



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA LARANJEIRAS
ESTADO DO PARANÁ
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 INTRODUÇÃO

A “Carta de Serviços ao Usuário” tem por objetivo informar aos cidadãos a respeito dos serviços prestados pela Ouvidoria Municipal, às formas de acesso a esses referidos serviços, bem como, seu compromisso com a qualidade de atendimento.

A Carta tem o compromisso de indicar como o usuário pode acessá-los e quais são os compromissos e padrões de atendimento. Neste documento, o cidadão poderá conferir diversas informações, entre elas:

- I. Os serviços de seu interesse.
- II. A sua descrição e finalidade.
- III. As formas de acesso disponíveis.
- IV. A previsão do prazo máximo para a sua prestação.
- V. Os requisitos e documentos exigidos.
- VI. Os endereços e horários de atendimento das demais Secretarias.

A “Carta de Serviços ao Usuário” tem como objetivo proporcionar transparência sobre os serviços públicos oferecidos, simplificar a busca por informações e aumentar a eficácia e efetividade nos atendimentos, aproximando assim a administração pública dos cidadãos.

Há Previsão Legal na Lei Federal nº 13.460, de 26 de Junho de 2017, sendo devidamente instituída pela Lei Municipal nº 1.428, de 02 de Abril de 2024.

I. SERVIÇOS OFERECIDOS

Ouvidoria Geral do Município (OGM)

A Ouvidoria Geral recebe as manifestações dos cidadãos, que podem ser solicitações, Elogios, reclamações, sugestões e denúncias, que após análise técnica será encaminhada para os órgãos competentes tomarem as devidas providências.



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA LARANJEIRAS
ESTADO DO PARANÁ
CNPJ: 95.587.648/0001-12
Rua Rio Grande do Sul, nº 2122, Centro – CEP: 85350-000
Fone: (42) 3637-1148

II. AS DESCRIÇÕES E SUAS FINALIDADES SE CLASSIFICAM COMO:

Demanda	Descrição
Denúncia	Comunicação sobre ato ilícito, que deve ser encaminhado aos órgãos de controle interno ou externo para resolução.
Reclamação	Meio em que o usuário pode demonstrar sua insatisfação relativa ao serviço público.
Sugestão	Através da sugestão, o usuário pode propor alguma ideia ou a formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal.
Elogio	Através do elogio, o usuário pode demonstrar sua satisfação com algum serviço que foi prestado ou com o atendimento.
Solicitação	Solicitação é o requerimento de adoção de alguma providência por parte da Administração.

III. FORMAS DE ACESSO DISPONÍVEIS, CANAIS DE COMUNICAÇÃO OFICIAL:

Encaminhamentos	Endereços
E-mail site oficial do Município Na Aba "Ouvidoria"	https://novalaranjeiras.pr.gov.br
Serviço de atendimento presencial	Paço Municipal, Rua Rio Grande do Sul, nº 1122, centro, preencha o Formulário de Manifestações Físico ou faça sua manifestação, que será reduzida a termo, levando a assinatura do usuário;
Serviço de atendimento por telefone	(42) 3637-1148 - (42) 3637 1208

IV. ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DA MANIFESTAÇÃO

Etapas	Processamento
Recebimento	Das manifestações, avaliação do conteúdo e, se necessário, reclassificação do tipo de manifestação.
Entrega de recibo ou protocolo de manifestação	Ao usuário contendo o prazo para a resposta;
Encaminhamento	Ao setor responsável para resposta ou providência em até 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias.
Envio da resposta	Da decisão da administração ao cidadão (ciência) ou INFORMAÇÃO ao cidadão sobre os encaminhamentos, no caso de prorrogação do prazo.
Arquivamento	Após conclusão das manifestações.



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA LARANJEIRAS
ESTADO DO PARANÁ

CNPJ: 95.587.648/0001-12
Rua Rio Grande do Sul, nº 2122, Centro – CEP: 85350-000
Fone: (42) 3637-1148

CONSULTE A SUA MANIFESTAÇÃO

Caso o usuário tenha realizado sua manifestação no site Oficial do município, poderá acompanhá-la em “Consultar Manifestação”, informando o Número do Protocolo recebido ou o e-mail utilizado durante o registro da sua manifestação.

V. REQUISITOS E DOCUMENTOS EXIGÍVEIS;

A solicitação dos documentos necessários para encaminhar sua manifestação online está disponível em: < <https://novalaranjeiras.pr.gov.br/ouvidoria.php>>.

Documentos necessários para encaminhar sua manifestação de forma presencial; CPF, RG, ENDEREÇO, EMAIL, TELEFONE.

COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE ATENDIMENTO:

Serão realizadas pesquisas de satisfação, a serem regulamentadas, com o objetivo de aperfeiçoar os serviços, que levantarão:

- A satisfação do usuário com o serviço prestado;
- A qualidade do atendimento;
- O cumprimento dos compromissos e prazos estabelecidos;
- A quantidade de manifestações no período;
- Às melhorias da prestação dos serviços.

VII. DEMAIS SECRETARIAS E CONTATOS;

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.pmdl@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.pmdl@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.pmdl@cnett.com.br 08:00 às 12:00 e 13:00 às 17:00



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA LARANJEIRAS
ESTADO DO PARANÁ

CNPJ: 95.587.648/0001-12
Rua Rio Grande do Sul, nº 2122, Centro – CEP: 85350-000
Fone: (42) 3637-1148

<i>SECRETARIA DE SAÚDE</i>	(42) 3637-1210 Rua Anselmo Veronese saude@novalaranjeiras.pr.gov.br 08:00 às 12:00 e 13:00 às 17:00
<i>SECRETARIA DE EDUCAÇÃO</i>	(42) 3637-1176 Rua Rio Grande do Sul, nº 2122 educacao.pmdl@cnett.com.br 08:00 às 12:00 e 13:00 às 17:00
<i>SECRETARIA DE CULTURA, ESPORTE E TURISMO.</i>	(42) 3637-1148 esportes@novalaranjeiras.pr.gov.br 08:00 às 12:00 e 13:00 às 17:00
<i>SECRETARIA DE VIAÇÃO E TRANSPORTE</i>	(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
<i>SECRETARIA DE AGROPECUÁRIA, MEIO AMBIENTE E AGROINDÚSTRIA.</i>	(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
<i>SECRETARIA DE FINANÇAS</i>	(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
<i>CHEFE DA CONTROLADORIA INTERNA</i>	(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

DÚVIDAS ENTREM EM CONTATO COM A OUVIDORIA GERAL;

ANA CLAUDIA ALVES

Ouvidora Geral do Município

PORTARIA Nº 2, DE 24 DE JANEIRO DE 2025

(42) 3637-1208

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