



# Prefeitura Municipal de Novais

Estado de São Paulo  
CNPJ: 65.711.699/0001-43

## CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO OUVIDORIA MUNICIPAL DE NOVAIS-SP

A Carta de Serviços, instituída pela Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017, tem como objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

### OBJETIVOS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria recebe e apura a procedência de informações, reclamações e sugestões encaminhadas pela sociedade em geral, por meio de demanda espontânea. Analisa as informações, reclamações e sugestões recebidas, e encaminha o resultado aos setores administrativos competentes.

Acompanha as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o caráter resolutório da demanda, e mantém o requerente informado acerca dos procedimentos.

Garantir respostas às manifestações recebidas e assegurar ao cidadão oportunidade de participação na gestão pública, atuando com ética, transparência e imparcialidade;

Manter canais de contato ágeis e eficazes com o cidadão, acolhendo suas manifestações traduzidas em solicitações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios, preservando aspectos éticos de prioridade e confiabilidade em todas as etapas no processo das informações;

### SERVIÇOS OFERECIDOS

**SUGESTÃO:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública;

**ELOGIO:** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

**SOLICITAÇÃO:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

**RECLAMAÇÃO:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

**DENÚNCIA:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

**Fone: 17 3561-8780**

Rua Antônio Blasques Romeiro, 350 – Centro – CEP: 15885-007 – Novais SP  
[www.novais.sp.gov.br](http://www.novais.sp.gov.br) / [secretaria@novais.sp.gov.br](mailto:secretaria@novais.sp.gov.br)



# Prefeitura Municipal de Novais

Estado de São Paulo  
CNPJ: 65.711.699/0001-43

## REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

As manifestações realizadas pelo cidadão devem conter: característica da informação, caráter da informação, informações sobre o fato e sua autoria, se for o caso, a indicação das provas de que tenha conhecimento.

É permitido anonimato, exceto para registro de elogios e Lei de Acesso à Informação.

Será mantida a privacidade do manifestante que registrar demanda sob o estado de sigilo, quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária.

## LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.

- **WhatsApp:** (17) 99792-0647
- **E-mail:** [ouvidoria@novais.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@novais.sp.gov.br)
- **Endereço:** Rua Antônio Blasques Romeiro, N° 350 – Centro- CEP: 15885-007
- **Horário de Funcionamento:** Segunda a Sexta-Feira
- **Horário:** 08:00 às 17:00 horas

**Fone: 17 3561-8780**

Rua Antônio Blasques Romeiro, 350 – Centro – CEP: 15885-007 – Novais SP  
[www.novais.sp.gov.br](http://www.novais.sp.gov.br) / [secretaria@novais.sp.gov.br](mailto:secretaria@novais.sp.gov.br)