



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA LARANJEIRAS

CNPJ: 95.587.648/0001-12

Rua Rio Grande do Sul, nº 2122,

Centro – CEP: 85350-000 Fone: (42) 3637-1148

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Informação clara para você acessar, registrar e acompanhar os serviços da Ouvidoria.



PRECISA FALAR COM A PREFEITURA? A OUVIDORIA ESTÁ AQUI PARA TE OUVIR!

A Ouvidoria Geral do Município (OGM) é um canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública. Por meio dela, você pode registrar solicitações, reclamações, sugestões, elogios e denúncias.

1. PARA QUE SERVE ESTA CARTA?

Esta Carta de Serviços tem como objetivo informar os cidadãos sobre os serviços prestados pela Ouvidoria Municipal, as formas de acesso, os prazos e os compromissos de atendimento. Também busca facilitar o acesso às informações, promover transparência e aproximar a Administração Pública dos cidadãos.

Base legal: Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e Lei Municipal nº 1.428, de 02 de abril de 2024.

2. O QUE VOCÊ PODE REGISTRAR?

TIPO	O QUE SIGNIFICA?
 Denúncia	Comunicação sobre ato ilícito, com informações claras sobre o ocorrido, encaminhada aos órgãos competentes.
 Reclamação	Manifestação de insatisfação relativa ao serviço público.
 Sugestão	Ideia ou proposta para aprimorar políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal.
 Elogio	Manifestação de satisfação com um serviço ou atendimento prestado.
 Solicitação	Requerimento para adoção de alguma providência por parte da Administração.

3. COMO FALAR COM A OUVIDORIA?

ONLINE

Acesse o site oficial do Município e selecione a aba “Ouvidoria”. Preencha o formulário eletrônico. Será gerado um protocolo e senha para acompanhamento da manifestação pelo usuário.

ATENDIMENTO PRESENCIAL

Você também pode realizar sua manifestação presencialmente. Onde será realizada a coleta e transcrição do relato para o formulário online no site do município. Também será gerado um número do protocolo e senha, para que então possa acompanhar o andamento até sua conclusão.

POR TELEFONE

(42) 3637-1148 e (42) 3637-1208

4. O QUE ACONTECE DEPOIS QUE EU REGISTRO?

1- Recebimento: A manifestação é recebida, seu conteúdo é avaliado e, se necessário, o tipo da manifestação é reclassificado, neste caso o manifestante terá até 10 dias para complementar as informações e partir da resposta do usuário passará a contar novamente o prazo final da resposta. Caso o manifestante não complemente as informações solicitadas ocorrerá o arquivamento da manifestação.

2- Protocolo: O usuário recebe o protocolo da manifestação, contendo o prazo para resposta.

3- Encaminhamento: A manifestação é encaminhada ao setor responsável para resposta ou providência.

4- Resposta: O Setor responsável envia a decisão ao cidadão ou informa os encaminhamentos quando houver prorrogação do prazo.

5- Arquivamento: Após a conclusão, a manifestação é arquivada.



PRAZO DE RESPOSTA

Até 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, mediante justificativa do Setor responsável pela resposta.

5. COMO ACOMPANHAR SUA MANIFESTAÇÃO?

Se você realizou sua manifestação pelo site oficial do Município, poderá acompanhá-la na opção na parte superior direita “**Consulta**”, e então no “**Buscar Protocolo**” preencha com o **número do protocolo recebido e senha** gerada pelo próprio site.

6. QUAIS DOCUMENTOS SÃO NECESSÁRIOS?

Para manifestações realizadas online, a relação de documentos necessários está disponível no Site Oficial do Município, na área da Ouvidoria.

Em caso de manifestação online anônima, a documentação não é necessária.

Para manifestação presencial, são solicitados: Nome, endereço, e-mail e telefone.

Em caso de manifestação presencial anônima, não será adicionado no formulário online seus dados pessoais e após a coleta e transcrição do relato para o formulário online será entregue ao manifestante o **número do protocolo recebido e senha** gerada pelo próprio site, para que então o mesmo possa acompanhar o andamento até sua conclusão.

7. OUTRAS SECRETARIAS E CONTATOS

A Carta de Serviços também contempla informações sobre os endereços e horários de atendimento das demais Secretarias Municipais.

SECRETARIAS	CONTATOS
GABINETE	(42) 3637-1148 - ramal 204 Rua Rio Grande do Sul, nº 2122 prefeito@novalaranjeiras.pr.gov.br
SECRETARIA DE GOVERNO	(42) 3637-1148 Rua Rio Grande do Sul, nº 2122 adm.pmnl@cnett.com.br 08:00 às 12:00 e 13:00 às 17:00
SECRETARIA INDÍGENA	(42) 3637-1148 Rua Rio Grande do Sul, nº 2122 secindigenas.pmnl@cnett.com.br 08:00 às 12:00 e 13:00 às 17:00
SECRETARIA PLANEJAMENTO, OBRAS E SERVIÇOS PÚBLICOS.	(42) 3637-1148 Rua Rio Grande do Sul, nº 2122 planejamento.pmnl@cnett.com.br 08:00 às 12:00 e 13:00 às 17:00
SECRETARIA DE SAÚDE	(42) 3637-1210 Rua Anselmo Veronese saude@novalaranjeiras.pr.gov.br 08:00 às 12:00 e 13:00 às 17:00
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	(42) 3637-1176 Rua Rio Grande do Sul, nº 2122 educacao.pmnl@cnett.com.br 08:00 às 12:00 e 13:00 às 17:00
SECRETARIA DE CULTURA, ESPORTE E TURISMO.	(42) 3637-1148 esportes@novalaranjeiras.pr.gov.br 08:00 às 12:00 e 13:00 às 17:00
SECRETARIA DE VIAÇÃO E TRANSPORTE	(42) 3637-1148 Rua Rio Grande do Sul, nº 2122 viacao@novalaranjeiras.pr.gov.br 08:00 às 12:00 e 13:00 às 17:00
SECRETARIA DE AGROPECUÁRIA, MEIO AMBIENTE E AGROINDÚSTRIA.	(42) 3637-1208 Rua Vereador Antonio Ribeiro de Oliveira. agricultura@novalaranjeiras.pr.gov.br 08:00 às 12:00 e 13:00 às 17:00
SECRETARIA DE FINANÇAS	(42) 3637-1148 Rua Rio Grande do Sul, nº 2122 financas@novalaranjeiras.pr.gov.br 08:00 às 12:00 e 13:00 às 17:00
CHEFE DA CONTROLADORIA INTERNA	(42) 3637-1148 Rua Rio Grande do Sul, nº 2122 scci@novalaranjeiras.pr.gov.br 08:00 às 12:00 e 13:00 às 17:00

SUA PARTICIPAÇÃO É IMPORTANTE!

A Ouvidoria existe para ouvir você e contribuir para o aprimoramento dos serviços públicos.

Tem uma reclamação? Uma sugestão? Um elogio? Precisa solicitar uma providência?
Fale com a Ouvidoria!

DÚVIDAS? ENTRE EM CONTATO COM A OUVIDORIA GERAL

E-mail: ouvidoria@novalaranjeiras.pr.gov.br

(42) 3637-1148 | (42) 3637-1208