para as unidades de saúde de referência, promover e fiscalizar ações em benefício da saúde do trabalhador.

9.2 Atendimento

Secretaria de Saúde

Endereço: Rua Pio XII, nº 560, Centro – Colorado/RS - CEP: 99460-000.

Junto a Unidade Básica de Saúde Central – São João Batista.

Telefone: (54) 3191-0028 / 3191-0046.

E-mail: saude.coloradors@bol.com.br

Horários de Atendimento: Segunda a Sexta-feira.

Manhã: 7h30 às 11h30.

Tarde: 13h às 17h.

9.3 Unidades Básicas de Saúde do Município:

9.3.1 Unidade Básica de Saúde São João Batista - Centro

Endereço: Rua Pio XII, nº 560, Centro – Colorado/RS - CEP: 99460-000.

Telefone: (54) 3191-0028.

Horário de Atendimento: Segunda a Sexta-feira.

Manhã: 7h30 às 11h30.

Tarde: 13h às 17h.

Turno Estendido: De Segunda a Sexta-feira das 16h30 às 22h30 e nos sábados no horário das 8h às 13h há turno de atendimento estendido na Unidade de Saúde Básica São João Batista, nestes horários ligar no telefone número (54) 3191-0028.

Plantão: Fora do horário normal de atendimento e do turno estendido, a Unidade Básica de Saúde São João Batista, mantém plantão para atendimentos de urgências e emergências pelo telefone: (54) 9 9268 8114.

Plantão SAMU: A Secretaria de Saúde Municipal também possui convênio com o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido alguma situação de urgência ou emergência que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte. O serviço é gratuito, funciona 24 horas, e pode ser acessado pelo número “192”.

9.3.2 Unidade Básica de Saúde - Vila Padre Osmari

Endereço: Avenida Princesa Isabel, s/n, Bairro Padre Osmari, Colorado/RS.
CEP: 99460-000
Telefone: (54) 3191-0177.
Horário de Atendimento: Segunda a Sexta-feira.
Manhã: 7h30 às 11h30.
Tarde: 13h às 17h.

9.3.3 Unidade Básica de Saúde Ivalir Roveda – Distrito de Vista Alegre

Endereço: Avenida Santo Martins Pinto, s/n, Distrito de Vista Alegre - Colorado/RS.
CEP: 99465-000
Telefone: (54) 3191-0182.
Horário de Atendimento: Segunda a Sexta-feira.
Manhã: 7h30 às 11h30
Tarde: 13h às 17h.

10. SECRETARIA DA AGRICULTURA

10.1 Informações da Secretaria da Agricultura

A Secretaria da Agricultura busca promover ações de planejamento e execução de atividades de apoio, controle e desenvolvimento da atividade agropecuária, promovendo a melhoria da qualidade da produção e a diversificação com a instalação de agroindústrias no Município.

Também está entre as suas atribuições o compromisso de formular, coordenar e executar políticas e diretrizes de desenvolvimento rural, com ações dirigidas à agropecuária, e a prestação de serviços aos agricultores.

10.2 Atendimento

Secretaria da Agricultura

Endereço: Rua Duque de Caxias, s/n, Centro – Colorado/RS - CEP: 99460-000.
Junto ao Parque Municipal de Eventos Sílvio Fioreze.
Telefone: (54) 3191-0257.
E-mail: agricultura@colorado.rs.gov.br
Horários de Atendimento: Segunda a Sexta-feira.
Manhã: 7h30 às 11h30.
Tarde: 13h30 às 17h30.

11. SECRETARIA DE OBRAS

11.1 Informações da Secretaria de Obras

A Secretaria de Obras é o Órgão responsável pela construção, conservação e manutenção de obras viárias, estradas municipais, limpeza pública, rede de iluminação pública, monumentos, prédios

públicos municipais, parques e jardins. Dentro da legislação municipal vigente, controla a expansão urbana, examinando e aprovando projetos de obras particulares, com o aval do Assessor Técnico, fiscalizando sua execução. Compete-lhe o planejamento, a construção, a fiscalização e a conservação das redes de esgotos pluviais e cloacais, bem como a desobstrução dos condutores e bocas coletoras de esgoto, além da fiscalização, também neste campo, das obras e projetos contratados por terceiros. Coordenação e manutenção dos sistemas de transporte para o serviço público municipal, com oficinas, almoxarifado e outros serviços na área de sua competência.

11.2 Atendimento

Secretaria de Obras

Endereço: Rua Getúlio Vargas, nº 571, Centro – Colorado/RS - CEP: 99460-000.

Junto ao Parque de Máquinas.

Telefone: (54) 3191-0255.

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

Horários de Atendimento: Segunda a Sexta-feira.

Manhã: 7h15 às 11h30.

Tarde: 13h às 17h30.

12. SUBPREFEITURA DE VISTA ALEGRE

12.1 Informações da Subprefeitura de Vista Alegre

A Subprefeitura, em seu âmbito territorial, representa política e administrativamente a Prefeitura, e desempenha as competências que lhe forem delegadas pelo Chefe do Poder Executivo Municipal. Nesse sentido, coordena esforços, recursos e meios legalmente postos à sua disposição, bem como, a execução de atividades e programas, observadas as prioridades e diretrizes estabelecidas pelo Governo Municipal.

Propõe à Administração Municipal, juntamente com as entidades locais, prioridades orçamentárias relativas aos serviços, obras e atividades a serem realizadas no território da Subprefeitura.

12.2 Atendimento

Subprefeitura de Vista Alegre

Endereço: Rua Antão Flores Marafiga, s/n, Distrito de Vista Alegre - Colorado/RS.

CEP: 99465-000.

Localizada na parte da frente da casa da Brigada Militar.

Telefone: (54) 3334-1204 – Ramal 235.

E-mail: pmcolorado@colorado.rs.gov.br

Horários de Atendimento: Segunda a Sexta-feira.

Manhã: 7h15 às 11h30.

Tarde: 13h às 17h30.

13. OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

13.1 Informações da Ouvidoria Geral do Poder Executivo do Município

A Ouvidoria Geral do Município é o órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das 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.

No Poder Executivo Municipal, a Ouvidoria Geral foi instituída pela Lei Municipal nº 1.413/2023, sendo um canal para receber, analisar e responder as manifestações encaminhadas pelos usuários dos serviços públicos. As manifestações podem ser: Sugestão, Elogio, Solicitação, Reclamação e Denúncia, que tenham por objeto políticas ou serviços públicos prestados pelo Município.

A Ouvidoria recebe as manifestações dos usuários, analisa, orienta e encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento, apuração do caso e, quando necessário, tomada de providências.

13.2 Atendimento

Ouvidoria Geral do Poder Executivo

Endereço: Avenida Boa Esperança, nº 692, Centro – Colorado/RS - CEP: 99460-000.

Junto ao Centro Administrativo da Prefeitura Municipal.

Telefones: (54) 3191-0001 ou 3191-0021.

Canal Eletrônico: https://colorado.rs.gov.br/pt_BR/ouvidoria

Horários de Atendimento: Segunda a Sexta-feira.

Manhã: 8h às 11h31.

Tarde: 13h15 às 16h20

14. CONSELHO TUTELAR

14.1 Informações do Conselho Tutelar

O conselho tutelar é um órgão permanente e autônomo, eleito pela sociedade para zelar pelos direitos das crianças e dos adolescentes. Os conselheiros devem acompanhar os menores em situação de risco e decidirem em conjunto sobre qual medida de proteção deve ser adotada para cada caso. O exercício da função de conselheiro constitui serviço público relevante e quem o pratica deve ser pessoa idônea, de acordo com o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA).

Pelo estatuto deve haver, no mínimo, um Conselho Tutelar em cada município, composto por cinco membros escolhidos pela população local para o mandato de quatro anos. Para se candidatar a membro do conselho tutelar, são exigidos no mínimo os seguintes requisitos: reconhecida idoneidade moral; idade superior a vinte e um anos; e residir no município. Os conselheiros tutelares atuam em parceria com escolas, organizações sociais e serviços públicos.

14.2 Atendimento

Conselho Tutelar

Endereço: Avenida Boa Esperança, s/n, Centro – Colorado/RS - CEP: 99460-000.

Junto a Unidade Básica de Saúde São João Batista – Acesso a sala de atendimento do Conselho Tutelar, pela rampa, na parte de trás do prédio da Unidade Básica de Saúde.

Telefone: (54) 3191-0197 / 9 9268-8119.

Telefone do Plantão: (54) 9 9268-8119.
E-mail: conselhotutelar@colorado.rs.gov.br
Horários de Atendimento: Segunda a Sexta-feira.
Manhã: 7h30 às 11h30.
Tarde: 13h às 17h.

O conselho tutelar mantém atendimento na forma de Plantão nos horários noturnos, feriados e finais de semana, quando não há expediente interno na sala do conselho. Nestes dias e horários, a comunicação com o conselheiro de plantão deve ser realizada através de ligação telefônica, pelo número do Plantão (54) 9 9268 8119.

15. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

15.1 Alterações no Horário de Atendimento

Os horários informados nesta Carta de Serviços ao Usuário correspondem aos definidos para os dias normais de expediente nas repartições públicas do Município.

Poderá ocorrer alterações nos horários de atendimento, em dias ou períodos transitórios, de acordo com determinação estabelecida pela Administração Pública, através de Decreto Municipal, atendendo a necessidades especiais e/ou em virtude da contenção de despesas públicas.

16. CONSIDERAÇÕES FINAIS

16.1 Revisão da Carta de Serviços ao Usuário

O Poder Executivo Municipal procura disponibilizar de forma atualizada as informações constantes no texto publicado na Carta de Serviços ao Usuário.

Desse modo, buscando atender esse objetivo, de acordo com a legislação relativa sobre esse tema, foi realizado durante o mês de junho de 2025, a revisão e atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

17. REFERÊNCIAS

17.1 Legislação Federal

Constituição Federal de 1988.

Lei Federal nº 8.069/1990 – Estatuto da Criança e do Adolescente.

Lei Federal nº 10.048/2000 – Lei da Prioridade de Atendimento às Pessoas.

Lei Federal 10.741/2003 – Estatuto da Pessoa Idosa.

Lei Federal nº 12.527/2011 – Lei de Acesso a Informação.

Lei Federal nº 13.460/2017 – Lei de Ouvidorias.

17.2 Legislação Municipal

Lei Orgânica do Município de Colorado/RS.

Lei Municipal nº 791/2009 – Consolida a Estrutura Administrativa do Município.

Lei Municipal nº 1.127/2014 – Regulamenta o Acesso a Informação.

Lei Municipal nº 1.149/2015 – Cria na estrutura Administrativa do Município a Secretaria Municipal do Meio Ambiente e dá Outras Providências.

Lei Municipal nº 1.413/2023 – Institui a Ouvidoria-Geral do Município de Colorado/RS.

Lei Municipal nº 1.476/2025 – Altera a Lei Municipal 791 de 15/01/2009 e a Lei 1.149 de 14/01/2015 e dá Outras Providências.



Município de Colorado/RS

Prefeitura Municipal

Avenida Boa Esperança, 692 – Centro.

Telefone: (54) 3191-0001 – CEP: 99460-000

www.colorado.rs.gov.br